

41025
68



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

CAMPUS ARAGÓN

LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

**"FUNCIÓN DEL PEDAGOGO EN CAPACITACIÓN EN EL
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL
SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO
(IN. CA. DE.)"**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGÍA
P R E S E N T A:
HILDA ZÚÑIGA FUENTES

ASESOR: MTR. JOSÉ LUIS ROMERO HERNÁNDEZ

SAN JUAN DE ARAGÓN, ESTADO DE MÉXICO

2003



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS

DEDICO ESTE TRABAJO A LAS PERSONAS QUE CONTRIBUYERON A SU TERMINO Y QUE ESTUVIERON CONMIGO HASTA EL FINAL.

A MIS PADRES

MARY Y VICENTE:

PRIMERAMENTE GRACIAS
POR DARME LA VIDA,
POR SU ESFUERZO ECONÓMICO Y MORAL,
POR SU APOYO INCONDICIONAL EN TODO
MOMENTO,
POR SU CONSTANCIA Y AMOR,
POR SUS INNUMERABLES CONSEJOS,
POR QUE ME DIERON LA FUERZA
PARA TERMINAR MI CARRERA,
GRACIAS POR LA DICHA DE DARME UNOS PADRES
COMO USTEDES HUMILDES, NOBLES Y CON UNA
CAPACIDAD TAN GRANDE PARA AMAR Y DAR SIN
ESPERAR NADA,
POR QUE SU ESFUERZO NO HA SIDO EN VANO,
LES DOY LAS GRACIAS POR QUE ME HAN DADO
MI CARRERA UNIVERSITARIA QUE ES UNA
HERRAMIENTA BÁSICA PARA SALIR ADELANTE
EN LA VIDA.

LOS AMO.

B

A MI ESPOSO

JOSÉ LUIS:

**GRACIAS A TU AMOR Y APOYO,
HE CONCLUIDO ESTE TRABAJO,
POR ESTAR A MI LADO EN TODO MOMENTO,
POR EL CRECIMIENTO QUE HE TENIDO DESDE
QUE ESTAMOS JUNTOS ,
POR TODO LO QUE ME HAS DADO,
GRACIAS POR TODO EL ESFUERZO QUE HACES
PARA A QUE TU PROPIA FAMILIA NO LE FALTE
NADA,
GRACIAS POR SER UN ESPOSO RESPONSABLE, UN
BUEN COMPAÑERO, UN AMIGO CONFIABLE, , UN
PADRE AMOROSO CON NUESTRO HIJO, Y POR
MÁS COSAS, REALMENTE LE AGRADEZCO A LA
VIDA HABERTE ENCONTRADO.**

SIMPLEMENTE TE AMO.

A MI HIJO

DIEGO:

**ERES MUY IMPORTANTE EN MI VIDA,
TUS APRENDIZAJES ME ALEGAN, TU TERNURA
ME ESTREMECE, TU PRESENCIA ME RECONFORTA,
Y POR SER TÚ EL MOTIVO SUFICIENTE PARA
SEGUIRME SUPERANDO, GRACIAS POR DARME LA
DICHA DE SER MADRE.**

TE AMO

A MIS HERMANOS

VIKY Y BETO:

**LES DOY LAS GRACIAS POR EL APOYO QUE ME
BRINDARON EN EL TRANCURSO DE LA CARRERA,
POR PERMITIRME ESTAR CON USTEDES Y SUS
FAMILIAS COMPARTIENDO INFINIDAD DE
COSAS, ÉSTO NO HUBIERA SIDO POSIBLE SIN SU
COOPERACIÓN.**

DE VERDAD GRACIAS

A MI MAESTRO

MTRO: JOSÉ LUIS ROMERO HERNÁNDEZ.

**POR ESTAR CONMIGO HASTA EL FINAL,
POR SU GUÍA INTELIGENTE,
POR MOTIVARME A NO DEJAR INCONCLUSO MI
TRABAJO, POR SU PROFESIONALISMO,
POR SU PACIENCIA Y POR SU TIEMPO,
POR SER TAN VALIOSO COMO PERSONA Y COMO
PROFESOR,
MIL GRACIAS POR PERMITIRME,
DAR UN PASO MAS EN MI CARRERA
PROFESIONAL.**

GRACIAS PROFESOR

**ATENTAMENTE
HILDA ZÚÑIGA FUENTES.**



ÍNDICE

	Págs.
CAPÍTULO I	
<u>RELACIÓN ENTRE PEDAGOGÍA Y CAPACITACIÓN</u>	
1.1. PEDAGOGÍA	2
1.2. CAPACITACIÓN	17
CAPÍTULO II	
<u>FUNCIÓN DEL PEDAGOGO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN</u>	
2.1. PLANEACIÓN	44
2.2. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	49
2.3. PLANES Y PROGRAMAS	57
2.4. EJECUCIÓN	66
2.5. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	71
CAPÍTULO III	
<u>TEORÍAS QUE SUSTENTAN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN</u>	
3.1. TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	79
3.2. FUNCIONALISMO Y CAPITAL HUMANO	85
3.3. TECNOLOGÍA EDUCATIVA	93
CAPÍTULO IV	
<u>ESTUDIO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN - CASO INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO (IN. CA. DE.)</u>	
4.1. HISTORIA DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (IN. CA. DE.)	98
4.2. DISTRIBUCIÓN ORGÁNICA	103
4.3. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS	109
PROPUESTA	128
CONCLUSIONES	164
BIBLIOGRAFÍA	169

E

PRESENTACIÓN

El presente trabajo tiene como propósito dar a conocer la función del pedagogo en capacitación. El objetivo principal de ésta investigación es resaltar la necesidad de tener un profesional en pedagogía que satisfaga y oriente las actividades en capacitación, tomando en cuenta lo que se debe hacer y lo que en realidad se hace en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (IN. CA. DE.) para así optimizar las actividades de la propia institución.

Se tomó en cuenta al IN. CA. DE. por ser una empresa gubernamental que cuenta con alto número de trabajadores, siendo el objetivo de la investigación saber como funciona, se organiza y capacita a los mismos, detectar sus necesidades y contribuir pedagógicamente en las actividades que requieren apoyo.

Comenzando con el Capítulo I, que comprende las bases teóricas de la pedagogía y la relación que mantiene con la capacitación, así como el marco jurídico que sustenta a ésta actividad, tomándose como elementos que contribuyen a la formación del sujeto destacando su influencia en el campo laboral y productivo. La pedagogía tiene como objeto de estudio a la educación y ambos son parte de un proceso educativo que ayuda al ser humano al crecimiento y aplicación de sus capacidades, desarrollándose de manera útil en la sociedad.

En ésta investigación al enfocar a la educación en el medio productivo, se le puede emplear como un recurso generador de capital, al crear un apartado sobre la capacitación permite ver, la intención de enfocar a ésta como un ejercicio productivo relacionado con procesos de aprendizaje, puesto que se pueden mejorar las experiencias y habilidades de los sujetos, tomándolos en cuenta como parte fundamental de la producción a cualquier nivel empresarial.

La capacitación tiene una historia y parte de éste trabajo muestra como se ha construido y fortalecido en los diferentes contextos históricos de México, hasta llegar a lo que ahora se maneja de manera general, normándose con un marco jurídico legal respaldado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo, dando así la pauta, para elevar la calidad, disminuyendo costos de productos y servicios.

El Capítulo II retoma la relación de la pedagogía y capacitación, siendo las bases para llevar un proceso de capacitación que sea plasmado con las técnicas y fundamentos que el profesional en pedagogía puede ofrecer. Este capítulo describe el proceso de capacitación y las actividades donde puede intervenir el Licenciado en Pedagogía.

La capacitación auxilia a las empresas en la organización de los recursos en el ámbito laboral de la industria, ya que con el transcurso del tiempo van creciendo las necesidades sociales, que exigen que las personas estén mejor preparadas para tener personal competente.

Hay varios profesionistas que intervienen en el ejercicio de la capacitación, uno de ellos es el profesional en pedagogía, que contribuye en la producción, porque la función del pedagogo refuerza este proceso, sobre el cual se basa el mejoramiento productivo, puesto que dentro de las funciones del pedagogo es, planear detectar necesidades en capacitación, sabe realizar y supervisar planes y programas, puede ejecutar cursos y evaluarlos, llevar un seguimiento del trabajo realizado; teniendo herramientas pedagógicas para llevar el proceso de una manera entendible y concreta.

El pedagogo está inmerso en todo el proceso de capacitación llevando una línea de trabajo desde el comienzo hasta el final llevando el rumbo de los objetivos establecidos desde el comienzo.

Aunque la capacitación tenga un marco legal, también tiene un sustento teórico en el Capítulo III se hace referencia de la capacitación como un sistema, tomando a los sujetos como entes que realizan sus funciones y que generan capital, así como la importancia de actualizarse y auxiliarse de los recursos que la Tecnología puede proporcionar en su labor, las teorías que tienen una relación interdependiente son la Teoría General de Sistemas, Funcionalismo, Capital Humano y Tecnología Educativa, estas teorías complementan el ejercicio de la capacitación y facilitan el entendimiento de un mejor manejo de estructuras organizativas, requiriendo la capacitación, haciendo mejor uso de la tecnología aplicada en el trabajo.

Para llevar a cabo ésta investigación se tomaron como puntos de partida técnicas como, investigación documental y de campo, así como observación directa y un cuestionario dirigido al jefe de la institución y todo el personal encargado de impartir capacitación en sus cinco áreas o unidades de trabajo en las que se divide la institución.

Los conocimientos adquiridos y recopilados que se han manejado en el transcurso de ésta investigación son para descubrir y comparar lo que se cumple o no en capacitación, en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro, en el Capítulo IV se menciona la creación del Sistema de Transporte Colectivo Metro y la necesidad de tener instalaciones propias para impartir capacitación a los trabajadores del propio sistema Metro, conociendo las necesidades de la misma denotando la labor del pedagogo y como puede beneficiar laboralmente al proceso de capacitación con la aportación y los conocimientos que el profesional en pedagogía puede ofrecer para satisfacer las necesidades que se desean cubrir.

Una vez detectadas las necesidades la propuesta se construye desde un marco comparativo que indica lo que se debe hacer y lo que en la realidad se hace, para lo que se propone un programa operativo de tipo permanente del proceso de capacitación con la finalidad de contribuir en el mejor desempeño y optimización de las actividades de la institución en estudio, dando la pauta a un trabajo con calidad y orden el proceso de capacitación en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

CAPÍTULO I

RELACIÓN ENTRE PEDAGOGÍA Y CAPACITACIÓN

1. RELACIÓN ENTRE PEDAGOGÍA Y CAPACITACIÓN

1.1. PEDAGOGÍA.

El presente capítulo tiene como finalidad dar a conocer la relación de Pedagogía y Capacitación, tomándose así como elementos que contribuyen en una organización y destacar su influencia dentro del campo laboral para el mejoramiento de la producción por medio del Recurso Humano.

Para comprender ésta relación hay que hablar de educación y para entender la palabra es necesario mencionar que no se limita en actividades en el aula, puesto que se designa a todo tipo de aprendizaje, experiencias, adquisición de actividades específicas, capacitación de personal, formas abstractas y simbólicas de conocimiento que tienen aplicación en la sociedad.

Al hablar de educación se hace referencia al proceso formativo del sujeto, preparándolo para su vida social, con el objetivo de formar un ser analítico, crítico y reflexivo el cual pueda transformar la sociedad. La educación se emplea en el campo laboral como un medio de producción ya que " la educación genera capital el cual puede utilizarse para producir y consolidar las relaciones de poder que permite al Estado alcanzar sus objetivos". (1)

La educación es etimológicamente del latín educaré, que significa "conducir, cuidar, hacer, crecer o criar".(2) El proceso educativo ha existido siempre y se practica desde comunidades primitivas: Aníbal Ponce concreta que en ese tiempo la educación no estaba confinada a nadie, la comunidad era lo que educaba, influyendo directamente en las nuevas generaciones, así los sujetos desde pequeños adquirirían la experiencia y no había que dirigirlos.

(1) VIOLANTE, Alejandro. "México una economía en transición". Limusa. 1985. México D.F. pág. 130.

(2) NASIFF, Ricardo. "Pedagogía General", Kapeluz.1958. Buenos Aires, Argentina. pág. 5.

Posteriormente los adultos orientaban en la forma de trabajar en actividades como cazar, remar, pescar y cuidarse de los peligros. "El proceso educativo lo ejercían los hombres transmitiendo las experiencias de vida, tradiciones, costumbres y pensamientos de manera espontánea". (3)

La educación al ser estudiada cada vez más, permite ser orientada y aplicada, puesto que desde épocas muy remotas la educación se ha llevado a cabo siendo estudiada en China, Egipto, India, Grecia, Roma y Oriente, reflexionando en cuanto a la educación en conjunto con el Estado y la sociedad.

Para resaltar los fines de la educación hay que abordarla desde un punto de vista más amplio ya que ha sido estudiada y adaptada de acuerdo al contexto histórico de generación en generación, definiendo a lo largo del tiempo el crecimiento del hombre como ser social y pensante, astuto para utilizar sus capacidades en beneficio propio y colectivo; así, se permite el desarrollo del individuo, alcanzando sus ideales de vida utilizando sus conocimientos.

Existen diferentes personajes que desde la antigüedad se han ocupado por explicar el hecho educativo cada uno con su aportación diferente y que a su vez enriquece el entendimiento de dicho objeto de estudio.

A finales del siglo V A. C. el proceso formal de la educación no estaba bien determinado y en general los muchachos privilegiados estudiaban con tutores particulares, mientras que las mujeres no recibían enseñanza alguna.

(3) PONCE, Aníbal. "Educación y Lucha de Clases", Quinto Sol. México D.F. pág. 9

Un personaje de los más destacados de esa época era el filósofo griego Sócrates, quien decía que la educación era la autoactividad. El conocimiento que dejaba en sus discípulos era exponiendo su punto de vista, por medio del diálogo, invitándolos a la reflexión, sólo así se encontraba la verdad de sí mismo; apoyado por esta idea, creo el método de la **MAYÉUTICA**, el cual "consistía en preguntas que originaban el descubrimiento de la verdad y orientar hacia la vida" (4) Así Sócrates llevó una actividad educativa mediante el diálogo.

Platón fue la primera persona en la historia de la civilización que desarrollo una teoría sistémica de la educación basándose en una filosofía total, por medio de la perspicacia y competencia de la genialidad, estableciendo reglas fundamentales de donde se ha desarrollado todo pensamiento educativo y filosófico, piensa que "poseemos el conocimiento implantado dentro de nosotros... y que la verdadera educación se debe inculcar solo en aquellos que pueden sacar ventaja de la misma y ha de servir al Estado" (5)

Aristóteles llevó la idea de la educación integral y progresiva, para él, educar consistía en hacer reales las posibilidades potenciales del educando. Piensa que todo nuestro conocimiento trata sobre el mundo real, el conocimiento se va formando por extracción al experimentar los casos particulares del objeto de estudio, creando el método inductivo como forma de razonamiento, comenzando de lo particular llegando a lo general. "Al tener el ser humano una razón intuitiva, se puede obtener un conocimiento definitivo por medio de la experiencia, proporcionando a la mente su desarrollo".(6) En el contexto histórico de Aristóteles, La Academia y el

(4) SELECCIONES DE READER'S DIGEST. "Genios y Figuras", 1982. México, D.F. pág. 46.

(5) BOWEN, James. "Teorías de la Educación". Limusa, 1995. México D.F. pág. 37.

(6) LARROYO, Francisco. "La Ciencia de la Educación". Porrúa. México, D.F. 1982. pág. 75.

Liceo impartían la educación; la cual se daba por etapas y se pretendía lograr una formación en los niños que permitiera que al llegar a la edad adulta fueran hombres de bien y libres.

Estos filósofos clásicos dieron la pauta para un seguimiento en el estudio de la educación, convirtiéndolo en un objeto interesante, así en los diferentes tiempos han existido hombres que han dejado su valiosa aportación, dando su punto de vista, pero llegando al objetivo general de la educación, *formar al hombre*.

En la edad media el entrenamiento intelectual estaba encaminado a los valores religiosos, Juan Luis Vives pedagogo español de esta época menciona que la educación se consignaba a los varones nobles, hace resaltar el método inductivo de la pedagogía catalogándola como una ciencia que debería darse a la clase popular, para él la educación es " como un progreso ya que hay que comparar las producciones hechas en diferentes épocas y avanzar". (7) Para Vives la educación se debe utilizar para la vida y plantear problemas en cuanto a la orientación profesional y esta es una tarea pedagógica.

Cuando todo el mundo se preocupaba únicamente por la educación de las clases privilegiadas y un nuevo florecimiento de tratados sobre la educación de los príncipes y los nobles, Vives propuso una educación para el pueblo ya que era el ideal para una educación popular.

Por otro lado después de la Edad Media llegan los jesuitas quienes sugieren que los templos sean utilizados como colegios para impartir educación, dándoles importancia y autonomía. Prácticamente aquí se hace una implantación sistémica de educación impartida en colegios.

(7) CHATEU, Jean. "Los Grandes Pedagogos". Fondo de Cultura Económica. México, D.F. pág. 46.

Posteriormente otro colaborador educativo Juan Jacobo Rousseau piensa que la educación debe ser individualista, el niño es el centro de la educación, esta debe adaptarse a las necesidades del niño. Menciona que la naturaleza del niño es intrínsecamente buena, no existe mal en el niño recién nacido, por lo tanto, se le debe proteger de los defectos dañinos de la sociedad y permitir que el niño se desarrolle de acuerdo con sus propias leyes internas.

En la época del renacimiento se propone un ideal educativo para preparar a los jóvenes a ser hombres de mundo. Emmanuel Kant dice que el hombre llega a ser hombre solo por la educación y piensa que el hombre no es otra cosa más que lo que la educación hace de él.

Herbert Spencer tenía un ideal de la educación el cual consistía en la preparación del hombre para la vida, considerada en toda su amplitud. Así se prepara al ser humano pensando en una vida futura y útil para el ser que se cultiva tomando a la educación como primera instancia.

Para John Dewey la educación significa la suma total de los procesos por los cuales una comunidad o grupo social, pequeño o grande, transmite sus poderes y objetivos adquiridos con el fin de asegurar su propia existencia y continuo crecimiento. "La función de la educación es ayudar al crecimiento del ser humano, es un proceso continuo de crecimiento con capacidades de crecimiento". (8) Para él la educación debería ser científica, la escuela debería ser un laboratorio social donde los niños aprendieran a desarrollar pruebas pragmáticas de la verdad y el conocimiento de la sociedad debería verse operar de manera palpable.

Richard Stanley Peters licenciado en Artes se interesó por el estudio del proceso educativo y contribuyó a esclarecer el concepto de educación, como enseñar, entrenar, adoctrinar y acondicionar. Su concepto es " la educación como iniciación, esto es, la educación es un proceso normativo, es una norma que satisface ciertas actividades, como aprender algo de valor y con sentido,

(8) BOWEN, Op. Cit. pág. 77.

obteniendo una perspectiva cognoscitiva, ya que la educación debe fomentar una perspectiva amplia de la vida, no limitada a una especialidad". (9)

E. Larroyo define a la educación como un proceso por obra de la cual las nuevas generaciones se apropian de bienes culturales de una comunidad; en la cual los sujetos entran en posesión de conocimientos científicos, formas de lenguaje, de aprendizaje, experiencias, destrezas técnicas y normas de vida. La educación es una realidad social permanente que permite transformar la sociedad, así mismo, siendo la educación un proceso orientado siempre hacia ciertos ideales, un desarrollo dispuesto entre una realidad y circunstancias dadas, objetivos y propósitos. Donde quiera que exista educación hay una serie de fines y un conjunto de medios para alcanzar éstos fines.

Por otro lado la Liga Internacional de la Educación Nueva concreta que los fines de la educación son "favorecer el desarrollo lo más completo posible de las aptitudes de toda persona tanto como individuo, ser social y productivo".(10)

Emilio Durkheim asigna a la educación al desarrollo de estados físicos, intelectuales y mentales que la sociedad exige del sujeto así como al medio al cual esta destinado a desarrollarse.

Juan Enrique Pestalozzi, piensa que la educación se propone a formar al hombre armónicamente en todo su ser preparándole para las circunstancias sociales e históricas.

William James piensa que la educación es la organización de los recursos biológicos individuales, con capacidades de conducta que le hacen adaptable a su medio físico o social.

(9) Ibidem pág. 352.

(10) DEBESSE, Maurice. "Introducción a la Pedagogía". Oikos-Tay. 1979. Segunda Edición. Barcelona, España. Pág. 29.

Existen varias opiniones de lo que es la educación pero en sí la educación ha desempeñado el papel de preparar a los sujetos en su vida social con la capacidad de transformar la sociedad. El hecho educativo es una función de la sociedad por que es parte de la vida del hombre. "La educación es un proceso cuyo contenido está dado a la sociedad misma en sus bienes culturales, ciencia, moralidad, lengua, economía, arte, derecho y costumbres".(11)

La educación es todo un proceso y el profesional en pedagogía es un ser social que necesita desenvolverse en un ámbito social - formativo en cada momento, "la educación para el sujeto comienza desde edad temprana y el aprendizaje que se obtiene no termina sino hasta el día de la muerte" (12) por lo que el aprendizaje permite obtener nuevos conocimientos.

La función de la educación, ha dejado huella en el ser humano durante toda su existencia, es un objeto de estudio que cuando más se analiza, se le puede encontrar aspectos benéficos de crecimiento, que hacen que el hombre se apasione y se cultive llegando a su desarrollo como ente vivo y productivo.

Actualmente se puede definir que " la educación es un proceso que dura toda la vida, por el cual cada persona adquiere y acumula conocimientos, capacidades y aptitudes a través de las experiencias diarias y el contacto con su medio" (13) esto le permite desarrollarse de manera permanente en sus capacidades de forma integral.

Por otro lado, la educación genera capital por que se convierte en parte de la economía del Estado, tomando como camino la escuela del trabajo, que de alguna manera consiste en cultivar la actividad autónoma del ser humano y su impulso creador, desarrollando su inteligencia, capacidades y experiencias para la producción encaminada a la riqueza social.

(11) LARROYO, Op. Cit. pág. 40.

(12) RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Relaciones Humanas", Manual Moderno. 1998. México D.F. pág. 17.

(13) LABELLE, Wendell. "Educación no formal y cambio social en América Latina", Nueva Imagen. 1980. México D.F. págs. 43 - 44.

En nuestro país se ha llevado a cabo una modernización educativa que esta contemplada en el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, para contribuir en la recuperación económica y financiera en progreso de México; cabe mencionar que una de las dependencias gubernamentales es la Secretaría de Educación Pública que tiene como objetivo principal en materia de educación que se imparte en toda la República Mexicana; con el fin de que se cumplan los objetivos de educación y preparar a los sujetos que nuestro país necesita en todos los ámbitos.

Por otro lado el sistema educativo ha tenido la necesidad de buscar alternativas educativas, clasificándolas en formal, informal y no formal, tratándose como posibilidad de una realidad educativa, la cual contribuya a un mayor aprendizaje de una sociedad cambiante y enfocada como parte fundamental a la elevación económica que se obtiene con más fuerza en la industria.

Al comenzar con la "educación formal es el sistema educativo institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que abarca desde la escuela primaria hasta la universidad". (14)

La educación no formal es toda una actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera de la estructura del sistema formal para impartir aprendizaje a subgrupos de la población ya sean adultos o niños".(15) Por lo tanto la actividad educativa no formal consiste en capacitar, estructurar, sistematizar, organizar y educar a una persona, grupo u organización cuya finalidad es buscar los cambios de conducta en los sujetos. "El modo de educación no formal es un proceso de ayuda proporcionando a los sujetos para aprender unos de otros. Cuando la educación no formal está integrada con otros componentes (educación formal e informal) aparecen habitualmente otras intervenciones adicionales como tecnología, actividades organizativas y de comercialización" (16)

(14) Ibidem. Pág. 44

(15) Ibidem. Pág. 45

(16) Idem. pág. 45.

Aquí tiene su aparición la educación de adultos, ésta se da como necesidad de entrenamiento y contratación de personal, ya que éste ha impulsado la incorporación de programas educativos en el sector de la industria. "La educación de adultos tiene como finalidad ayudar al individuo a transformarse en un ser creativo, libre, responsable y productivo". (17) Estas metas persiguen para favorecer el crecimiento y desarrollo de la vida social del sujeto y sus propósitos individuales, tamándolo como desarrollo personal y de la organización o empresa.

El individuo alcanza un desarrollo y crecimiento a la educación y al entrenarse adquieren capacidades para ocupar puestos donde desempeñen funciones específicas en el sistema de una organización, observando el rendimiento laboral en los sujetos.

Existen funciones que se deben cumplir en un entrenamiento como "ayudar al individuo a mejorar el rendimiento en sus puestos, contribuir a realizar su potencial de crecimiento y desarrollo, contribuyendo al cambio de una organización" (18)

El entrenamiento es una suba rea de la educación de adultos cuyo objetivo es mantener en competencia a los individuos que desempeñan funciones específicas en sus puestos en una empresa u organización y la educación contribuye de manera objetiva y del conocimiento para que así, los sujetos tengan los conocimientos previos y aplicarlos en sus funciones laborales. En otras palabras la educación de adultos se orienta al desafío de las necesidades y demandas laborales.

Hay que confirmar que la educación ha desempeñado el papel de preparar sujetos para la vida social con el objetivo de formar la autosuficiencia, desarrollo de capacidades y destrezas que puedan emplearse en el ámbito laboral, practicando la ciencia, la cultura y los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso educativo.

(17) BERGEVIN, Paul. "Filosofía para la educación de adultos", Ediciones Asociadas. México D.F. 1983. pág.35.

(18) GRABOWSKI, Stanley M. "Educación de Adultos", Trillas. México D.F. 1989. Segunda Edición. pág.118.

Si se habla de educación se habla de pedagogía, son inseparables, pero hay que hacer una diferencia ya que a menudo se les confunde o utilizan como sinónimos. " La educación es el objeto de estudio de la pedagogía permite que la educación se le lleve a cabo mediante métodos que faciliten su estudio".(19)

La pedagogía ha sido utilizada desde la antigüedad, con un carácter empírico, pero ya se practicaba; los griegos fomentaron la educación y con el paso del tiempo se han delimitado las bases para dar una práctica educativa.

La pedagogía utiliza varios métodos, para llevarse a cabo como son: la descripción, experimentación, introspección, comparación, observación, organización, interpretación, análisis que es la descomposición de un todo en partes y posteriormente la síntesis, es decir, recomponer el objeto de estudio y evaluación; solo por nombrar algunos.

La palabra pedagogía se deriva del griego paidos que significa niño, guiar, conducir. En Grecia y Roma se aplicó la palabra pedagogo a la persona que llevaba a pasear a los animales, después, al esclavo que sacaba a pasear a los niños al campo y posteriormente a los que tenían a su cargo la educación de un niño. En un principio se refiere a la educación de los niños y hoy se aplica también a los adultos.

Existen estudios que han permitido conocer a la pedagogía como una guía de la educación. René Hurbert define a la pedagogía como el conjunto de medios empleados para alcanzar los fines asignados a la educación.

Emilio Durkheim establece que la pedagogía es una disciplina autónoma que puede concebir educación, de manera que reflexiona sobre los sistemas educativos con el fin de proporcionar a la actividad del educador una idea que lo guíe.

(19) NASIFF, Ricardo. Op. Cit, pág.3.

Lucien Cellerier piensa que la pedagogía es una teoría general del arte de la educación, que agrupa en un sistema los métodos personales, partiendo de una realidad y separando rigurosamente lo que procede de lo real y lo que pertenece al ideal. El objetivo de la pedagogía es buscar las leyes de los fenómenos que se manifiestan y actúan en la educación, existiendo tres factores que lo condicionan, el educador, el sujeto y el medio.

Lorenzo Luzuriaga piensa que la pedagogía es la integración de las diversas interpretaciones de la educación y tiene por objeto el estudio de la educación. "La pedagogía puede ser un arte, técnica, teoría o filosofía, pero en esencia es la ciencia de la educación".(20)La pedagogía estudia a la educación desde una perspectiva formativa y estructurada del hombre la cual tiene fines determinados.

La pedagogía encuentra en el hecho educativo cimientos sólidos ya que se sustenta de investigaciones objetivas, analizando los recursos y posibilidades reales, esto relacionado con la concepción de los autores antes mencionados ya que fundamentan que la educación es el objetivo principal de la pedagogía, la cual puede manifestarse como ciencia, arte, teoría o filosofía, esto depende del punto de vista formativo en su aplicación funcional; por otro lado Lucien Cullerier se apega a la meta que persigue el presente trabajo, que es el proporcionar los métodos para un análisis de la aplicación del hecho educativo en la empresa, tomando como referencia una situación real la cual se compara con una situación ideal, al hacer énfasis en estos tres puntos: educador, sujeto y medio.

Por otro lado la pedagogía prepara al individuo para su vida futura tomando en cuenta sus condiciones y limitaciones que como ser humano posee y que la sociedad impone pero aún así, la pedagogía es elemental para la formación de los seres humanos en general, organiza programas de acción administrativa y docente, conduciendo al hecho educativo a su desarrollo y comprensión.

(20) LUZURIAGA, Lorenzo. "Pedagogía". Losada. Buenos Aires, Argentina. 1973. pág. 24.

La pedagogía permite reflexionar acerca de la educación, la cual puede orientarse hacia el análisis crítico de los métodos y técnicas de la educación que se llama didáctica, la cual es un área de la pedagogía que actúa de manera práctica.

El primer personaje que utilizó el nombre de didáctica para llamar a la investigación y las reglas de enseñanza fue Wolfgang Ratke, pensó en la didáctica como una doctrina de enseñanza para alcanzar los perfiles de la educación.

Juan Amos Comenio trabaja en la didáctica y para él es el arte de enseñar todo a todos, teniendo como base la naturalidad, intuición y auto actividad.

Etimológicamente didáctica se deriva del griego *didaskhein* (enseñar) y *tekne* (arte), es decir, arte de enseñar o instruir. Se puede describir a la didáctica como "conjunto de técnicas destinadas a dirigir la enseñanza mediante principios y procedimientos aplicables en toda disciplina para que el aprendizaje se lleve a cabo con mayor eficiencia". (21)

Esta disciplina está orientada en mayor grado hacia la práctica cuyo objetivo es orientar la enseñanza; por otro lado, la didáctica es la parte práctica que permite a la pedagogía perfeccionar o mejorar su objetivo de estudio que es la *educación*.

Toda acción didáctica tiene objetivos los cuales pueden modificar el comportamiento humano, adquirir conocimientos y desenvolver la personalidad; dotando al ser humano a experiencias que le permitan alcanzar sus objetivos personales y los aplique en su espacio de trabajo. Los métodos y técnicas son fundamentales en la enseñanza, proporcionando en el sujeto una actividad al aprendizaje, que oriente a exigencias económicas, culturales y sociales.

(21) GIUSEPPE NERICI, Imideo. "Hacia una didáctica general dinámica". Kapeluz. Buenos Aires, Argentina. 1984. pág., 54.

Al tomar en cuenta la educación y la instrucción, es concientizar que como labor humana debe ser objetiva, asegurando su actuación en el área económica, en específico, en la industria, como un generador de actitud y actividad enfocada al mejoramiento de las actividades de los sujetos, también al enriquecimiento de conocimientos aplicándolos en la vida personal y laboral.

La educación, la pedagogía y la didáctica, actúan al mismo tiempo, cada una en lo que le corresponde, utilizando ésta trilogía como medios que permitan desarrollar la capacidad del individuo motivándolo a su progreso personal, laboral, social y nacional por medio de su trabajo empleando sus conocimientos.

Ésta didáctica pedagógica es de carácter práctico y normativo puesto que tiene a su cargo la orientación eficaz del aprendizaje y vinculada con la pedagogía se ejercita el fenómeno educativo haciendo funcional los recursos humanos y materiales disponibles alcanzando objetivos educativos en organizaciones, llegando al mejor resultado en lo que se refiere a producción.

Los pedagogos del siglo XX relacionan la educación con la cultura, pensando en la educación como un sistema de transmisión de cultura. La pedagogía pasa a formar parte del sistema educativo mexicano enfocándola en el plano productivo del país, relacionando la educación, pedagogía y capacitación como elementos de producción.

En el transcurso de la historia, México ha logrado avances en lo que respecta al sector industrial, productivo, por lo que la economía del país se sustenta gracias a ésta labor; llevándose gracias al apoyo educativo laboral.

Se debe tomar y formar parte de este ascenso industrial ya que en la actualidad todo ejercicio practicado productivamente se debe mantener a un nivel de calidad para incluirse en el campo competitivo de la industria, la educación y pedagogía pueden auxiliar en dicho ascenso.

Ahora bien en la historia de la industria de nuestro país ha tenido que adaptarse al constante cambio ya que actualmente se da tanto social, económico y tecnológico. Así el profesional en pedagogía puede auxiliar en este crecimiento empresarial, que cada vez más, demanda personal competente, tomando su objeto de estudio, que es la educación; aplicándola en el sector industrial, la pedagogía y la didáctica son elementos fundamentales para llevar a cabo la capacitación, la cual cada vez más se ha escuchado con más auge y como una necesidad en las organizaciones que quieren tener un excelente nivel de competitividad en el mercado.

La pedagogía y la capacitación toman como objeto de estudio a la educación, la pedagogía prepara al hombre para una vida en general como el ser y la capacitación pertenece a la parte práctica, es decir, un saber hacer que permite auxiliarse de la educación, pedagogía y didáctica. Todos estos elementos son indispensables e inseparables, funcionales en el sector laboral por que todos tienen una relación, formar a los sujetos en su vida práctica.

Del mismo modo la pedagogía es formación del ser y la capacitación parte de la formación para el saber hacer, la educación, pedagogía y capacitación son aspectos que no se pueden ver por separado, la relación en las tres contribuye para el logro establecido de objetivos, de un lado objetivos personales y por otro lado objetivos laborales que permiten el desarrollo integral del sujeto, apoyando en otro aspecto como la elevación de producción en empresas.

La educación y la pedagogía son la base para la capacitación, ya que se auxilia de la esencia de la formación del individuo y por otra permite llevar un orden con las técnicas que la pedagogía le proporciona.

Para reafirmar lo antes mencionado los conceptos de pedagogía y capacitación que se utilizan en la presente investigación son los siguientes:

La **PEDAGOGÍA** es el conjunto de métodos que permiten el estudio de la educación desde una perspectiva formativa del ser humano.

La **CAPACITACIÓN** es el proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo orientar actividades a la adquisición o modificación de conocimientos y habilidades en el individuo, con la finalidad de lograr un óptimo desempeño de sus funciones.

Asimismo, la relación existente entre pedagogía y capacitación es el proceso formativo que va implícito en el objeto de estudio que es la educación, para cultivar la actividad autónoma del ser humano guiado al desarrollo de sus capacidades, de manera personal y laboral; ya que pretende una formación integral que permita al ser humano llegar a un desarrollo pleno.

Al retomar que para una verdadera capacitación debe existir por obvia la educación y la pedagogía, ya que se enlazan en la capacitación, por lo que pueden realizar una intervención del sector productivo. El fenómeno educativo constituye un componente que va a determinar el comportamiento en otros factores que conforman la sociedad, uno de ellos es la empresa, la producción de fines, las cuestiones básicas de la economía y cada vez se necesita gente preparada, por lo que hay que capacitar.

Al hacer un apartado sobre capacitación permite comprender mejor la relación educativa y pedagógica en esta actividad.

1.2. CAPACITACIÓN.

El ejercicio productivo se lleva a cabo gracias al desarrollo del sector industrial, (empresarios, directivos, ejecutivos, intermediarios y consumidores) como un todo que lo conforman y lo ejecutan al grado de poder desarrollarse, formando parte de un contexto social real el cual exige calidad y acumulación de capital ya que " el aumento de la productividad es consecuencia de todo un proceso social, que permite acumular capital, el uso de la tecnología en el campo laboral, educación y capitalización de la mano de obra es parte del progreso en la industria, en conjunto con el desarrollo de los trabajadores y obreros". (22)

Actualmente las industrias modernas desempeñan un papel primordial para el desarrollo de la economía mexicana y éstas subsisten gracias a su personal (directivo y operativo), por ello de un todo que se plantea en el proceso industrial, educación y capacitación son aspectos que hay que ejecutar con énfasis, ya que el recurso humano es un elemento preponderante de la producción; por lo que " la formación de la estructura industrial es consecuencia de la oferta y la demanda, por el lado de la oferta el proceso de aprendizaje es elemental puesto que es la acumulación de experiencias y habilidades, así se capacita al país, empleando la tecnología de métodos para la adquisición de capital".(23)

(22) HERNÁNDEZ LAOS, Enrique. "La productividad y el desarrollo industrial en México". Fondo de Cultura Económica. 1985. México D.F. pág. 37.

(23) Ibidem. pág. 40.

En la actualidad toda industria se regula por normas que exigen llegar a la calidad total de la producción, "cambios que se han sujetado de acuerdo al Tratado de Libre Comercio el cual permite la modernización de la industria y la introducción en México de la estandarización del desarrollo en la eficiencia con calidad". (24)

La calidad de la capacitación ha aumentado, ya que con anterioridad la capacitación estaba considerada como una inversión inútil para las empresas, pero en la actualidad estas requieren dicho proceso para mejorar el desempeño de su personal. Por tal motivo la capacitación en la industria permite elevar la eficiencia y calidad de la producción y el pedagogo tiene la posibilidad de participación en esta área, la cual es empleada para la competitividad industrial, orientando así al personal a utilizar sus habilidades en el campo laboral.

Del mismo modo, lo que concierne laboralmente en educación al igual que psicólogos educativos, normalistas y demás tratadistas de dicho fenómeno: la educación es el mismo objeto de estudio del Licenciado en Pedagogía, en lo que respecta al proceso de enseñanza, empleándose en el campo laboral como una fuente de elevación de conocimientos que enriquezcan los fines de una empresa y mejorar el desempeño del personal. Existen estudios realizados en el área de Pedagogía como cuestionarios, entrevistas, análisis e investigaciones en las empresas que han permitido visualizar, reflexionar y analizar las necesidades de la capacitación de una manera real, planteando sistemas acordes para organizar el funcionamiento de una institución laboral en materia educativa y capacitación, administrar los recursos materiales y humanos de los centros laborales, supervisar y evaluar el rendimiento educativo interviniendo en procesos complejos de educación ya que el profesional en Pedagogía está capacitado para " planear, programar, supervisar y controlar las actividades de formación pedagógica". (25)

(24) OLIVARES; Enrique. "Cambio Tecnológico y Modernización Industrial en México".
Nuestro Tiempo. 1995. México D.F. pág. 60.

(25) PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA. CAMPUS ARAGÓN.
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. ORGANIZACIÓN ACADÉMICA.
1981- 1982. pág. 68.

Específicamente el pedagogo al capacitar al recurso humano de una empresa tiene por finalidad realizar con éxito al proceso de aprendizaje para así contribuir al mejoramiento del personal acrecentando sus conocimientos e impulsar que desempeñen su trabajo con la intención de ejecutar su actividad laboral de la mejor manera posible.

En este sentido y para efectos del siguiente estudio, es necesario señalar la relación de la Pedagogía y la Capacitación entre sí. Por un lado la educación es un medio por el cual se puede transformar la industria y el pedagogo tiene su participación como intermediario entre la educación laboral y el personal, contribuyendo a la elevación de la calidad, que es el objetivo de cualquier empresa.

Al intervenir el pedagogo, la Pedagogía se aplica al aportar medios para guiar de manera efectiva a la Capacitación, empleando recursos materiales, teóricos, métodos y técnicas didácticas que sean prácticas al llevar a cabo este ejercicio de manera explícita y comprensible al recurso humano en la industria, llevándolo al mejor cumplimiento y funcionalidad en su trabajo.

Ahora bien, la capacitación puede satisfacer las necesidades de una institución en lo que respecta al personal y producción, la función sería de manera productiva, así existe un enlace de elementos que pueden contribuir en el sistema productivo económico.

Anteriormente se ha mencionado que la economía se incrementa con productividad, la cual no se realiza sola, la mano de obra es la fuente principal, de ello depende el triunfo o fracaso económico de una nación. La energía humana se reconoce como básica e irremplazable motor de las empresas, ya que la energía que hay en las empresas es por el personal que las conforma. El incremento de la mano de obra es uno de los factores de mayor importancia en el proceso de la industrialización de un país como México.

La industria ha tenido un desarrollo económico que con el paso del tiempo ha fortalecido la economía mexicana al mismo tiempo la búsqueda de alternativas que fortalezcan el sector industrial, permitiendo su crecimiento.

Con el transcurso del tiempo y los cambios económicos en México; el desarrollo industrial tuvo la necesidad de elevar la producción, modificar su estructura y modernizar progresivamente los aspectos tecnológicos de recursos humanos contribuyendo así al pronto ingreso económico del país, se optó por atacar el problema de raíz haciendo referencia a la capacitación del personal.

Por otro lado, la capacitación en México ha tenido su participación de manera creciente y se ha transformado de acuerdo con el contexto social, científico, tecnológico, económico y político.

El proceso de capacitación data desde la época colonial, ya que el proceso productivo se formaba con actividades como agricultura, minería y artesanías; puesto que eran las necesidades de ese periodo. La hacienda se convierte en el principal órgano productivo que tenía acumulación de tierras, esa acumulación de tierras exigió que se establecieran las labores agrícolas dentro de la misma.

La Revolución Mexicana de 1910 presentó un estancamiento económico; al final de ésta, se crea La Secretaría de Educación Pública (SEP), así se pone en marcha un programa de alfabetización para la población rural tratando de lograr por medio de la educación una unidad nacional que proporcionara una estabilidad económica y política en México.

En 1944 se pone en marcha la Cámara Nacional de Alfabetización "con el objeto de disminuir el índice de analfabetización de adultos, así respondía a las repercusiones de la guerra que exigía un proceso de industrialización y por lo tanto una mano de obra más calificada"(26)

(26) NEGRETE RIVERA, María Teresa. (TESIS) "Análisis de Contenido Ideológico del Programa de Alfabetización Aprendamos Juntos". E.N.E.P. Aragón. pág. 31.

Durante el periodo de 1950 a 1965 las actividades industriales se incrementaron, tomando así la industria como el sector económico más sobresaliente; por lo cual se debía cultivar para mejores resultados en nuestro país. La creación de centros de capacitación favorece al sector industrial en cuanto a mano de obra calificada con la finalidad de incorporar a más personas a la industria.

El 9 de abril de 1957 entra en vigor el Reglamento Interior para ampliar la competencia; es así, como en 1962 el Instituto Mexicano del Seguro Social es el primer organismo que se establece en la ciudad de México, con un centro de capacitación para sus trabajadores.

En 1963 se crea el Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (Ce.Ca.Ti.), el cual inicia con una tendencia de satisfacer las necesidades de mano de obra calificada.

Otra institución que ha venido a sumar esfuerzos para resolver el problema del adiestramiento es el Servicio Nacional de Adiestramiento Rápido de la Mano de Obra de la Industria (A.R.M.O), hace su aparición en 1966, cuyo objetivo principal era capacitar como instructores a miembros del personal de empresas industriales que tuvieran como función transmitir conocimientos y habilidades a las personas.

En 1970 la importancia de la capacitación se da cuando aparece la nueva Ley Federal del Trabajo, ahí es donde se establece la obligación patronal de capacitar al trabajador a través de la fracción XV del Artículo 132 de esta Ley.

En 1971 tratando de cumplir las disposiciones de la ley, se crea la Dirección General del Trabajo funcionando en un programa de vigilancia, El departamento de vigilancia de la capacitación de los trabajadores se limitó a recabar programas de capacitación de las empresas. Así se hizo un estudio sobre las actividades de capacitación y se le hizo una comparación internacional.

Basándose en los resultados obtenidos en 1975 se crea la Dirección General de Formación sobre las necesidades de capacitación de los trabajadores, recursos y practicas de capacitación en las empresas, cuyo resultado fue que las empresas no tenían continuidad y planeación.

Este estudio dio a conocer el problema del bajo nivel de mano de obra y con mayor necesidad hay que capacitar, se necesita mano de obra que se adecue a los recursos disponibles y se crea el Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

En 1978 la Ley Federal del Trabajo se reforma; así se crea la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento (U.C.E.C.A.), cuyo servicio es el manejo de Servicio Nacional de Empleo; determinando la competencia, estructura y cambios que benefician al trabajador capacitado.

En 1979 México solicita ingresar al GATT proponiendo elevar el nivel de vida del pueblo teniendo la intención de bajar el problema de desempleo y pretende utilizar sus recursos naturales, queriendo lograr un equilibrio en la balanza comercial y aumentar la producción agrícola e industrial. El GATT es un "acuerdo gubernamental o tratado de gobierno que consigna derechos y obligaciones en función de sus objetivos propios. Es una organización que regula el comercio internacional".(27)

En el periodo de 1982 se reestructuran las atribuciones del Sector Público Laboral con el fin de lograr la mejor aplicación de los recursos humanos, materiales y financieros, equilibrando como fin la mejor función de las empresas.

(27) MALPICA DE LA MADRID, Luis. "¿Qué es el GATT?". GRIJALBO.1979. México D.F. Cuarta Edición, pág. 14.

1983 es el año de aprobación del Plan Nacional de Desarrollo que responsabiliza a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la Coordinación del Programa de Capacitación y Productividad, con la finalidad de vigilar que se acumulen las funciones y disposiciones de capacitación y adiestramiento, así, (U.C.E.C.A.) la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento es sustituida por la actual Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En el transcurso del sexenio 1982 -1988 existía una crisis económica, para la cual se toma una organización económica sustentada en su respectivo Plan Nacional de Desarrollo, el cual pretendía dar educación de adultos para formarlo y capacitarlo al trabajo productivo, así como aumentar el alfabetismo y crear sujetos que se integren al campo laboral, participando con programas que mantuvieran los intereses y necesidades de aprendizaje, introduciéndolos a la contribución de procesos productivos.

En éste periodo se toma la capacitación como un instrumento productivo que participa en el progreso nacional. Carlos Salinas de Gortari considera a la capacitación como un instrumento de crecimiento nacional, da la importancia debida al factor humano como un instrumento para el cumplimiento de objetivos del Plan Nacional de Capacitación y Productividad en el que plantea elevar el nivel de vida de la población rescatando las habilidades y capacidades de los sujetos activos y creativos. "Se debe fomentar una cultura dinámica social que promueva la producción, calidad y eficiencia de vida y de trabajo, como elementos primordiales de superación económica y bienestar social". (28)

Por otro lado el Tratado de Libre Comercio se toma como una opción para impulsar el desarrollo económico del país. Con la crisis de México se inicia la reconstrucción de un modelo económico de exportación, obligando la calidad y competencia industrial.

(28) PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1990-1994. PODER EJECUTIVO FEDERAL. 1990. México D.F. pág. 19.

En la actualidad con el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 dentro de los objetivos nacionales pretende el desarrollo integral para el país, el cual es la base para la concentración de las tareas del Ejecutivo Federal junto con la participación de la población. Dicho Plan pretende dar el mayor peso económico de México en la economía mundial. La apertura de los mercados y liberación de capital, transformando el sector productivo a nivel mundial, en el que las empresas forman parte preponderante en ésta modificación económica llamada globalización: que es la estrategia que permite el mercado libre a nivel mundial, teniendo como base y elementos principales el factor humano en las empresas.

Gracias a la apertura de nuevos mercados se ha reformado la educación para dar la pauta al aumento de la economía, convirtiendo a la capacitación un elemento indispensable, que permite elevar la calidad de vida económica nacional.

El principal objetivo de la capacitación es situar a cada persona en el sitio que le corresponde dentro de una organización para que sepa que hacer y como hacerlo, en una situación del trabajo que debe cubrir. La capacitación se define como " el proceso de enseñanza- aprendizaje que pretende modificar la conducta de las personas en forma planeada conforme a objetivos específicos... incrementar conocimientos, desarrollo de habilidades, cambiar actitudes y actualizar para el correcto desempeño en determinado puesto". (29)

Por otro lado la educación desempeña un papel constructivo que influye en cualquier organización. La capacitación debe estar respaldada por la educación, dándose de la mejor manera apoyándose en la pedagogía.

Cabe mencionar que la educación es objeto de estudio de la pedagogía y la capacitación, por un lado, la pedagogía es un proceso de integración de la vida para la formación del sujeto, por otro lado, la capacitación es la parte específica y práctica del saber hacer, abordando un marco laboral, utilizándose en función a los intereses de una organización.

(29) PINTO VILLATORO, Roberto. "Proceso de Capacitación". Diana. México. D.F. Segunda Edición. 1997. pág.9

En el sistema educativo mexicano, la educación tiene diferentes modalidades como " preescolar, primaria, media superior, superior y preparación para el trabajo"(30), que es sin lugar a dudas la capacitación. La educación impulsa el proceso para la integración social y productiva, al dar educación, aumenta la productividad en lo que respecta al sistema de educación en México, formando en los sujetos valores, actitudes, hábitos, conocimientos y destrezas como bases a una preparación posterior, como factor determinante de desarrollo para el empleo, de eficiencia productiva y mano de obra calificada.

La capacitación se ubica en el tipo de educación no formal por la flexibilidad pragmática y la finalidad del cambio de conductas en los sujetos, se acondiciona perfectamente ya que aspira a cubrir necesidades de una organización en lo que respecta a capacitación, como un componente pedagógico y como parte formativa del ser.

Por su parte, la pedagogía tiene su participación en la satisfacción de las necesidades en cuanto a capacitación se refiere, puesto que el material de trabajo es el recurso humano, ya que el objeto de estudio de pedagogía y capacitación es la educación la cual hace aportaciones para la formación integral del ser humano, que es el objetivo primordial de la pedagogía y la capacitación.

Ahora bien, la capacitación en México se regula con reglas y lineamientos que comienzan con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dichas delimitantes sustentan el desarrollo de la capacitación y al incluir el marco jurídico de la capacitación en el presente trabajo, se proporcionan los principios que la ley establece para llevar a cabo el ejercicio de dicha actividad en las organizaciones o empresas las cuales tienen derechos y obligaciones; contribuyendo con una guía práctica que oriente a la capacitación al deber ser.

(30) PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO EDUCATIVO.
1995-2000.PODER EJECUTIVO FEDERAL, pág. 84-87.

En el **Artículo 123°** Constitucional dice que "toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, al efecto, se promoverán la creación de empleos y organización social para el trabajo, conforme a la ley". (31) Este mismo artículo constitucional en el apartado **A** en las siguientes fracciones se delimitan obligaciones de las empresas con respecto a la capacitación.

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

FRACCIÓN XXXI: La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los Estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es competencia exclusiva de las autoridades federales los asuntos relativos ramos industriales, servicios y empresas, respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, para lo cual las autoridades federales contarán con el auxilio de autoridades Estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local.

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

Existe el código laboral conocido como la Ley Federal del Trabajo la cual contiene títulos y artículos referentes a la capacitación y adiestramiento.

(31) CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. ESFINGE. 1987. pág. 125.

En el **Título Primero llamado Principios Generales** menciona en sus siguientes Artículos:

Artículo 3°. El trabajo es un derecho y un deber social, exige respeto a las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel decoroso para el trabajador y su familia. Del mismo modo, el interés social de promover y vigilar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Artículo 7°. En toda empresa o establecimiento, el patrón deberá emplear un 90% de trabajadores mexicanos. El patrón y los trabajadores extranjeros tendrán la obligación solidaria de capacitar a los trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate.

Título Segundo llamado Relaciones Individuales de Trabajo.

Artículo 25°. El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberán contener, en su **FRACCIÓN VIII**, la indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en ésta Ley.

Del Título Cuarto llamado Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y Patrones.

En el Artículo 132° de esta Ley, se delimita la obligación de los patrones; en materia de capacitación y adiestramiento están las siguientes fracciones de éste artículo.

FRACCIÓN XV: Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores en los términos del Capítulo III BIS.

FRACCIÓN XXVIII. Participar en la integración de las Comisiones que deban formarse, en cada centro de trabajo de acuerdo con lo establecido por esta Ley.

CAPÍTULO III BIS DE LA CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

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

ARTÍCULO 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento le proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados o bien, mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

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

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

ARTÍCULO 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el Artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante horas de su jornada de trabajo, salvo a la naturaleza de los servicios, que patrón y trabajador, convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee

capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

ARTÍCULO 153-F. La capacitación o adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de una nueva tecnología en ella.
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad y generar mejores aptitudes en el trabajador.

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

ARTÍCULO 153-H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento, así como, atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento y cumplir con los programas respectivos, presentar exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

ARTÍCULO 153-I. En cada empresa se construirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento integradas por el igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

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

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

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

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

ARTÍCULO 153-N. Los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer o en su caso las modificaciones que se hayan convenido acerca de los planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

ARTÍCULO 153-O. Las empresas en que no rijan contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar.

ARTÍCULO 153-P. El registro del Artículo 153-C se otorgará a las instituciones que satisfagan los requisitos, como:

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

ARTÍCULO 153-Q. Los planes y programas de que tratan los Artículos 153-N y 153-O deberán cumplir los requisitos:

- I. Referirse a periodos no mayores de 4 años.
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
- III. Precisar etapas en las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa.
- IV. Señalar el procedimiento de selección a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto o categoría.

- V. Especificar el nombre y el número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en las entidades instructoras.
- VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

ARTÍCULO 153-R. Dentro de los 60 días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estimen pertinentes, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se extenderán definitivamente aprobados.

ARTÍCULO 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponde en los términos de los Artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será perjuicio de que en cualquiera de los casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

ARTÍCULO 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de éste capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora, les expida las constancias respectivas, mismas que autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento del Comité Nacional, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que correspondan, en los términos de la FRACCIÓN IV del Artículo 539.

ARTÍCULO 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y de inmediato superior, deberá

acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ARTÍCULO 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación. Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de constancias que hayan expedido a sus trabajadores.

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

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

Esto es en lo que respecta a la norma establecida en la Ley Federal del Trabajo Capítulo III BIS sobre la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en los cuales las empresas se pueden guiar.

Otra Ley que regula dentro del aparato jurídico mexicano es la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal la cual tiene a su cargo la organización gubernamental sustentada en el Artículo 90º Constitucional que dice "La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios de orden

administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación". (32) De acuerdo con una organización de tipo gubernamental se pretende satisfacer las demandas de la población y competencia extranjera para lograr el desarrollo nacional.

El propio Artículo Constitucional describe que la Administración Pública Federal se divide en centralizadas y paraestatales, enfocando la atención a las centralizadas denotando que la " Presidencia de la República, Secretaría de Estado, Departamentos Administrativos y Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal"(33) conforman la Administración Pública Centralizada.

El Poder Ejecutivo de la Unión cuenta con las dependencias que lo auxilien y la Organización Nacional está así:

- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
- SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
- SECRETARÍA DE DEFENSA NACIONAL
- SECRETARÍA DE MARINA
- SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL
- SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE
- SECRETARÍA DE ENERGÍA
- SECRETARÍA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL
- SECRETARÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO RURAL.
- SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

(32) Ibidem. pág. 75.

(33) GARCÍA LEÓN, Carlos A. "Ley Orgánica de la Administración Pública General". PAC. 1997. México D.F. pág. 9.

- SECRETARÍA DE CONTRALORÍA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO
- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
- SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
- SECRETARÍA DE REFORMA AGRARIA
- SECRETARÍA DE TURISMO
- CONSEJERÍA JURÍDICA DEL EJECUTIVO FEDERAL

Por otra parte la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal de 1997, en su Artículo 40° menciona que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social corresponden los siguientes asuntos:

FRACCIÓN I. Vigilar la observancia y aplicación de las disposiciones relativas contenidas en el Artículo 123° y demás de la Constitución Federal, en la Ley Federal del Trabajo y en sus reglamentos.

FRACCIÓN V. Proporcionar el incremento de la productividad del trabajo.

FRACCIÓN VI. Promover el desarrollo de la capacitación y adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación para incrementar la productividad que del trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública.

FRACCIÓN VII. Establecer y dirigir el servicio nacional de empleo y vigilar su funcionamiento.

FRACCIÓN XI. Estudiar y ordenar las medidas de seguridad e higiene industriales para la protección de los trabajadores y vigilar su cumplimiento.

FRACCIÓN XVII. Estudiar y proyectar planes para impulsar la ocupación en el país.

FRACCIÓN XVIII. Promover la cultura y recreación entre los trabajadores y sus familias.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social es la dependencia responsable de armonizar, en todo el país, las relaciones entre capital y trabajo, con el fin de que el país avance hacia su pleno desarrollo en cuanto a capacitación como una fuente para alcanzar estos objetivos.

Este órgano cuenta con su reglamento interior y el Capítulo V titulado Atribuciones de Coordinaciones Generales, Direcciones Generales y Unidades Equivalentes, señalan en su Artículo 15° que corresponde a la Dirección General de Capacitación y Productividad que:

- I.Coordinar conjuntamente, con la Dirección General de Empleo, en el Servicio Nacional de Empleo Capacitación y Adiestramiento.
- II.Organizar, promover, supervisar y asesorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.
- III.Coordinación con las dependencias y entidades de los sectores para la ejecución y evaluación de los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo en materia de capacitación y productividad.
- IV.Promover y divulgar el conocimiento, desarrollo y aplicación de métodos y sistemas de organización, operación y administración de capacitación y productividad.
- V.Promover la vinculación entre los procesos de capacitación para y en el trabajo con los requerimientos del aparato productivo.
- VI.Realizar investigaciones y análisis que sean necesarios en materia de capacitación para orientarla conforme a las prioridades existentes.

- VII. Cuidar la constitución y funcionamiento correcto de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- VIII. Establecer criterios que señalen los requisitos que deban observar los planes y programas de capacitación y adiestramiento con relación a la rama industrial.
- IX. Aprobar, modificar o rechazar, planes y programas de capacitación y adiestramiento que presenten los patrones.
- X. Promover, autorizar y dar asistencia técnica necesaria para el establecimiento de sistemas generales de capacitación y adiestramiento por la rama de actividad económica que permita capacitar y adiestrar a los trabajadores conforme al procedimiento establecido por la Ley.
- XI. Promover planes y programas de capacitación y adiestramiento para el trabajo, así como la expedición de certificados conforme a lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo y en base a la Secretaría de Educación Pública.
- XII. Llevar los requisitos actualizados de las constancias relativas a la capacitación y el adiestramiento, recibidos por los trabajadores.
- XIII. Practicar los exámenes de suficiencia a los trabajadores, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- XIV. Autorizar y registrar, en los términos de las disposiciones legales aplicables a las instituciones o personas físicas, que deseen impartir capacitación y adiestramiento a los trabajadores, supervisar su correcto desempeño y revocar la autorización, cancelar el registro concedido.
- XV. Dictaminar sobre las sanciones que deban imponerse por infracciones a las normas atendidas en el Capítulo III BIS del Título cuarto de la Ley Federal del Trabajo y comunicar a la autoridad encargada de poner sanción.

- XVI. Organizar e impartir cursos de formación especializada en materia de capacitación y productividad.**
- XVII. Estudiar y expedir convocatorias, para integrar Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento en las ramas de la actividad económica nacional juzgue conveniente, así como fijar las bases a la integración, organización y funcionamiento de dichos Comités.**
- XVIII. Promover el establecimiento y operación de Consejos de Capacitación y Adiestramiento en los niveles nacionales y entidad federativa para apoyar la ejecución de programas de trabajo en su ámbito geográfico.**
- XIX. Realizar los programas de investigación de la productividad vinculados a los objetivos nacionales de desarrollo económico y social.**
- XX. Diseñar y proponer lineamientos para incrementar la productividad, así como promover la ejecución de programas específicos en la materia.**

Asimismo la parte que complementa al marco jurídico establecido es el Artículo 26° Constitucional el cual menciona que " el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía para la independencia y democratización política, social y cultural de la Nación" (34) habrá un Plan Nacional de Desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal.

La Ley de Planeación, como todas las leyes, asientan las bases de la organización para regular el ámbito de la planeación hacia todos los sectores de la sociedad. El Ejecutivo Federal estudia las necesidades de la sociedad y determina con un Plan, que permita satisfacer dichas necesidades.

(34) <http://mexico.udgmx/Politicapnd.html> .pág.9
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

El señor presidente Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León menciona en su discurso del Programa Nacional de Desarrollo 1995 - 2000 el objetivo en el aspecto de crecimiento económico, piensa que " la productividad y eficiencia son fundamentales para promover el crecimiento económico" (35) por lo que la educación, la realización de planes y programas de formación técnica y de capacitación permiten en el trabajador la competitividad en el ámbito laboral. Uno de los puntos que destaca el plan es que se tiene que elevar el potencial productivo de la fuerza laboral, pero estimulando la fuerza humana como generador máximo de desarrollo y progreso.

Se debe dar el impulso a la capacitación para el trabajador y a la actualización tecnológica, especialmente en pequeñas y medianas empresas para la elevación productiva. El Plan Nacional de Desarrollo 1995 - 2000, en el apartado de crecimiento económico menciona que " la capacitación puede elevar el potencial productivo de la fuerza de trabajo laboral para alcanzar el crecimiento de la producción impulsando oportunidades de formación técnica y capacitación a todos los trabajadores del país".(36)

Uno de los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo 1995 - 2000, es el Programa de Empleo, Capacitación y Defensa de los Derechos Laborales 1995 - 2000, el cual hace mención de la capacitación como un medio para mejorar la productividad y calidad entre los trabajadores y empresarios, permitiendo oportunidades de desarrollo personal y profesional de los trabajadores entrenándolos al mercado competitivo con calidad. El objetivo de éste programa es reforzar y profundizar el apoyo a la capacitación de los trabajadores para apoyar el desarrollo de sistemas de calidad y productividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales tienden a invertir poco en la capacitación y mejorar productiva y organizadamente, por el costo que implica y por carecer de una orientación adecuada.

(35) Ibidem. Pág. 19.

(36) PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 1995 - 2000. PODER EJECUTIVO FEDERAL. pág. 130.

Al ser revisadas las disposiciones legales que regulan a la capacitación, no surgen de manera espontánea, se fueron dando de acuerdo a las necesidades y con el tiempo de la demanda laboral en la industria, son en parte necesidades que con el avance de la ciencia y la tecnología deben ser aprovechadas y atendidas para una industria que quiera entrar en competencia productiva y que genere excedentes útiles a la sociedad.

La capacitación es concebida como una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales, a la necesidad de contar con el personal preparado y al reto que tiene el hombre como tal y como ser social.

En el transcurso de éste capítulo la capacitación es el eje de investigación y tras haber revisado el marco legal que permite delimitar el objeto de estudio de ésta investigación, se pueden conocer las funciones y procedimientos del ejercicio de la capacitación. El pedagogo es uno de los profesionistas que intervienen en el proceso de capacitación como una alternativa laboral, tiene su participación en actualización de contenidos apoyando a una organización en beneficio productivo, contando con habilidades, conductas, actitudes y formación para participar en el proceso de capacitación, en el que está implícita la educación y la pedagogía cumpliendo funciones acordes al nivel profesional, dando calidad al trabajo basándose en las disposiciones ya mencionadas.

Para llevar a cabo tal servicio también es necesario conocer el proceso de capacitación y la participación del profesional en pedagogía en la práctica de este ámbito; en el siguiente capítulo se puede conocer de manera más delineada el proceso de capacitación.

CAPÍTULO II

FUNCIÓN DEL PEDAGOGO
EN EL
PROCESO DE CAPACITACIÓN.

2. FUNCIÓN DEL PEDAGOGO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Este capítulo hace referencia a las múltiples funciones que el Pedagogo puede desempeñar en el proceso de capacitación, de manera teórico-práctica, enfocando el ejercicio pedagógico como instrumento en la producción obteniendo como resultado la mejoría de la misma y de una organización.

El Pedagogo tiene como objeto de estudio la educación, colabora así en todo proceso de enseñanza-aprendizaje, dicho proceso se emplea en el campo laboral como una fuente de elevación de conocimientos que enriquezcan los fines de una empresa y el desempeño personal.

Dentro de la formación del personal en Pedagogía, la preparación académica que obtiene, lo acredita para el estudio educativo al "planear, programar, supervisar y controlar todas las actividades de formación pedagógica" (37) Específicamente en capacitación, en la instrucción del recurso humano de una empresa, teniendo como finalidad el éxito de aprendizaje impulsando al personal a acrecentar sus conocimientos y el mejor desempeño de su trabajo.

Para que las empresas puedan competir contra el extranjero, ofreciendo bienes y servicios de calidad, se necesitan hombres y mujeres que cuenten con habilidades, conocimientos y aptitudes orientadas a la moderna tecnología, los nuevos procesos de producción y los exigentes requisitos del mercado, en este sentido el pedagogo tiene su participación directa con la parte elemental que es el recurso humano.

(37) PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA. Op. Cit. pág. 68.

En la práctica laboral el pedagogo tiene el perfil para la planeación, operación, ejecución y evaluación, en cuanto a fomento al estudio y resolución del recurso humano permitiendo a la pedagogía orientar el proceso de enseñanza aprendizaje en el ámbito del trabajo.

Los pedagogos que están involucrados en el desarrollo del proceso de capacitación (Planeación, Detección de Necesidades, Planes y Programas de Capacitación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento) pueden participar en cada parte del proceso de capacitación y llevar una línea de trabajo definida y completa.

2.1. PLANEACIÓN.

El proceso de capacitación se integra por una serie de etapas que tienen como objetivo propiciar la adquisición, desarrollo y actualización de conocimientos, habilidades y actividades de las personas que desempeñan un puesto de trabajo.

De tal modo, en la actualidad, la capacitación representa uno de los medios para asegurar la formación constante del recurso humano con respecto a las funciones laborales. Dentro de las actividades que las empresas desarrollan en el cumplimiento de su labor, está, la capacitación.

La capacitación promueve básicamente el desarrollo integral del personal y en consecuencia el desarrollo organizacional, fortaleciendo el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

Las organizaciones laborales son entidades económicas que ofrecen al público usuario bienes y servicios, requieren para su correcto funcionamiento contar con una capacidad efectiva aprovechando los recursos de los que se dispone.

La capacitación es una actividad planeada que contribuye a preparar y formar al recurso humano que labora actualmente en una empresa de manera organizada hacia el crecimiento.

La planeación es una herramienta fundamental para el crecimiento de las empresas, aunada a la capacitación y al desarrollo del personal es una estrategia para enfrentar con éxito la competencia de la actualidad.

El diseño de una correcta estrategia organizacional parte de una adecuada organización y planeación. La planeación "es la función y primera parte del proceso

administrativo, cuya finalidad es la determinación de un curso concreto de las acciones que habrán de efectuarse en una actividad, el cual involucra situaciones internas y externas para un mejor análisis de la empresa, selección de alternativas, formar normas y políticas que orientarán, la secuencia en las operaciones y tareas a realizar, tomando en cuenta tiempo, recursos y medios necesarios para su puesta en marcha" (38)

Ahora bien, todo esfuerzo de planeación deberá dirigirse hacia la mejoría en todos los niveles organizacionales, pero sobre todo en aquellos donde la productividad sea más fácil de medir, pensando en el incremento productivo.

Por otro lado la planeación " es proyectar el futuro deseado con los medios efectivos para conseguirlo, es un instrumento que auxilia en la toma de decisiones, satisface en la posible aplicación de objetivos y metas deseables"(39)

La planeación permite reforzar programas de capacitación y desarrollo de los recursos humanos, instalar sistemas de calidad total, evaluar la productividad y calidad de la empresa, diseñar y operar acciones de capacitación como cursos, eventos, softwares educativos, instrucción programada, actualización, orientar metas y procedimientos, programación integral orientadas a la mejoría del trabajadores y productividad, esto implica una planeación para el logro de éste tipo de metas.

(38) REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como aplicar la planeación estratégica en la capacitación". Panorama. 1999. México, D.F. pág. 10.

(39) ACKOFF, Ruseil L. "Un concepto de planeación de empresas". Limusa, 1982. México, D.F. págs. 1-3.

A medida que la educación constituye un antecedente necesario para el status de los adultos, se intensifica la acción para que todos tengan mejores oportunidades educativas y la capacitación es necesaria para la elevación económica tanto de la empresa como del país, por lo tanto la participación de la planeación en cualquier aspecto "es el diseño de un futuro deseado y las formas efectivas de llegar a él" (40) contribuyendo así a la mejoría de la producción y por ende elevación económica.

Por otro lado la planeación en la capacitación lleva una serie de pasos que se llevan a cabo para el éxito que se espera.

En la planeación "se definen objetivos, metas, se ubica el tiempo de realización, la forma de lograr los objetivos a través de estrategias y acciones concretas, define los requerimientos de recursos y se evalúa el avance del cumplimiento". (41)

La planeación es un proceso continuo que analiza el futuro de las decisiones actuales estructurando acciones a diferentes plazos, toma en cuenta las consecuencias de decisiones de la alta dirección dando el curso de acuerdo a las necesidades de la empresa. La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarla, la secuencia de operaciones a realizar, las determinaciones de tiempo y actividades necesarias para su realización.

(40) RICHARDSON, Bill. "Planeación de negocios", CECSA. 1996. México, D. F. Pág. 64.

(41) STPS. "Planeación Estratégica de la Capacitación", DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1996. pág. 12.

Así el proceso administrativo hace posible que las personas contribuyan de la mejor manera al logro de los objetivos y la capacitación a la modificación de conductas en los individuos para lograr los objetivos planeados, así, la capacitación tiene un proceso, la planeación debe partir de un análisis que permita hacer tal planeación, comenzando a darle forma a ese logro de objetivos en la producción.

Ahora bien, planear es decidir con anticipación lo que se va a hacer, como hacerlo, cuando hacerlo y quién debe hacerlo, implica prever y seleccionar los cursos de acción a seguir en el futuro" (42), para tener una visión amplia de lo que se va a realizar y aplicarlo; con el propósito de cubrir las necesidades que se presenten.

Dentro de la planeación hay que tomar en cuenta la Detección de Necesidades, Objetivos, Planes y Programas y Presupuestos. En la Planeación la Detección de Necesidades de Capacitación se convierte en un procedimiento de análisis de los factores de producción con que cuenta la empresa y características de los recursos humanos, conociendo las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas de sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que se hace y lo que debe hacerse.

Otro aspecto son los objetivos que se dirigen hacia los fines o metas de las actividades que forman la estructura de la planeación y dar sentido y orientación a todo proceso hacia el cual hay que dirigirse. Los objetivos deben ser la base y motivo en sí para capacitar, sin perderlos de vista.

En cuanto a la elaboración de programas de capacitación es el que da significado y contenido al plan ya que parte de los objetivos establecidos a través de la información obtenida en la Detección de Necesidades de Capacitación.

(42) PINTO VILLATORO. Op. Cit. pág. 47.

Hay que planear hablando en términos financieros, un presupuesto es un "cálculo anticipado del gasto o el costo" (43) del proyecto de capacitación, también tomando en cuenta el carácter financiero de la empresa, horas o cualquier otro que permita su expresión numérica.

Ahora bien, en base a lo mencionado con anterioridad el pedagogo tiene su participación al planear el proceso de capacitación auxiliándose de herramientas estratégicas que su preparación académica le permiten realizar en el ámbito organizacional, en las que puede tomar en cuenta situaciones internas y externas para la realización de un análisis de la propia empresa, seleccionando alternativas que contribuyan a las metas y objetivos de productividad al preparar al recurso humano en el cumplimiento de sus tareas.

El profesional en pedagogía puede realizar un plan de trabajo que oriente al proceso integral de capacitación al retomar la Detección de Necesidades de Capacitación para la realización de planes y programas que se adecuen a las metas fijadas inicialmente llevando a cabo los fines propuestos, finalizando con la evaluación y dar seguimiento al plan inicial; es decir, el profesional en pedagogía determina la base del trabajo del proceso de capacitación de acuerdo con los objetivos que se pretendan realizar.

Del mismo modo, el pedagogo también puede dar inicio al sentido que tendrán las actividades posteriores pretendiendo lograr los objetivos planeados en capacitación y en instituciones como el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro, el pedagogo contribuye en la planeación de una estructura organizacional en capacitación bien delimitada que permita realizar un diseño de capacitación, basado en las necesidades reales que proporcionen los resultados de la presente investigación en la DNC, que ayuden a delimitar el plan estratégico de capacitación contribuyendo a dar secuencia al proceso de capacitación, dando continuidad a las actividades y al proceso en sí, estableciendo objetivos y metas bien definidos, realizar el análisis a futuro que determina decisiones en el presente, en sí, realizar un plan que pretenda cubrir las necesidades reales y una vez perfilado en el plan se prosigue a la DNC.

(43) DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO LAROUSSE. Larousse. México, D.F. pág. 694.

Con éstos aspectos la planeación se torna como un cúmulo de decisiones delicadas ya que debe tomarse en cuenta cada paso que se da, desarrollando así cada fase de la capacitación.

2.2. DETECCIÓN DE NECESIDADES EN CAPACITACIÓN.

Para establecer una mejoría en la empresa, hay que partir del establecimiento de objetivos, para tomar decisiones en cuanto al *¿qué se necesita y en dónde?*

La Detección de Necesidades en la Capacitación es la fase que permite "buscar y obtener información necesaria que sirve de base para la elaboración de planes y programas de capacitación, con un análisis dirigido y empleado de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores" (44)

Aquí se determina la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, actitudes y habilidades que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desarrollar satisfactoriamente sus tareas y funciones propias de trabajo. Al hacer un estudio de las necesidades de capacitación, implica la elaboración de un diagnóstico de capacitación que hace manifiesta la situación real de la empresa, comenzando a proponer soluciones posibles.

La Detección de Necesidades en Capacitación "es la parte medular del proceso de capacitación que permite conocer las diferencias existentes de una empresa a fin de establecer los objetivos y acciones a considerar en el plan".(45)

(44) PINTO VILLATORO. Op. Cit. pág. 64.

(45) STPS. "Elementos técnicos y normativos de la Capacitación".

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1996. pág. 58.

La Detección de Necesidades de la Capacitación (DNC) permite obtener información sobre los hechos y situaciones importantes que no están directamente relacionados o involucrados con la capacitación del personal, puede detectar también deficiencias en la estructura organizacional, falta de comunicación, omisión de funciones, etc.

La DNC es una herramienta que el profesional en pedagogía emplea permite delimitar el diseño de cursos, técnicas, tiempo, costos, determinando alternativas para la realización de programas de capacitación, por lo que un buen estudio de DNC le permite conocer cuales trabajadores requieren capacitación y en que aspectos, así el pedagogo marca la dirección de los planes y programas con mayor precisión en cuanto a los objetivos de los cursos, permite identificar instructores, optimizar recursos técnicos, materiales y financieros contribuyendo así a los objetivos de la organización; por lo que la DNC es un buen principio para sistematizar la capacitación y partir a la elaboración de programas reales y concretos que necesite la empresa.

Por otro lado os beneficios de la DNC son:

- Localizar las necesidades reales a satisfacer.
- Determina los perfiles de puestos y/o actualización de los mismos.
- Identifica claramente al personal a capacitar, número de trabajadores, áreas y puestos.
- Define los objetivos y metas concretas factibles de alcanzar.
- Se puede estructurar la programación del trabajo con tareas definidas.
- Determina los recursos que serán necesarios para la localización de acciones que se programen.

La DNC se enfoca en las áreas cognoscitiva, afectiva y psicomotriz, en las cuales se ubican conocimientos, habilidades y actitudes, encaminando a la persona para su mejor desempeño alcanzando un modelo idóneo de capacitación que satisfaga plenamente las necesidades de la organización para el logro pleno de la productividad compartida y del bienestar integral del personal, enfocado a los objetivos establecidos es esta fase.

Para realizar la delimitación de algún problema existente se tiene que crear un ámbito de investigación y el pedagogo en su preparación profesional tiene el conocimiento de herramientas que auxilien la DNC en la empresa. Dentro de los métodos y técnicas que el pedagogo puede emplear para auxilio en la DNC pueden ser "métodos como el participativo, prescriptivo y combinado; Técnicas como la observación directa, entrevista, encuesta, corrillos, lluvia de ideas, técnica de diagnóstico aplicado a la Ley de Pareto, modelo Ishikawa", (46) solo por mencionar algunos; así, el pedagogo puede aplicar estos auxiliares para obtener información sistematizada sobre situaciones específicas, que sirven como base a la determinación de necesidades, ya que analiza la información obtenida que le permita el diseño del plan de capacitación.

Por otra parte hay de puntualizar que el " método es el procedimiento de investigación ordenado que garantiza la obtención de resultados válidos"; (47) "es un procedimiento concreto que se emplea de acuerdo con el objeto y con los fines de la investigación para organizar los pasos proporcionando resultados coherentes"(48), por lo que su utilidad es real e informativa y el pedagogo hace uso de ello para su labor en la capacitación.

(46) PINTO VILLATORO, Op. Cit. págs. 81-102.

(47) ABBAGNANO, Nicola. "Diccionario de Filosofía". Fondo de Cultura Económica. 1961. págs. 802-803.

(48) CAZARES, Laura. "Técnicas Actuales de Investigación Documental". Trillas. 1980. México, D.F. pág. 14.

En la aplicación de algún método depende del tiempo en que se requieran los resultados así como del personal con que se cuenta, el costo y las consideraciones de aplicabilidad en la empresa. Dentro de los métodos se encuentra:

El método participativo en la DNC que consiste en involucrar directamente a los jefes y subordinados y el capacitado tiene la función de coordinador y facilitador de la actividad en proceso. Este método es conocido como sistema cadena para DNC.

Los jefes y colaboradores son los principales enfoques del método al diagnosticar sus necesidades, esto mismo lo deberán realizar con subordinados convirtiéndose en un diagnóstico en cascada, partiendo así de los niveles más altos de dirección y gerencia hasta llegar a los niveles de supervisión, jefatura y operación.

De acuerdo al consenso obtenido por jefes y sus subordinados se apoyan en el análisis de la información, todo bajo la guía del capacitador. Para la aplicación del método prescriptivo se utilizan cuestionarios, entrevistas que son aplicados a personas que puedan proporcionar información sobre posibles problemas que presenta la empresa. También la revisión de puestos, análisis de estadísticas de la empresa y observación directa en los puestos de trabajo permiten al capacitador evaluar la situación de la empresa, con la posibilidad de detectar necesidades en el ámbito organizacional y determinar así los programas que puedan disminuir o eliminar los problemas o satisfacer así las necesidades determinadas.

Para Roberto Pinto Villatoro el método combinado se aplica en la DNC y para ello depende del enfoque de investigación, para emplear los métodos participativo y prescriptivo, técnicas e instrumentos. Así mismo en el proceso de la DNC se tienen que emplear métodos y técnicas combinadas de acuerdo a las circunstancias de la empresa.

Otros mecanismos para recopilar información básica que permita conocer las necesidades de la empresa son las técnicas de investigación.

La técnica de observación directa es muy útil en la DNC para el mejoramiento de habilidades físicas o interrelación personal; la técnica consiste en la observación de conductas en el trabajo para indicar la necesidad que exista, se puede llevar a cabo individual o grupal.

La entrevista permite recabar información basándose en respuestas personales, no sugeridas y veraces, obtener información a través del diálogo entre el entrevistado y los sujetos que participan en la DNC. Así se puede recabar información sobre los aspectos de la organización, detectar en un momento dado problemas específicos en capacitación y áreas de trabajo. La entrevista se puede dar abierta, dirigida y semidirigida.

La entrevista abierta se realiza con preguntas generales en las que los sujetos responden ampliamente y con información variada. En cuanto a la entrevista dirigida está constituida por preguntas que requieren las respuestas concretas; las preguntas pueden ser específicas que exijan al entrevistado elegir entre distintas alternativas.

La entrevista semidirigida permite obtener información de manera abierta, llevando la pauta, sin obligar al sujeto a contestar, sin tener preguntas establecidas; si no que se llevan de manera espontánea y se permite al entrevistado hablar libremente.

En la técnica de encuesta se persigue la finalidad de obtener información sobre hechos concretos y opiniones del personal de una organización; la información se obtiene siempre con cuestionarios en las que las respuestas se dan por escrito. La encuesta da la facilidad de recabar información a un gran número de personas, sin perder tanto tiempo. El encuestado puede estar presente para aclarar dudas en cuanto a las preguntas, o bien sin estar presente puede recabar información para la realización de DNC. Así mismo, la encuesta puede contener preguntas abiertas o cerradas.

En la DNC la técnica de corrillos es una técnica participativa útil para el aprendizaje, consiste en la recopilación de información; examinar problemas de carácter organizacional y entre sus propios miembros proponer posibles soluciones. Los corrillos son grupos de personas que más conocen la problemática del trabajo y se puede practicar para llegar a conclusiones. Con esta técnica se propicia la participación de la gente y el compromiso con los problemas y soluciones a trabajar, iniciando en la organización integración del personal.

El objetivo que persigue la técnica de lluvia de ideas es el cambio de actitudes y promover la creatividad en la búsqueda de soluciones a problemas, en la que los participantes aporten ideas originales y desarrollen su capacidad de análisis en la solución de los mismos. Esta técnica se puede aplicar la DNC con pequeños grupos de trabajo de 10 a 12 personas como máximo, contribuye a la participación de sus miembros en la solución de problemas, reduciendo la posibilidad de que se omitan aspectos importantes motivando así a la gente de la organización.

Una técnica que permite hacer selección de conceptos más importantes en los cuales hay que poner más atención, actuando eficaz y eficientemente de acuerdo a los problemas que salgan más sobresalientes, es la técnica de diagnóstico aplicando la Ley de Pareto. La técnica "permite concentrar toda la información que afecta a un proceso determinando los principales factores o causas que afectan, en forma cuantitativa, para clasificar en orden de importancia, facilitando la comparación y evaluación del proceso orientando a la toma de decisiones" (49) la técnica se puede aplicar con una persona o un grupo de trabajo.

(49) STPS "Técnicas e instrumentos de medición de la calidad".
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1994. Pág.27.

La técnica de diagnóstico de la Ley de Pareto se lleva a cabo con los siguientes pasos:

- Se enlistan en desorden todos los conceptos que son motivo de análisis y selección.
- Se registra el número de aspectos de análisis y las incidencias en las que se repite cada aspecto.
- Se calcula un porcentaje de los aspectos o factores de análisis a través de una regla de tres.
- Se enlistan los factores de mayor a menor porcentaje.
- Se anote el porcentaje acumulado, con la suma del porcentaje del primer factor listado con el porcentaje del segundo, etc. El porcentaje se suma acumulativo del primer porcentaje y sacar el segundo y así sucesivamente.
- Se seleccionan las causas que tengan un porcentaje acumulado es igual al ochenta por ciento.

Para realizar la gráfica o diagrama de Pareto, se conforma con los datos obtenidos y se hace lo siguiente:

- Se traza el sistema de ejes de coordenadas en las que se plasmaran los resultados obtenidos.
- En el eje izquierdo se anotan el número de incidencias, se traza del lado derecho una línea paralela al primer eje, anotando los porcentajes y en la base los factores o aspectos que se analizaron.
- Se trazan las barras que deben coincidir en las incidencias y el porcentaje.

Así el profesional en Pedagogía puede utilizar el diagrama de Pareto para integrar todos los datos que sean necesarios para identificar los principales aspectos con el diagrama en cuanto a forma, lugar, tiempo y cantidad.

Otro recurso en la DNC es la técnica de análisis de la relación causa-efecto del método Ishikawa. Con ésta técnica el pedagogo puede determinar cuales son las causas de los problemas que acontecen a una organización.

Este instrumento es denominado diagrama de pescado ya que parte de una problemática como eje y las posibles causas que lo producen, analizándose una por una. El diagrama de ésta técnica se realiza clarificando los problemas por orden de importancia, estableciéndose las categorías que se utilizaran.

Se utilizan cuatro categorías básicas como materiales, recursos humanos, maquinaria y métodos; aunque puede variar conforme a las categorías de los problemas. Los materiales son aquellos insumos tangibles indispensables para proporcionar servicios y para llevar a cabo un proceso. Los recursos humanos son la fuerza de trabajo necesaria para llevar a cabo los procesos como motor funcional de todo el sistema. La maquinaria es un recurso tecnológico que requiere la transformación de los recursos materiales. Los métodos son los recursos técnicos que define las actividades de un proceso de trabajo.

Sirve analizar problemas proporcionando nuevas perspectivas de solución, tratando solo problemas más importantes, determinando líneas de responsabilidad, observando las relaciones causa-efecto así como su impacto.

Gracias a éstas técnicas el pedagogo puede realizar una DNC de manera efectiva, aunque hay más técnicas, pero solo se abarcan algunas para dar una perspectiva inicial de cómo y que se puede aplicar.

Al obtener resultados por medio de este estudio se puede conformar un plan de capacitación de manera concreta y realista, gracias a los datos recopilados, así, con mayor precisión se determinan los objetivos para obtener mejores resultados al ejecutar el plan y programas de capacitación.

El profesional en pedagogía necesita obtener la información que le permita elaborar los planes y programas de la empresa. Con el estudio de la DNC el pedagogo puede contribuir a la toma de decisiones sobre qué se necesita y en dónde, del cual se basa la información recabada para diseñar los planes y programas, cursos que puedan optimizar el ejercicio de la capacitación.

El pedagogo utiliza los recursos de investigación y técnicas antes mencionadas para la referencia de lo que necesita la empresa, permitiendo precisar los objetivos de los cursos, identificar a los instructores que capaciten, optimizar los recursos y técnicas materiales, contribuyendo a los objetivos de la capacitación.

Por otro lado en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro el pedagogo tiene su contribución en la aplicación de una DNC que arroje resultados que permitan diseñar planes y programas acordes a las necesidades de la propia institución en materia de capacitación que permita la organización del trabajo, mejorar la comunicación para la realización del trabajo, omisión de funciones y si el empleado está preparado para ejercer la capacitación, solo por mencionar algunos aspectos que fortalezcan a la planeación y programación del diseño de capacitación en dicha institución.

El pedagogo al utilizar estas herramientas obtiene un punto de partida para planear y programar los elementos que permita evaluar, conforme a las necesidades de la empresa dando calidad a su trabajo.

2.3. PLANES Y PROGRAMAS

Al llevar a cabo un seguimiento en el proceso de capacitación, se toma en cuenta que gracias a la DNC se hace un plan que permite considerar la organización de las necesidades a cubrir en la empresa.

Los planes y programas constituyen las acciones sistematizadas para orientar el proceso capacitador de un centro u empresa laboral. El Licenciado en

Pedagogía posee los conocimientos que le permiten diseñar planes y programas ya que éstos pueden "orientar las actividades de capacitación al señalar los objetivos, actividades, técnicas y recursos que se aplican durante un proceso de instrucción - aprendizaje, seleccionar los contenidos, actividades a realizar, proporciona bases para la realización de una evaluación del programa", (50) éstos conocimientos permiten al pedagogo, ubicar, analizar y establecer su desarrollo en el quehacer profesional dentro de ésta actividad; el Plan de Estudios de la Licenciatura en Pedagogía tiene un perfil profesional que prepara al pedagogo en la "elaboración de planes y programas, investigación, elaboración de técnicas de enseñanza, realizar planes pedagógicos de formación y capacitación de personal".(51) dando las bases suficientes para la realización profesional de dichas actividades en la capacitación.

El Plan de Capacitación " es la estrategia tendiente a proporcionar y mejorar los conocimientos y habilidades del personal... para desenvolverse con efectividad en su entorno laboral y desempeñar correctamente sus actividades"(52).

El Plan de Capacitación permite tener una visión general acerca de lo que se desea realizar, toma en cuenta puestos de trabajo que involucra número de trabajadores que serán capacitados, periodo de tiempo, desarrollando prioridades de eventos a realizar.

La Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento se integran en las empresas para verificar que los Planes y Programas que se elaboran estén conforme a los objetivos que persigue la empresa y procurar el beneficio del trabajador, así mismo es un elemento legal ante la autoridad laboral.

(50) STPS. "Elaboración de Programas de capacitación". Pág. 9

(51) PLAN DE ESTUDIOS DE LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA. CAMPUS ARAGÓN. Pág.68.

(52) REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como emplear con efectividad el análisis de casos de la Capacitación". PANORAMA. México D. F. 1999. Primera Edición. Pág. 25.

La Comisión Mixta "es un organismo formado por los sectores patronal y trabajadores, con igual número de representantes, su función es verificar que la instrumentación, operación y evaluación de las acciones de capacitación se desarrollen en beneficio de los trabajadores, atendiendo a los objetivos de la empresa y trabajador" (53)

En la Ley Federal del Trabajo en su Artículo 153-I menciona que para la elaboración de planes y programas de capacitación en cada empresa se construirán Comisiones Mixtas integradas por igual número de representantes de los trabajadores y patrón los cuales deben vigilar la instrumentación; operación del sistema y procedimientos para mejorar la capacitación.

Esto es lo que dictamina la norma, pero en la realidad los planes y programas, los forman y adaptan conforme a las necesidades de la empresa; proyectando una mejor satisfacción de las necesidades detectadas aunque no sea necesariamente la Comisión Mixta quien lleve a cabo tal función.

De igual manera para la elaboración de un plan de capacitación se debe tomar en cuenta todo el ciclo de la capacitación, desde la detección de necesidades, diseño y operación de cursos hasta la evaluación; considerando también a la empresa como un todo que hay que seccionar o bien resolver las necesidades más inmediatas por partes; así se puede hacer una programación adecuada sobre lo que se necesitan cubrir con los objetivos fijados en el plan.

Ahora bien, el programa establece las condiciones a las que deben sujetarse las actividades, así como descripción, duración, recursos asignados, etc.

En sí los programas "son la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción - aprendizaje tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de los trabajadores que pueden estar constituidos en temas, subtemas o módulos"(54)

(53) STPS. Op. Cit. Pág. 14.

(54) STPS. "Elaboración de Programas de Capacitación".

DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. Pág. 19.

En un programa de capacitación se enfatizan elementos como eventos a impartir, por puesto de trabajo, objetivos terminales e intermedios que especifiquen el cambio de conductas que se esperan modificar en los trabajadores, contenido temático, técnicas grupales que faciliten el proceso de instrucción, recursos didácticos, recursos financieros y materiales, duración en total de horas de cada evento que se programe, el instructor o institución capacitadora responsable de llevar a cabo los eventos de capacitación.

La relevancia de llevar a cabo un plan y programas, es que permiten a la empresa el logro de sus objetivos y disposición de técnicas y metodologías que faciliten la formación, actualización y desarrollo del recurso humano.

Para capacitar a los sujetos se toman en cuenta tres áreas que complementan la formación y desarrollo de capacidades del ser humano en su función laboral.

- **“ÁREA COGNOSCITIVA**. Consta de las áreas de aprendizaje como memoria, evocación de conocimientos, desarrollo de habilidades, capacidades técnicas de orden intelectual que el sujeto puede realizar frente a un mismo tema.
- **ÁREA AFECTIVA**. Aquí se expresan y se modifican sentimientos, actitudes, emotividad y el plano de valores.
- **ÁREA PSICOMOTRÍZ**. Abarca el desarrollo de actividades motoras, destrezas físicas, actividades del sujeto y depende de conocimientos cognoscitivos, afectivos y físicamente observables.”(55)

(55) Ibidem. pág. 20

Tomando en cuenta éstas áreas, la capacitación pretende ver al trabajador como persona y posteriormente como eje productivo; así, se garantiza el logro de las metas, desarrollo del trabajador en éstos ámbitos y ponerlos en práctica con los cursos.

La motivación es otro factor del buen desempeño del trabajador, "es aprender y el motivo por el cual se hace una cosa" (56) ya que permite un proceso de desarrollo y fortalecimiento individual y laboral.

Abraham Maslow explica que la motivación "es necesaria para el ser humano y sus aspiraciones de autorrealización"(57) otra teoría de motivación es la de Douglas Mc Gregor llamada Teoría X-Y, la cual es una comparación del personal motivado del que no lo está y señala que el trabajador bien motivado puede lograr sus propias metas y dirigir sus esfuerzos al cumplimiento de las metas de la organización" (58) es así como la motivación aumenta la actividad creadora del trabajador haciendo del trabajo un gusto.

También para el buen funcionamiento de una organización en su personal, por lo que tiene que estar bien capacitado desde el punto de vista productivo y la influencia del capital humano en la empresa tiene que ser reconocido.

La programación de cursos está dirigida con actividades que permitan la transmisión de conocimientos, auxiliar o desarrollar las destrezas y modificar actitudes en las áreas de conocimiento, técnicas, administrativas, humanísticas que faciliten el desempeño del trabajador.

(56) RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Motivación al trabajo", Manual Moderno. 1988. México D.F. pág. 16.

(57) BLANCHARD, Kenneth H. "La Administración y el comportamiento", Técnica S.A. México D.F. pág. 60.

(58) Idem

En la actualidad existen programas que facilitan la organización de actividades de capacitación y el experto en capacitación Jesús Carlos Reza Trosino menciona algunas.

DESARROLLO GERENCIAL. Se pretende perfeccionar a ejecutivos y mandos medios, con conocimientos, habilidades y actividades que faciliten la planeación, ejecución y evaluación de sus funciones.

ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA. Toma en cuenta los aspectos técnicos y administrativos con el fin de que el personal alcance un rendimiento óptimo en el desarrollo de sus funciones.

INFORMÁTICA. Este programa tiene el propósito de actualizar en cuanto a los cambios tecnológicos, proporcionando conocimientos de software que faciliten el desempeño del trabajo.

PROGRAMAS HUMANÍSTICOS. Fomentan la buena relación entre ejecutivos y trabajadores con el afán de facilitar la comprensión socio-laboral, incrementando la motivación en el cumplimiento de sus tareas.

MEJORAMIENTO CONTINUO. Pretende Mejorar los conocimientos y actitudes de los trabajadores para facilitar su trabajo y con información sobre los recursos técnicos y materiales para efectuar su trabajo.

IDIOMAS. Satisfacer las necesidades del personal para efectuar sus actividades en las que requiere utilizar un idioma.

PLANEACIÓN TÉCNICA. Este programa coordina las investigaciones, diseña cursos, eventos, acciones técnicas, administrativas y humanísticas; aplicando la evaluación de todo el proceso de capacitación.

Tras citar algunos cursos en la actualidad las empresas pueden utilizar otras formas de proporcionar capacitación ya sea en cursos internos, cursos externos, becas, conferencias, seminarios, de acuerdo al plan.

Los cursos internos son la impartición de capacitación que se organiza para el personal de la empresa, que pueden impartirse en las instalaciones de la empresa o bien en algún lugar alquilado, ya sea con un instructor interno o externo. Otra forma de dar cursos son de manera externa en la cual la formación, actualización y perfeccionamiento son llevados a cabo por instituciones especializadas, en las que el personal participa y adquiere conocimientos específicos para desarrollar su trabajo.

Otra manera de recibir formación personal son las becas, diplomados, maestrías, que pretenden desempeñar en una carrera o actividad profesional y la empresa aporta los recursos económicos para que sus empleados y ejecutivos realicen estudios destinados a satisfacer las necesidades profesionales de formación integral.

Esto es solo por mencionar algunas alternativas en las que se puede recibir o dar la capacitación.

Al establecer planes y programas, los cursos son elementos de la programación por lo que hay que definirlo y estructurarlo para cubrir o cumplir lo esperado.

Para la elaboración de un curso hay que tomar en cuenta, el nombre del curso, puestos de trabajo al que va dirigido, nombre del sector industrial o rama a la que se dirige, objetivo general del curso, perfil de los participantes, escolaridad, experiencia, descripción del puesto, contenido temático general, desarrollo de cada tema, contenido detallado del tema, material didáctico y recursos de apoyo necesarios.

El material didáctico puede ser manual del participante, rotafolio, pizarrón, retroproyector de acetatos, videos; por lo que el material didáctico tiene como finalidad "sustituir la realidad, representándola de la mejor forma posible, de modo que facilite la objetivización para el participante".(59)

El material didáctico se emplea para aproximar a los participantes a la realidad, motivar la clase, facilitar la comprensión de hechos y conceptos, contribuir a la fijación de conocimientos en los participantes de los cursos.

Al ser el material didáctico un recurso concreto, observable y manejable proporciona la comunicación entre el instructor y los participantes haciendo la información más objetiva y el pedagogo puede hacer uso de él e incluso los puede elaborar.

Otro recurso indispensable son las técnicas de dinámicas de grupos ya que "refuerzan el conocimiento adquirido en los sujetos a quienes se están capacitando, por que son técnicas de enseñanza que favorecen la comunicación con los integrantes del grupo y la intervención activa de éstos". (60)

Con las técnicas de dinámicas de grupos se motiva a los participantes a investigar, razonar y participar haciendo más enriquecedora la sesión del curso. El material didáctico y las técnicas de dinámica grupal crean el medio necesario para que el aprendizaje sea significativo, facilitando también el ambiente de confianza para el desempeño del curso adoptando una actitud positiva hacia el mismo.

Otro elemento del contenido en un curso es la demostración que consiste en mostrar la operación o tarea a desempeñar, detallando los pasos a seguir, el instructor debe señalar toda la operación destacando puntos relevantes en la función de las labores del trabajador.

(59) AXOTLA MUÑOZ, Victor Luis. "Auxiliares de la comunicación"
Antologías de la ENEP Aragón. 1991. Pág. 86.

(60) REZA TROSINO. Op. Cit. pág. 67.

Al llevar a cabo todos estos pasos a seguir en un curso llega el momento de llevar a la realidad o ejecutar la tarea u ocupación la cual es la ejecución del curso.

Una vez que el profesional en pedagogía obtiene resultados de la DNC, puede realizar un diseño de planes y programas, al tomar en cuenta puestos de trabajo, número de trabajadores a capacitar, periodos de tiempo y los eventos a realizar.

Gracias a su preparación profesional el pedagogo puede facilitar metodologías, técnicas, dinámicas y recursos materiales que optimicen la formación, actualización y desarrollo del recurso humano sin olvidar el logro de los objetivos de la empresa.

Los planes y programas que realiza el pedagogo, contribuyen a la organización en las empresas y que el diseño de éstos son detallados, puesto que describen las actividades de instrucción que se necesitan para obtener los resultados que desean.

El pedagogo contribuye con la realización de planes y programas en actividades que transmitan los conocimientos al desarrollo de destrezas y actitudes en áreas de conocimiento, técnicas y humanas que faciliten el desempeño laboral.

La participación del pedagogo en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro es la asesoría o realización de planes y programas en capacitación, ya que, permite tener un desarrollo integral en la capacitación al tomar en cuenta los objetivos iniciales, es decir, su apoyo agiliza la organización de las actividades a realizar en dicho proceso, puesto que se realiza conforme a las necesidades detectadas en la institución del presente estudio.

Es la parte medular del proceso de capacitación por lo que el pedagogo sabe elaborar planes y programas utilizando como herramientas los métodos de

enseñanza, técnicas, dinámicas, recursos materiales para así coordinar las actividades que han de llevarse a cabo para beneficio de los trabajadores en su labor diaria y a la institución IN.CA.DE del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

2.4. EJECUCIÓN.

La empresa competitiva se propone mejorar la productividad y la calidad, utilizando los recursos humanos como fuerza productiva.

La capacitación es el ámbito laboral que se conforma de manera sistematizada con actividades enfocadas a desarrollar, habilidades y mejorar las actitudes en el trabajador para aplicar con eficiencia la labor que realiza.

En la capacitación se deben tomar en cuenta las necesidades de la empresa y partir con la planeación que conlleva a la programación de cursos, que permiten culminar favorecidamente el logro de los objetivos iniciales fijados.

Tras delimitar y determinar que se va a hacer, llega el momento de aplicarlo, es decir, llevar a la práctica la formación que se tiene planeada para el trabajador con el fin de provocar un cambio significativo a él y en la empresa.

Para la "operación de cursos este sistema es el que promueve y ejecuta los cursos o eventos de capacitación, satisfaciendo las necesidades del personal que hayan sido determinadas por un diagnóstico confiable y completo".(61)

El objetivo consiste en dar a conocer como ofrecer y coordinar los servicios y alcances del sistema de capacitación para satisfacer las expectativas de las personas involucradas en este proceso.

(61) REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones", Panorama. Serie Administración de la Capacitación. 1999. México D.F. Pág. 53.

La preparación de un evento de capacitación debe ser detallada, tomando en cuenta la duración del mismo, facilitar equipo, material y actividades que permitan al capacitando involucrarse en las actividades teóricas - prácticas de capacitación y el lugar para llevarlo a cabo.

En sí la operación de cursos "es prever donde y facilitar instrumentos, para llevar a cabo un curso con todos los preparativos que se necesitan".(62) Pues, bien la capacitación que se imparte debe tener una secuencia lógica, integral y pragmática para cualquier unidad productiva. La capacitación se lleva de manera teórica y práctica, para propiciar el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes. La etapa de ejecución de planes y programas permite llevar a cabo la práctica en la teoría, complementando el aprendizaje del capacitando.

La ejecución "es llevar a la práctica los planes y programas de capacitación, en sí la realización del evento de capacitación".(63) Para llevar a cabo la ejecución del plan y programas de capacitación; implica la coordinación de evento y tiempos del personal; el éxito depende de las acciones que se apliquen en ésta etapa, así como el desarrollo de etapas anteriores a ésta, ya que al poner en marcha la programación de capacitación depende de la planeación.

Para llevar a cabo la ejecución del plan y programas de capacitación, implica la coordinación de eventos y tiempos del personal; el éxito depende de las acciones que se apliquen en ésta etapa, así como el desarrollo de etapas anteriores a ésta, ya que al poner en marcha la programación de capacitación depende de la planeación.

(62) CALDERON CORDOVA, Hugo. "Manual para Administración el Proceso de Capacitación del Personal". Noriega- Limusa, México D.F. 1992. Quinta impresión. Pág. 21.

(63) STPS. "Elementos técnicos y normativos de la capacitación". DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1996. Pág. 32

La ejecución de programas " consiste en la instrumentación de todos y cada uno de los componentes del programa, asegurando los pequeños detalles a cada momento y manteniendo una estrecha comunicación con los involucrados en la realización y éxito del programa" (64)

Para que éste paso de la capacitación se lleve a cabo de manera óptima, es indispensable el desempeño del capacitador, asistencia de los participantes, recursos didácticos, funcionamiento de las instalaciones, el desarrollo dinámico y práctico de los cursos y tener siempre presente el logro de los objetivos fijados.

El resultado de cualquier evento de capacitación se comienza a sentir desde su organización. Poner en marcha los preparativos con anticipación como, asistencia del instructor, participación de interesados, disponibilidad del lugar, equipo y siempre es indispensable la presencia de un alto directivo en la ceremonia de apertura o clausura de cada evento.

Al ser la ejecución la puesta en marcha del plan de capacitación implica la coordinación de los intereses de la empresa y labor del trabajador para la realización de los cursos conforme a lo planeado.

Esta fase da la oportunidad de recopilar datos de manera real, tomando en cuenta las fases anteriores y posteriores que pueden ser poco observables, aquí se tiene el contacto con las personas que se han de capacitar, permitiendo observar el cambio que se pretende hacer.

(64) SILICEO, Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal". LIMUSA.1999. México, D.F. Pág. 172.

La labor principal del instructor y su desempeño marca el éxito del curso de la eficiencia mostrada a los participantes, dependerá de él la satisfacción del logro de los objetivos de aprendizaje.

El pedagogo puede desempeñarse como instructor dentro de la empresa en lo que respecta a la capacitación, ya que tiene formación académica que sustenta la aplicación de éste ejercicio y por que el instructor "actúa como agente de cambio de actitudes del personal, facilita el proceso educativo, motiva, coordina y modera". (65) empleando herramientas pedagógicas que completen su labor.

En la etapa de ejecución el pedagogo puede utilizar sus conocimientos sobre métodos de instrucción y técnicas que facilitan su labor como capacitador, con mecanismos de control necesarios para el buen funcionamiento del proceso.

Para llevar a cabo los proyectos de capacitación hay que administrar y controlar es decir, vigilar y proporcionar el apoyo necesario para el desarrollo de un proyecto, en el ámbito económico y administrativo, para ejecutar a la capacitación con toda confianza sin limitante alguna.

Antes de comenzar con un evento de capacitación es necesario que los participantes conozcan los objetivos del programa o curso. Por otro lado, otra etapa es la inauguración o clausura, cuidando detalles como ubicación de autoridades, equipo de sonido, así como entrada y salida de personal.

Otra herramienta es el control de asistencia durante el desarrollo de las actividades de instrucción para otorgar la constancia de participación.

(65) REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Curso de Formación de Instructores Hábiles". PANORAMA, 1998. Pág. 7

El informe del coordinador en cuanto al desarrollo del curso y las posibles observaciones. Estos son solo herramientas para controlar el proceso de ejecución, por que la parte medular es el contenido del curso y el desarrollo que tengan los participantes y sobre todo el instructor.

Los instructores pueden ser internos, eligiendo a aquellos trabajadores que han demostrado su habilidad y experiencia en el desempeño de determinado puesto y que tengan interés de compartir sus conocimientos, experiencias con la disposición en el manejo de grupos.

También existen los instructores externos que son personas físicas que reúnen los requisitos por la Ley Federal del Trabajo con la autorización de impartir instrucción en áreas determinadas.

Así, el instructor también es calificado o evaluado por los participantes ya que puede mejorar aspectos que probablemente no conocía. Para Mauro Rodríguez Estrada la evaluación "permite optimizar la capacitación y lograr cambios en el comportamiento en los puestos de trabajo, es el punto de partida para la planeación, elaboración y realización de nuevas actividades de capacitación" (66). Para Arturo Becerril Monrroy la evaluación es un proceso sistemático y continuo mediante el cual se determina el grado en que se están logrando los objetivos de aprendizaje"(67). Del mismo modo la obtención de óptimos resultados depende en gran parte del desempeño que se haya tenido en la ejecución del trabajo.

Por otro lado,, el profesional en pedagogía tiene su participación en la tapa de ejecución de la capacitación al aplicar los planes y programas realizados con el fin de obtener resultados satisfactorios en el personal.

(66) RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Formación de Instructores". Mc Graw Hill, 1991. México, D.F. Pág. 130.

(67) BECERRIL MONRROY, Arturo. "Tecnología Educativa", IMAGEN. México, Toluca. 1986. Primera Edición, Pág. 117.

El pedagogo en su desempeño como capacitador organiza el trabajo al ejecutar los planes y programas tomando en cuenta su labor como instructor, tomar la asistencia, utilizar los recursos didácticos, asegurarse del funcionamiento de las instalaciones el desarrollo pragmático y dinámico de los cursos para desarrollar los cursos de manera optima.

En el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro el pedagogo puede contribuir en la preparación de instructores que impartan los cursos ya que se eligen conforme al trabajador más apto, puede incorporar el material didáctico de la propia institución para trabajar en los cursos y verificar que las instalaciones sean adecuadas, también puede desarrollar éstas actividades como un apoyo a la institución que le permita la evaluación de las actividades llevadas a cabo ya que al retomar la evaluación esta tiene la función de retroalimentar el proceso de enseñanza-aprendizaje, describiendo los cambios cualitativos del ser humano.

2.5 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

La capacitación y el adiestramiento del personal no concluye con la clausura de un curso, si no que es necesario aplicar medidas de control, en donde se perciba el logro de los objetivos de lo ya planeado.

La capacitación es un sistema y la evaluación es un subsistema que atiende al todo y a cada una de las partes buscando el logro de los objetivos.

La evaluación tiene repercusiones en la planificación, desarrollo y ejecución de la capacitación, esta sirve "para obtener información útil para retroalimentar al sistema de capacitación con el propósito de mejorar el entrenamiento"(68), gracias a la evaluación se puede comparar lo planeado con los resultados obtenidos, midiendo así la eficacia del sistema identificando las causas que puedan afectar su correcto desarrollo y para que la evaluación retroalimente al sistema de capacitación se debe hacer desde la toma de decisiones para fortalecer así al sistema para el logro de mejores resultados y la optimización de recursos.

La evaluación indica si el modelo de instrucción y entrenamiento facilita el cambio de la conducta del sujeto que aprende.

En sin la evaluación es la encargada de valorar las actividades del progreso de capacitación ya que es un proceso sistemático que puede contribuir en cambios con respecto a los sujetos y establecer el grado de cambio en cada uno de los participantes. "La evaluación es básica en la capacitación por que su objetivo es lograr medios idóneos para establecer a los capacitados alcancen las metas prefijadas" (69).

En el proceso de enseñanza - aprendizaje la evaluación requiere de situaciones organizadas que faciliten la experiencia para propiciar el cambio de conducta del sujeto que aprende, verificando a su vez el logro de los objetivos en capacitación.

Alfonso Siliceo piensa que la "evaluación es la forma en la que se puede medir la eficacia de los programas educativos y al instructor, obteniendo información que permita mejorar habilidades y corregir posibles errores"(70).

(68) PINTO VILLATORO. Op. Cit. pág. 143-144.

(69) CALDERÓN CORDOVA. Op. Cit. pág. 104.

(70) SILICEO. Op. Cit. pág.150.

La capacitación es retomada como un medio para el logro de los cambios en los sujetos en su ambiente laboral, así mismo reúne con la evaluación los elementos necesarios para determinar que es lo que se realizara, verificando las medidas pertinentes para dichos cambios y como hacerlos.

En el ámbito laboral la evaluación del desempeño de los trabajadores permite el crecimiento tanto del sujeto como de la empresa, con este subsistema se puede conocer que puntos hay que fortalecer y trabajar en ellos, permitiendo el desarrollo cognitivo y habilidades de los empleados.

Esto beneficia a las organizaciones ya que de manera real se puede llegar a los puntos de retroalimentación y reforzamiento logrando un mejor desempeño, que en si, es lo que se pretende.

Existe personal encargado de llevar el ejercicio de la evaluación, como directores, coordinadores, supervisores y también los propios compañeros al momento de tener un enfoque particular con cada sujeto con los que colaboran.

La evaluación es gracias a la "medición cuantitativa y juicio cualitativo que se hace acerca de un fenómeno con el propósito de tomar alguna decisión tendiente a mejorar"(71), así se analizan los sectores laborales para verificar donde esta la falla y trabajar sobre ello; la evaluación como actividad sistemática debe ser continua y permanente en los procesos de capacitación ya sea para aumentar, disminuir, replantear o incluso eliminar un sistema, un proceso o un procedimiento.

Henry Fayol la "evaluación consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, señalando la debilidad y errores a fin de rectificar e impedir que se produzcan nuevamente"(72).

(71) REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones", PANORAMA. México D.F. pág. 99.

(72) Ibidem. pág. 100.

Fernández Arena menciona que la evaluación "es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los propósitos que genera un plan de capacitación y desarrollo de recursos humanos" (73).

En el proceso de evaluación se juzgan las actividades en términos de objetividad para la retroalimentación de la evaluación misma, a la capacitación y al sistema de la empresa.

Jesús Carlos Reza Trosino menciona que la evaluación se da en dos categorías a nivel MACRO; que es cuando se revisa el funcionamiento del sistema de capacitación que existe al interior de la empresa u organización.

La evaluación al nivel MICRO es la que revisa todo el proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula, analizando a los participantes, instructores en cuanto al aprovechamiento del aprendizaje y se le conoce como proceso de retroalimentación. Se evalúa la conducción de los instructores, la reacción de los participantes, habilidades, costos de la planeación, ejecución y evaluación del sistema integral de capacitación y compararlos con los beneficios que la capacitación aporta en el centro de trabajo.

En base con las definiciones anteriores se pretende considerar la manera completa de aplicar la evaluación en la empresa tomando la definición de Henry Fayol puesto que es una de las finalidades al evaluar y complementar con lo que Jesús Carlos Reza Trosino resalta en sus categorías sobre evaluación ya que retoma a la empresa en cuanto a organización y la aterriza en el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera ya más específica

La evaluación esta implícita en el proceso de la capacitación (planeación, D.N.C., ejecución, planes y programas y la propia evaluación); el pedagogo puede llevar a cabo este ejercicio con la aplicación de programas que se dan en diferentes momentos, al principio como diagnóstico, durante y al final de un proceso, verificando un análisis de resultados.

(73) Ibidem. pág.101.

Mauro Rodríguez Estrada afirma que para obtener datos objetivos en la evaluación debe darse en tres momentos, manteniendo la retroalimentación en el sistema y toma de decisiones, identificando fuerzas, debilidades y áreas de oportunidad y fortalecer al sistema para el logro de mejores resultados optimizando recursos.

La "Evaluación Previa o Diagnóstica se efectuara al inicio del proceso y parte de los resultados que arroja la DNC, de las propuestas establecidas en el plan y programas, ejecución de acciones, así como los conocimientos y habilidades que posee el capacitando y los que requiere" (74). Permite analizar la situación actual de la organización, los fines que busca y sobre todo compromisos y responsabilidades que competen a la función de capacitación con referencias del centro de trabajo.

La "Evaluación Informativa o intermedia se realiza durante el proceso con el objetivo de localizar las diferencias cuando aún esta en la posibilidad de subsanarlas, intenta poner de manifiesto los puntos débiles y errores cometidos de tal forma que son corregidos, aclarados o resueltos" (75).

En cuanto a la "evaluación sumaria o terminal se enfoca a los logros obtenidos como resultados de las actividades afectadas a fin de establecer parámetros que contribuyen a retroalimentar y reiniciar el ciclo, analizando su efectividad y funcionalidad, las acciones emprendidas a fin de reprogramar nuevas tareas" (76).

Al analizar la evaluación y las ventajas que se obtienen, verificando el transcurso del proceso de capacitación. El seguimiento contribuye a darle una continuidad a las actividades que resultan exitosas de la evaluación.

(74) S.T.P.S. Op. Cit. pág. 36.

(75) Idem.

(76) Idem.

El seguimiento implica conocer los resultados y su repercusión en el ambiente de la organización. "Es un proceso integral, dinámico y participativo enfocado a la obtención de información para la toma de decisiones en cuanto a planeación de las acciones y su retroalimentación, ubicación, desempeño y desarrollo profesional del capacitador para determinar si su formación es la requerida o no y ¿porqué?"(77).

El seguimiento permite analizar el desempeño profesional del personal capacitador, comparando el desempeño del personal capacitado con el no capacitado, orientando así la planeación de las acciones para su mejor desarrollo y valorar capacidades de los responsables del programa, recursos humanos y el empleo de materiales.

Así, el proceso de seguimiento verifica si las acciones de capacitación tuvieron éxito o no y si fueron satisfechas las necesidades evidentes o incubiertas.

Aunque el seguimiento no se lleva a cabo de manera formal o planeada, es fácilmente observable, por la modificación de comportamientos y habilidades demostradas del capacitado.

El seguimiento "es la última fase del proceso de capacitación que ofrece evaluar el grado de permanencia de la acción capacitadora y detectar acciones futuras, esta etapa culmina con el informe de resultados del programa" (78).

El pedagogo puede realizar estas actividades ya que su formación académica lo acredita, la experiencia en el trabajo y sus conocimientos aplicados. Al ver la capacitación como un todo, el pedagogo puede ejecutar cada uno de los sistemas ya que esta implicado con el ejercicio educativo y lo involucra el trabajo pedagógico al llevar a cabo este tipo de actividad.

(77) STPS .Op. Cit. pág. 14.

(78) FERNÁNDEZ, Adalberto. "Tecnología Didáctica". EDICIONES. CEAC. 1988. Barcelona, España. pág. 343.

El pedagogo puede evaluar el proceso de capacitación y contribuir a los cambios en los sujetos y a la aplicación del proceso capacitador en sí. El profesional en pedagogía puede participar en ésta fase de la capacitación para medir el cambio en los capacitandos y fortalecer las áreas en donde se deba reforzar; también puede contribuir en el crecimiento del sujeto en la empresa y desarrollar cognitivamente las habilidades en los empleados, permitiendo la oportunidad de visualizar que aspectos hay que reforzar.

El pedagogo puede evaluar utilizando dinámicas grupales, técnicas, pretest, cuestionarios, ejercicios del curso escritos y orales, con observación de actitudes, conversando de manera informal con los participantes durante el desarrollo pedagógico - didáctico, así puede comparar las actitudes antes y después del curso, con la finalidad de cumplir las metas fijadas

Así mismo el profesional en pedagogía puede seguir el trabajo una vez que se evaluó y las acciones en capacitación se tienen que reforzar y retomar, el ejercicio del seguimiento lo aplica el pedagogo y complementa con herramientas didácticas dando continuidad al curso o programa que se aplicó.

El trabajo profesional del pedagogo apoya en las actividades del Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro en realizar una comparación de los resultados obtenidos y verificar los cambios, (el antes y después) de algún curso y fijar objetivos tomando en cuenta acciones de seguimiento en capacitación, por lo que la planeación es indispensable para observar que tanto o no se cumplió lo planeado; dando a su vez elementos que contribuyen con la aplicación de la capacitación.

Si la capacitación es todo un sistema que se puede llevar por partes o subsistemas, se puede llevar y comprender llevando paso a paso el proceso, ya que al llevarlo de manera específica se detectan de mejor manera sus necesidades y se resuelven óptimamente; así mismo existen teorías que sustentan el proceder de la capacitación como parte de la administración en cuanto a su aplicación dan un panorama amplio para conocer mejor la participación de la capacitación como elemento de desarrollo en una empresa.

CAPÍTULO III

TEORÍAS QUE SUSTENTAN

AL

PROCESO DE CAPACITACIÓN

3.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

En la antigüedad la alfabetización se utilizaba con ciertos sectores sociales y la transmisión de conocimientos era verbal yendo de generación en generación.

Con el paso del tiempo los trabajos eran la escultura, herrería, artesanías, agricultura y comercio; como consecuencia del crecimiento demográfico se expande el comercio y con ello la utilización de maquinaria y mayor adquisición de materiales, recurriendo a la capacitación para la utilización de nuevas herramientas de trabajo.

Con la evolución del trabajo se da origen a la Revolución Industrial en Inglaterra a finales de siglo XVIII, se dieron progresos en la ciencia y en la técnica aplicadas a la industria, transformando la vida social y económica con la utilización de máquinas; así, se da " el paso para acelerar la producción industrial gracias a la unión de talleres artesanales estableciendo la división del trabajo". (79) Actualmente el crecimiento de la industria contribuye a que las organizaciones sean unidades productoras de bienes y servicios que se integran con diferentes recursos y se estructuran orgánicamente para facilitar el logro de los objetivos impuestos en beneficio de la organización en sí.

Para facilitar el entendimiento y manejo de las estructuras organizativas " el enfoque sistémico permite racionalizar los elementos y subsistemas que integran los recursos, objetivos y metas que persiguen, dando un aparato orgánico y tecnológico a los procesos de producción", (80) es así

(79) ARTEAGA TISCAREÑO, Antonio. "Historia 2", Santillana.1993. México, D.F. pág. 30.

(80) REZA TROSINO, Jesús C. "El ABC de la capacitación", Panorama. México, D.F. 1994, pág. 15.

como las empresas están conectadas a la eficiencia organizativa, involucrando a todos sus elementos con el entorno, así actúan los sistemas aunque sean grandes y complejos " interactúan entre sus partes y su comportamiento depende tanto de sus componentes como de la interacción entre ellos" (81) por lo que las organizaciones deben involucrar a cada una de sus partes, tomando en cuenta, que todas las partes tienen una aportación para cumplir los objetivos planeados para la mejoría de la producción, esto hace ver a la empresa como un sistema que su totalidad es formada por elementos en interacción y relación.

Retomando a la empresa como un sistema, la administración del trabajo proporciona una estructura para visualizar los factores ambientales tanto externos como internos integrados en todo reconociendo la función de los subsistemas o cada elemento que lo integra.

El biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy fue quien expuso por primera vez la Teoría General de Sistemas definiendo al sistema como un "conjunto de elementos estructurados e interrelacionados entre sí y que a su vez forman sistemas... como un todo organizado o complejo combinando sus partes formando un todo unitario"; (82) la Teoría General de Sistemas visualiza al sistema con sus elementos en interacción ocupándose de la toma de decisiones de manera individual y de la organización en beneficio de ambos.

Así, pretende estudiar la conformación general de los sistemas como modelos interdisciplinarios y el orden jerárquico para su función. Los sistemas se desarrollan con características a seguir y que en si deben cumplir para comprenderlos y manejarlos de una mejor manera; "la Teoría General de Sistemas es un marco de referencia completo para estudiar fenómenos y conceptos comunes de diversas ciencias; promueve la estructuración de modo

(81) Gerez, Victor. "El Enfoque de Sistemas". Limusa. México, D.F. 1983. pág.5

(82) BERTALANFFY, Ludwig Von. "Teoría General de Sistemas". Fondo de Cultura Económica.1976. México D.F. Primera Edición. Pág. 17.

jerárquico, en base a núcleos de complejidad de la realidad empírica y conceptual, proporciona un orden científico de la realidad e integra diversos elementos o disciplinas".(83)

Para Bertalanffy los sistemas tienen algunas de estas características.

- La capacidad de comportarse como un todo, pero el cambio de algún elemento no depende del propio elemento, sino, de la variación del total.
- El sistema evoluciona de un estado de totalidad a un estado interdependiente, dividiéndose a su vez en elementos interdependientes, Bertalanffy lo denomina separación progresiva.
- Los sistemas realizan su función en relación con el medio que los rodea y se pueden adaptar.

La construcción de un sistema es toda una estructura que depende de sus elementos y a su vez los elementos dependen del sistema y pueden desarrollarse hasta llegar a la jerarquía más pequeña y aún así, ésta tiene su función y contribución al sistema en general.

La Teoría General de Sistemas tiene dos tipos de sistemas: sistemas cerrados y sistemas abiertos.

Para Bertalanffy son sistemas cerrados los que se encuentran aislados del medio circundante, no son aplicables a un organismo vivo el cual se considera abierto ya que encuentra contacto con diversos elementos en su entorno.

(83) COLOM CAÑEJAS, Antoni J. "Sociología de la Educación y Teoría General de Sistemas", Oikos-taci, 1979. Madrid, España. Pág. 30-31.

Los sistemas abiertos se mantienen en continua incorporación y eliminación de materia, pueden aplicarse y ajustarse constantes a las condiciones del medio y la organización es una estructura autónoma con capacidad para comprender de manera objetiva sus interacciones y tomar las decisiones más adecuadas beneficiando a la totalidad sistémica.

Los sistemas abiertos se encuentran relacionados con el medio y mantienen contacto entre los diversos elementos del sistema, mantienen la retroalimentación en sus procesos.

Para Hugo Calderón Córdova los elementos constitutivos de un sistema son:

Insumos: Es todo lo que ingresa al sistema, como materiales, energía o información que alimenten al mismo sistema que al combinarse y transformarse dan por resultado productos.

Procesos: Constituyen las acciones ordenadas y sistematizadas para convertir los insumos en productos.

Productos: Son resultados que se producen de procesar los insumos, tales como bienes, servicios, comportamiento e información.

Retroalimentación: Es el recurso que tiene el sistema para regular sus acciones y facilitar el alcance de sus objetivos ya que es la información que tiene el sistema de los resultados de su acción en el exterior.

Ambiente: Son los límites de un sistema, mismos que lo definen y delimitan, un sistema se puede distinguir del ambiente en que existe y esta abierto a influencias procedentes de él, adaptándose al proceso ya que es un proceso dinámico.

Así es como las empresas sistematizan la mayor parte de sus procedimientos con el objeto de precisar los resultados y determinar problemas o posibles errores que puedan surgir.

Al hacer mención de lo que dice la Teoría General de Sistemas de Ludwin Von Bertalanffy, se visualizan los sistemas desde una perspectiva que fundamenta la parte teórica, puesto que toma a los elementos para formar un todo. Hugo Calderón articula los elementos que constituyen un sistema y lo enfoca a la aplicación del proceso de capacitación en una empresa puesto que éstas sistematizan la mayor parte de sus procedimientos con el objetivo de precisar los resultados y determinar problemas o posibles errores que puedan surgir.

Al hablar de sistemas abiertos la capacitación está dentro de ésta categoría por que "es un proceso sistemático por ser constante y tener una secuencia lógica" (84) y por coordinar e integrar sus subsistemas como son Planeación, Detección de Necesidades de Capacitación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento, los cuales se relacionan entre sí.

Con estos subsistemas se pretende generar procesos de cambio necesarios en los recursos humanos, reforzando conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes.

Al concebir sistemáticamente la función de la capacitación permite enfocarla como una serie sistematizada de actividades encaminadas al desarrollo del recurso indispensable del recurso humano.

Si bien el sistema de capacitación es un proceso que queda integrado en la empresa, este comienza con: los insumos que vienen del ambiente organizacional, tecnología, información, estructura organizacional, recursos humanos, recursos legales, los cuales son permiten continuar con el proceso.

El proceso contiene los elementos de Detección de Necesidades de Capacitación, diseño de guías de instrucción, selección y entrenamiento de instructores, sistemas de control, coordinación de eventos, evaluación y seguimiento para obtener un producto. El producto como respuesta esperada, sale con mejor calidad, reducción de tiempo, obteniendo desarrollo personal, logrando satisfacción de necesidades.

Otro aspecto a seguir es la retroalimentación ya que se comparan los resultados obtenidos y se detectan los errores que deben ser corregidos modificándolos y obtener mejores resultados sabiendo las fallas.

La interrelación de los elementos del proceso de capacitación antes mencionados son necesarios para la función del sistema y si alguno falla afecta todo el proceso, desde este enfoque la capacitación se presenta como uno de los factores que mantienen el equilibrio de las partes, al atender a los recursos humanos de la organización, ya que se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones para lograr los objetivos.

En general el enfoque sistémico integra los elementos de tal manera que uno interactúa con el otro, delimitando la función de cada uno, pero sin perder su interacción e interdependencia, mostrando en todo momento del proceso de capacitación una secuencia lógica y estructurada, controlando y evaluando que el proceso de capacitación sea llevado con calidad.

La función que realizan cada subsistema de capacitación como planeación, detección de necesidades de capacitación, planes y programas, ejecución, evaluación y seguimiento son los que posibilitan que la capacitación se consolide sistemáticamente y se vea al sistema mismo de manera estructurada con cada uno de sus elementos y su funcionalidad de manera específica como la aportación del sistema y al sistema.

3.2. FUNCIONALISMO Y CAPITAL HUMANO

La práctica sistemática es una forma de organización la cual combinan sus partes de manera unitaria cubriendo las necesidades específicas de las que se encarga cada uno de los elementos que conforman el propio sistema, comenzando a visualizar una estructura que va de lo particular a lo general que es el sistema en sí.

En la construcción de los sistemas los elementos tienen una diferenciación y a su vez una integración, las cuales hay que comprender tanto en su integración como en la forma en que trabajan en beneficio del propio sistema.

Los sistemas no actúan solos, sus elementos determinan el rumbo que se tomará, reconociendo las necesidades y el proceso de cubrir las mismas, así cada elemento tiene su participación.

El sistema se tiene que adaptar a las exigencias del medio y el funcionalismo logra conceptualizar al sistema como una organización la cual debe mantener límites los cuales se determinan con estudio de cada elemento que le permita su adaptación y evolución dentro del medio ambiente cambiante.

Reconocer que los elementos de un sistema conforman al mismo, se tiene la oportunidad de analizar el sistema en partes, detectando posibles fallas que puedan obstaculizar el logro de los objetivos que se hallan fijado con anterioridad.

Al llevar a cabo actividades empíricas debe existir un orden y una estructura, para aplicarse a la realidad de manera organizada para observar el desarrollo de los elementos, formando así un todo congruente.

El funcionalismo comenzó a estudiarse desde hace tiempo y se consolida a principios del siglo XX; se llegó a concebir como un proceso y un medio para lograr un fin y determinar de manera específica la función o actividad de cada elemento.

La Teoría parte de la idea de "visualizar las partes de un todo y relacionarlas entre sí". (85) Desde 1905 integrantes de la Teoría Organicista Positivista, relacionan al funcionalismo con el sistema orgánico, sentando las bases de la Teoría Funcional junto al Positivismo.

Para los organicistas el funcionalismo se distingue "por considerar al organismo en partes que están en relación unos elementos con otros, con un orden y forma manteniendo en el todo una interacción todo el tiempo" (86)

El Funcionalismo tiene como base para su establecimiento la Teoría Positivista, la cual fue fundada por Augusto Comte quien sostiene que "el positivismo es progresista, permite el desarrollo social el cual se lleva a cabo con un orden y una estructura, integrando las ciencias que apoyan la aplicación del método científico", (87) tal afirmación hace compatible a la Teoría Funcional ya que su fin es el progreso del todo.

(85) JUÁREZ MORENO, Francisco. "La Teoría Sociológica". Aguilar. 1960. Madrid, España. Primera Edición. Pág.224.

(86) Ibidem. Pág.527.

(87) GALLO, Miguel Ángel. "Teoría de la historia en historietas". Quinto Sol. 1989. México D.F. págs. 34-41.

El Funcionalismo ha sido apoyado por los organicistas positivistas y antropólogos como Malinowski y Radcliffe - Brown, solo por mencionar a los más destacados. El término función es central en la Teoría, ya que su enfoque trata de entender "la función de ciertos fenómenos o instituciones dentro de la sociedad determinada", (88) es así como se toma esta corriente teórica de las Ciencias Sociales como la pauta para estudiar las funciones dentro de un sistema, el cual puede ser una empresa.

A Emilio Durkheim se le considera como el fundador del funcionalismo, él partía de la idea sobre la interdependencia de los elementos, eso no garantizaba la unión como un todo, puso su atención en estudiar a las partes y su función. Así se percató de que debe haber una relación e integración y que el sistema social tenía necesidades que había que cubrir. Para Durkheim el funcionalismo se definía como " las partes analíticamente distinguibles de cualquier sociedad o cultura, las cuales deben armonizar con el resto del sistema (89).

Así el funcionalismo era un todo integrado y se define como "el conjunto de funciones de un organismo o de una parte del aparato o sistema". (90) La teoría y los métodos funcionalistas estudian las funciones sociales orientadas a la conservación de la estructura del sistema.

(88) DIAZ - POLACO, Héctor. "Teoría y realidad en Marx, Durkheim y Weber", Juan Pablos Editor. 9ª Edición, México, D.F. 1992. pág.113.

(89) NISBET, Robert. "Historia del análisis sociológico", Amorrortu.1978.Buenos Aires, Argentina. pág.369.

(90) ENCICLOPEDIA SALVAT. DICCIONARIO. Salvat. Querétaro, Qro. México, D.F. 1984. pág.1478.

Así es como el funcionalismo se relaciona con los sistemas y para mantener una función exitosa debe cumplir con ciertas características, ya que se toma en cuenta como una teoría social que debe " analizar el intercomportamiento de los elementos y el estudio de los mismos para ser determinados por el sistema, es una teoría que se puede adaptar de acuerdo al objeto de estudio que se halla considerado, el cual puede ser, la familia, el Estado, las empresas y analizar así su función".(91) otra característica es que intenta comprender el fenómeno social según la posición que ocupa la totalidad determinada y las funciones que realiza en ese conjunto.

En sí, el funcionalismo debe dar la oportunidad de transformación de los procesos y modelos que se elijan como estudio, dando expansión, crecimiento y sentido a los mismos.

Las propiedades de la Teoría Funcional son que la "totalidad equilibrada en partes, la evolución y desarrollo de un proceso comienza con el estudio de la estructura del sistema", (92) dando la oportunidad de revisión a cada paso del proceso que se dé para el cumplimiento de los objetivos.

En los procesos cualquiera que fuera, deben existir necesidades a cubrir, para su solución se crean nuevas condiciones para el desarrollo del proceso, que de alguna manera mantienen la estructura que sostiene la organización de actividades uniendo esfuerzos, laborales, gran parte de éstos los realiza el personal del sistema u organización para el cual se trabaja.

Para la producción de bienes y servicios son necesarios capital y trabajo las instalaciones permanentes de la empresa, los materiales y el producto terminado, son parte de la finalidad de una empresa y la fuerza de trabajo es la base para movilizar los procesos.

(91) TIMASHEFF, Nicolás S. "La Teoría Sociológica",
Fondo de Cultura Económica. 1ª Edición. 1986. México, D.F. pág.277.
(92) Ibidem. pág 289.

En los países industrializados se vienen constatando desde hace varias décadas y con un grado de intensidad que " el sector primario en el trabajo, son los trabajadores y en otro plano la industria y los servicios que ésta presta."(93)

En sí se ha comenzado a promover en los países con desarrollo equilibrado e integral, que considera a las personas el centro principal desde el punto de vista productivo y económico.

El desarrollo humano de un país debe considerarse como principal productor de ingresos económicos, ya que la mano de obra es la fuente principal y de ello depende el triunfo o fracaso económico de una nación o de una empresa.

La energía humana se reconoce como básica e irremplazable motor de las empresas ya que la energía de una empresa se distingue por el personal que las conforma.

El elemento humano está en todas partes de la empresa, las aptitudes del personal, sus relaciones individuales y colectivas influyen en las actividades de cada uno, esto es desde el director hasta el más humilde obrero.

Por otro lado en los Estados Unidos de Norteamérica se realizaron una serie de investigaciones, llegando al resultado de que al preparar a la fuerza de trabajo se obtenía mayor producción. Los economistas retomaron éste resultado para verificar la influencia en la preparación al trabajo, tomando en cuenta organización, tecnología y educación como elementos necesarios para alcanzar un progreso significativo.

(93) ENCICLOPEDIA UNIVERSAL QUID. Ilustrada. Promexa. 1983.
México, D.F. pág. 22.

Con tales antecedentes se forma la Teoría de Capital Humano, esta teoría nace en Estados Unidos de Norteamérica en 1960, en una época de expansión económica en el mundo occidental, puesto que ofrecía las posibilidades a los países de América alcanzar los niveles de los países avanzados, mediante el esfuerzo e inversión en la fuerza productiva, siendo la educación una vía a tal progreso.

La llamada Revolución del Capital Humano está encabezada por Theodore Schultz, Gary Becker, Milton Fridman, entre otros.

Gary Becker desarrolla el concepto de capital humano como "un estudio que tiene que ver con las actividades que afectan los ingresos, físicos y monetarios, incrementando los recursos necesarios y capacidades de la gente". (94) Todas éstas inversiones incrementan las habilidades, conocimientos, salud y es más probable aumentar los ingresos productivos.

Theodore Schultz piensa que al " tratar a los seres humanos como fuente de riqueza en la que se puede invertir para incrementarla" (95) permite aumentar la productividad de los trabajadores y preservar su integridad.

El capital humano puede verse como un factor determinante del crecimiento económico, ya que entre mayor preparación del capital humano, mayor es el crecimiento económico por que es el que le da vida a los procesos laborales.

(94) BECKER, Gary S. "Human Capital". The University of Chicago Press. 3ª Edition. 1993. United States of America.

http://colosus.rhon.itam.mx/capital_humano. pág. 27.

(95) FINKEL, Lucila. "La organización social del trabajo". Pirámide. 1996. Madrid, España. pág. 251.

Las características de la teoría son " el invertir en la formación y educación de los trabajadores, la adquisición de habilidades que tengan valor en el mercado, utilización de nuevas tecnologías que ayuden a la aplicación de destrezas del trabajador", (96) en las que el mercado se vea favorecido económicamente.

De igual manera, con el uso de la tecnología aumenta la participación de los trabajadores en los procesos de decisión, como resultado se obtiene mayor formación y responsabilidad en su labor.

Hoy en día los cambios tecnológicos exigen mayor información y movimiento, las empresas deben mejorar su nivel competitivo y gracias a la preparación del personal pueden actualizar, formar y mejorar la calidad de los procesos laborales.

Capacitar al capital humano es llevarlo al proceso de funcionalidad, partiendo de la aplicación de sus habilidades en su función laboral la cual repercute directamente al sistema o empresa.

La capacitación es un proceso funcional por que se compone de una serie de elementos (planeación, detección de necesidades de capacitación, planes y programas, ejecución y evaluación) que apoyan a su aplicación; al llevarla en partes, puede detectarse en que parte del proceso hay que tener cuidado o reforzar atención en donde se requiera y dar solución.

Cada elemento que labora en una empresa tiene una función, la cual es vital para el desarrollo de los procesos de producción en la empresa, al enfocar a la empresa como sistema, todos los trabajadores son elementos que interactúan de manera simultánea, independiente pero cada uno con su labor, con la finalidad de favorecer a la empresa y esto se logra produciendo más.

(96) MARIÑO NAVARRETE, Hernando, "Planeación estratégica de la calidad total". Santa Fé de Bogotá, Colombia, 1993. pág.112.

La empresa es un sistema en la cual sus elementos funcionan bajo un objetivo en común y cada uno pretende lograr un resultado óptimo en sus funciones y se puede lograr con la capacitación. El comportamiento del ser humano puede ser moldeado con preparación que cumpla sus expectativas personales y laborales.

La capacitación proporciona al capital humano una mejor función en sus actividades laborales, así como motivación, alternativas de aplicación laboral, planteando variedad en las que puedan aplicar sus conocimientos, habilidades, intereses, mejorar su nivel en inteligencia y vida.

De otro modo la capacitación pretende que el recurso humano logre su mejor desempeño en las funciones que realiza, no solo en cantidad sino en calidad utilizando la tecnología como un recurso de las actividades que realiza laboralmente el ser humano.

3.3. TECNOLOGÍA EDUCATIVA

Para llevar a cabo el ejercicio de la capacitación hay que tomar en cuenta hoy en día, el número cada vez mayor de personas, calidad y eficiencia con que se aplica la capacitación, el aumento de información para darla en poco tiempo y la transformación de la industria con la preparación del recurso humano.

Con tantos aspectos a tomar en cuenta, el proceso educativo se organiza sistemáticamente con la finalidad de regular y controlar el proceso de Enseñanza - Aprendizaje, para la puesta en práctica y toma de decisiones.

El desempeño y participación de los recursos humanos es de acuerdo a la función que realizan siendo este mismo elemento vital para el crecimiento de una organización.

Ahora bien, se ha integrado como una herramienta que facilita la comunicación y la información enfocada a la educación, es llamada Tecnología Educativa.

La Tecnología Educativa se integra como una materia curricular y aporta el despliegue de los medios de comunicación de masas utilizando el radio y la televisión, dando la idea de utilizar materiales que faciliten la transformación de la educación.

Con nueva maquinaria y dispositivos diseñados para almacenar grandes cantidades de información y la constante innovación de tecnología se crea la necesidad de integrar las aplicaciones en el área educativa.

La Tecnología Educativa "tiene sus fundamentos en la psicología del aprendizaje humano, ya que una conducta se produce como resultado de una práctica reforzada, así se da la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes" (97), recalcando que todas son manifestaciones del ser humano; la sociología de las comunicaciones fundamenta a la Tecnología Educativa; y su aportación al enfoque de los medios de comunicación es considerada como dispositivo o equipo para transmitir información.

Ernest Mascort define a la Tecnología Educativa como "una ciencia de la educación incluida en la amplia área de conocimientos de la didáctica vinculada con la educación y dotada de interdisciplinariedad"(98).

La educación no se escapa del impacto de la tecnología y debe procurar el avance personal mediante la facilitación de objetivos a cumplir tanto personales como colectivos para la formación de actividades y el incremento cualitativo de la educación.

Roberto M. Cagne piensa que la "Tecnología Educativa es un conjunto de conocimientos técnicos sobre el desarrollo y conducción de la educación de forma sistemática, basados en la investigación científica"(99).

- (97) FAINHOLE, Beatriz. "La Tecnología Educativa Propia y Apropiada", HVMANITAS. 1989. Buenos Aires, Argentina, pág. 33.
- (98) MASCORT, Ernest. "Tecnología Educativa Teoría y Técnicas Básicas", P.P.U. 1987. Barcelona, España. Pág. 11.
- (99) CONTRERAS, Elsa. "Principios de Tecnología Educativa", 1983. México, DF. Pág. 9.

Clifton B. Chadwick define a la Tecnología Educativa como "las técnicas para organizar lógicamente actividades o funciones de manera que puedan ser sistemáticamente observadas, comprendidas y transmitidas"(100).

Para Juana María Sancho "es una manera sistemática de diseñar, llevar a cabo y evaluar todos los procesos de aprendizaje en términos basados en la investigación del aprendizaje, la comunicación humana y el empleo de recursos materiales y humanos para conseguir un aprendizaje más efectivo"(101).

En base a las definiciones anteriores la Tecnología Educativa se desarrolla bajo tres elementos que la apoyan, la Teoría de Sistemas, la Psicología del Aprendizaje Humano y el uso de la tecnología en conjunto con la comunicación. Todo ello hace aplicable a la Tecnología Educativa como auxiliar educativo.

La Tecnología Educativa consta de ciertas características que la hacen un proceso organizado y sistemático, permitiendo que la educación se desarrolle mejor.

La racionalidad permite que se definan objetivos concretos llevando un proceso de instrucción aprendizaje tomando la planeación, ejecución y evaluación tiene un sistematismo, ya que se basa en la Teoría de Sistemas, la cual relaciona a sus elementos entre sí para lograr un objetivo en común.

La planificación: se refiere a establecer los objetivos a los que se quiere llegar, fijando las metas con claridad pretendiendo resolver problemas, buscando las medidas que permitan lograr los fines deseados.

Otra característica es el control que va a registrar y analizar los resultados con el fin de aplicar la solución de algún problema posible.

(100) CHADWICK, Clifton B. "Tecnología Educativa para el docente". PIADÓS.1997. 1997. Barcelona, España. pág. 15.

(101) SANCHO, Juana María. "Para una Tecnología Educativa". HORSORI. 1998. Barcelona, España. Pág. 42.

Uno de los fines de la Tecnología Educativa es cumplir los objetivos fijados de manera eficaz para garantizar el beneficio del proceso de instrucción - aprendizaje de manera óptima, ya que al relacionar los medios y las estrategias que se planifican se puedan resolver los problemas detectados y agotar todos los recursos para su pronta solución.

Así es como la Tecnología Educativa colabora en la solución de diversos problemas que en la capacitación se presentan, aplicando la sistematización en el ambiente educacional.

La Tecnología Educativa contribuye en la capacitación al utilizar herramientas, procedimientos y métodos de manera operativa con el auxilio de materiales audiovisuales, de informática, comunicación y fotográficos, para enriquecer el entendimiento de la capacitación en sí.

Al elegir los medios mas adecuados para que el proceso didáctico en la capacitación surta el efecto deseado, se pueden utilizar los recursos tecnológicos que ofrece la Tecnología Educativa, para interactuar con los capacitandos y un curso sea funcional laboralmente y el trabajador elabore sus actividades sin mayor complicación.

Tras haber descrito los elementos necesarios y como auxilian e interactúan entre sí en la capacitación es momento de conocer la institución donde se llevaran a cabo las actividades del presente estudio en el caso del Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

EL CASO

INSTITUTO

DEL SISTEMA DE

TRANSPORTE COLECTIVO METRO (IN. CA. DE.)

4. ESTUDIO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN EL CASO INSTITUTO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO (IN. CA. DE.)

Durante el desarrollo de este trabajo se ha descrito elementos relacionados con la capacitación, apreciando un todo que se lleva a cabo en partes sin perder su relación en el proceso de capacitación.

Al conocer las relaciones de educación pedagógica y el proceso capacitador, las teorías de las cuales se fundamenta la capacitación como la teoría de sistemas, la influencia de la función capital humano y la influencia de la tecnología educativa.

Con lo descrito con anteriormente en ésta investigación el pedagogo y sus funciones en capacitación se puede hacer un estudio en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema Colectivo Metro, verificando y conociendo como se lleva dicho proceso en esta institución.

4.1. HISTORIA DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (IN. CA. DE.)

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (S.T.C.), es un organismo público es una obra civil y arquitectónica grande y compleja de la ciudad de México.

Su característica radica en el proceso permanente de incorporación de nuevas tecnologías y ampliación de la red al planificar su servicio de transporte masivo ayudando a reducir el uso otros transportes en rutas de alta demanda, proporcionando a la población en transporte rápido, seguro y económico.

El metro comienza sus labores en el año d 1967, cuando el gobierno de Gustavo Díaz Ordaz se hace promoción para el proyecto de la construcción del metro de la ciudad de México, al ser aprobado en febrero de 1967 la empresa de Ingeniería de Sistemas de Transporte Metropolitanos, tendría a su cargo la realización del proyecto.

El 29 de abril de 1967 se hace la inauguración de las obras del metro.

Con el gran éxito de la demanda del transporte da crecimiento a la red y hasta la fecha sigue creciendo.

El metro por sus dimensiones cuenta con un gran número de empleados, los cuáles deben ser capacitados para realizar sus funciones. Es por esta razón que nace el Instituto de Capacitación y Desarrollo, que por sus siglas es conocido como el INCADE.

Al iniciar a operar el Sistema de Transporte Colectivo Metro fue necesario implementar la capacitación del personal, ya que el rápido crecimiento del personal del mismo y la implementación de la Red de Transporte propició la creación del actual Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo.

El Instituto de Capacitación y Desarrollo es el encargado de proporcionar capacitación a todos los trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

Su objetivo principal es promover el desarrollo de los trabajadores técnicos y administrativos del Sistema de Transporte Colectivo Metro a través de la integración y ejecución de programas de capacitación orientados a incrementar sus niveles de eficiencia y productividad.

La misión del IN. CA. DE. es proporcionar conocimiento, habilidades y actitudes a través de una capacitación oportuna, eficiente, con vocación de servicio, calidad dirigida al desarrollo integral de los trabajadores del Metro con el fin de brindar un servicio de excelencia en el transporte de usuarios.

Sus instalaciones están ubicadas en Av. Ignacio Zaragoza # 614 Col. Cuatro Árboles delegación Venustiano Carranza (en la parte posterior de la estación de Metro Zaragoza).

Para el año 1968 el manejo de las funciones técnicas era nuevo en nuestro país, por lo que ingenieros, técnicos y obreros especializados fueron enviados a Francia para capacitación y adiestramiento, y los conocimientos que adquirieron lo compartirían a otros a su regreso a México.

Una vez recibidas la instrucción en el extranjero, capacitaron al personal responsable de operaría y diera mantenimiento al Metro de la Ciudad de México.

Las instalaciones de un centro para capacitación no existían, pero se considero tanto las funciones como las metas asignadas del Sistema de Transporte Colectivo Metro y se llegó a la conclusión de que los trabajadores deben reunir ciertas características y se tenía que capacitar para proporcionar personal calificado para desarrollar sus funciones dentro del Sistema Colectivo Metro, llevando a sí a la construcción del Centro de Instrucción como se llamó en ese entonces, iniciando sus actividades el 23 de enero de 1969.

El primer curso se impartió a personal reclutado y seleccionado en el ámbito técnico, los cuales recibieron instrucción y adiestramiento; tomándolos en cuenta como futuros instructores que debían encargarse de capacitar y entrenar al personal que se contrataría posteriormente.

El 14 de abril de 1969 se realiza una reestructuración y cambio de nombre como centro de capacitación.

En junio de 1971 se retoma la administración y se reconoce que la capacitación es uno de los elementos vitales para alcanzar niveles óptimos de rendimiento y se renombra ya como Instituto de Capacitación y Desarrollo (IN. CA. DE.).

Las instalaciones se encontraban en Zamora #7 y #9, colonia Condesa, pero por el crecimiento del personal se pensó en instalaciones amplias y cómodas, comenzando la construcción en la ubicación actual.

En enero 24 de 1977 el INCADE contaba con módulos destinados a jefatura INCADE, sala de simuladores, almacén, aulas para capacitación y formación de los recursos humanos que cada vez demandaba mas el Sistema de Transporte Colectivo Metro.

En 1983 se inicia el diseño de la instalación de equipo como simuladores de trenes, piezas mecánicas de trenes, controladores de control de trenes, todo con la finalidad de recrear eventos ocurridos durante una operación normal en las líneas, actualmente se tiene de manera permanente y como un espacio de exposición denominada Expo Metro.

Hoy en día el IN. CA. DE. cuenta en sus instalaciones con 13 aulas, aula magna, auditorio con capacidad para 100 personas, centro de documentación, Expo Metro, teléfonos públicos, vigilancia, áreas verdes, estacionamiento y sanitarios.

En enero de 1999 se comienza a ubicar la aplicación de la tecnología dentro del INCADE puesto que se inicio un programa para la utilización de la informática, multimedia y modernización de materiales didácticos.

Es un hecho que la capacitación de los trabajadores ha sido una gran herramienta para impulsar el crecimiento del sistema y del servicio del transporte. El IN. CA. DE. ha puesto más atención al personal de áreas de transporte, ya que son ellos los principales operadores del servicio que ofrece el Sistema Metro.

El avance productivo que ha tenido el metro es por la experiencia y conocimiento de sus propios trabajadores y es así como el IN. CA. DE. forma sus propios cuadros de instrucción ya que el metro es el único en México que cuenta con su propia tecnología y no cualquier persona conoce el funcionamiento.

Actualmente el IN. CA. DE cuenta con 150 instructores que se han especializado en áreas como la electrónica, hidráulica, electromecánica, automatización, comunicación, vías, pilotaje automático, señalización, regulación y conducción de trenes, mantenimiento de material rodante de los trenes, seguridad industrial, desarrollo humano, entre otras.

Los instructores, que son parte de la plantilla IN. CA. DE., son especialistas de alto nivel técnico que participan en la impartición de cursos, elaboración de material didáctico, material instruccional, diseño de programas de capacitación, proceso evaluativo y tareas de investigación para actualizar manuales e instructivos de capacitación.

Los instructores externos son seleccionados por las empresas de capacitación y son el Instituto Politécnico Nacional, Universidad Nacional Autónoma de México, unidad de profesionalización del gobierno del Distrito Federal, Instituto Nacional de Administración Pública, Centro en Investigación en Computo IPN, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingenieros y Ciencias Sociales y Administrativas del IPN, Centro Nacional de Metrología, Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, por mencionar algunos.

Los cursos que sobresalen por su impartición son:

- Soldadura avanzada.
- Administración Financiera Multinacional.
- Programación Neurolingüística
- Alta dirección de entidades públicas.
- Informática, redes de datos.
- Adquisiciones del sector público.
- Control y evaluación.
- Evaluación de la gestión gubernamental.
- Especialización en administración de recursos de materiales.
- Instrumentos para el desarrollo urbano.
- Sistemas de calidad.

Es así como el crecimiento del IN. CA. DE. se ha propiciado por la gran estructura del Sistema de Transporte Colectivo Metro la cual demanda cada día más personal, el cual se debe de capacitar para dar servicio a los usuarios y su organización se detalla en el siguiente apartado.

4. 2. DISTRIBUCIÓN ORGÁNICA.

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC), es un organismo público descentralizado dependiente del gobierno del Distrito Federal, creado por decreto del presidente Gustavo Díaz Ordaz el 19 de abril de 1967.

La autoridad máxima es el consejo de administración el cual tiene la función de establecer en congruencia con los programas del sector de transporte, las prioridades a las que debe de sujetarse el organismo, aceptar programas y presupuestos del sistema así como sus modificaciones.

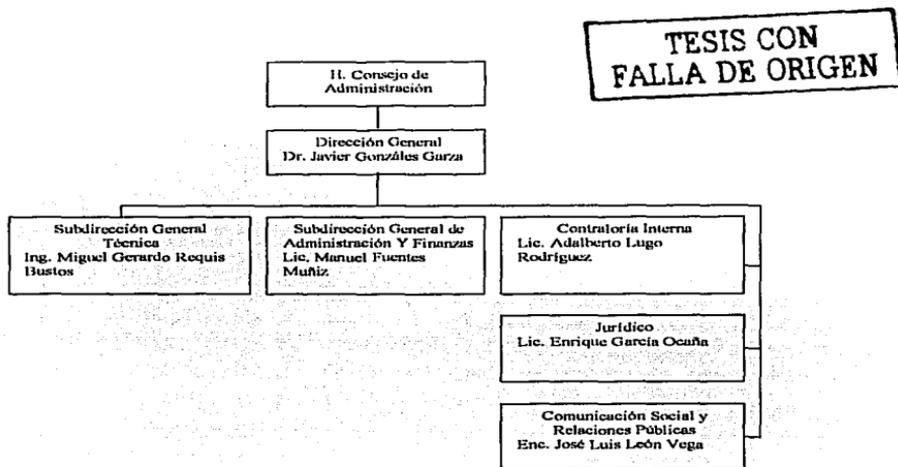
El consejo de administración del Metro esta precedido por el jefe del gobierno del Distrito Federal integrado por el presidente suplente, el Secretario de Transportes y Vialidad del gobierno capitalino, por representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de Comunicaciones y Transporte de la Contraloría y Desarrollo Administrativo de Nacional Financiera del gobierno de Estado de México y del propio gobierno del Distrito Federal.

La Dirección General de Construcción de Obras del Sistema de Transporte Colectivo Metro (DGCOSTC) es un organismo que depende de la Secretaría de Obras del Gobierno del Distrito Federal, es quien construye la red del Metro y entrega a este la obra terminada para su operación.

A su vez este órgano se divide en la Subdirección General Técnica que se encarga de la parte operativa del sistema como las instalaciones eléctricas, mecánicas y vías, mantenimiento de trenes, coordinación en la transportación de las líneas del metro.

Por otra parte existe otra subdirección que se encarga de la administración y finanzas generales del Sistema de Transporte Colectivo, se divide en gerencias como Recursos Humanos, Recursos Materiales, Recursos Financieros, Presupuestos, Organización y Sistemas, Contabilidad, Vigilancia, Comunicación Social y Relaciones Públicas, por mencionar algunas.

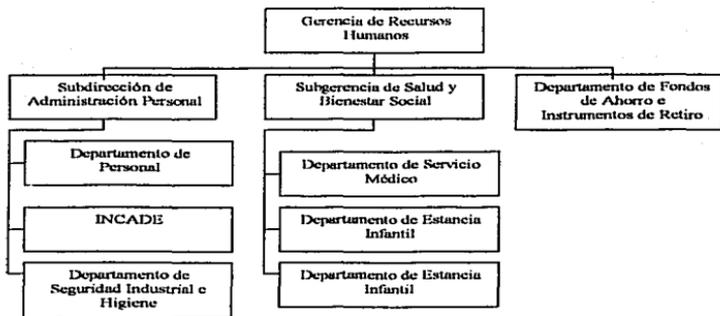
ORGANIGRAMA GENERAL DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO



De las gerencias antes mencionadas la Gerencia de Recursos Humanos está dentro del área administrativa y de aquí surge la institución de estudio el Instituto de Capacitación Y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (IN. CA. DE).

ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



La estructura orgánica del IN. CA. DE. tiene como cabeza la Jefatura de Capacitación y Desarrollo que coordina y supervisa que las unidades o departamentos funcionen adecuadamente en el proceso de capacitación que tiene a su cargo, también llamados comités técnicos.

El IN. CA. DE. se divide en cinco unidades operativas del proceso de capacitación, una de ellas es la Unidad de Planeación, la cual elabora programas de trabajo para la impartición de cursos de inducción, actualización, capacitación y desarrollo para el personal del sistema, también mantiene una cartera de instructores actualizada que cumplan los requisitos técnicos y pedagógicos para la instrucción del personal, promueve y sostiene comunicación con instituciones oficiales, privadas y educativas para obtener servicios e instructores especializados, así como para el intercambio de experiencias y promueve el desarrollo de técnicas de simulación en las áreas que así lo requieran, también se encarga de la planeación de acuerdo al presupuesto, realiza Detección de Necesidades en Capacitación para la organización de cursos.

Otra Unidad es de Programación y Apoyo Logístico, que tiene como funciones realizar la programación general de los cursos que las diversas áreas del sistema necesitan, coordinar la asignación de los instructores de acuerdo con cada curso, llevar a cabo el proceso para el control de asistencia de los capacitados, control de asistencia de los instructores y el pago de las horas de instrucción, disponer lo necesario para la asignación de aulas conforme a la programación respectiva, llevar el proceso de evaluación académica de los capacitados y vigilar los implementos que se requieran para la ejecución de los cursos y que las aulas estén disponibles.

La Unidad de Materiales Didácticos tiene la responsabilidad de realizar el material didáctico que facilite el proceso de enseñanza-aprendizaje de los participantes en los programas de capacitación, elaborar y coordinar el programa de producción editorial de manuales para los cursos, diseña, elabora y coordina la producción de material gráfico y multimedia, organiza y proporciona el servicio de documentación y consulta gráfica, audiovisual y multimedia, distribuye los recursos didácticos que requieran los eventos de capacitación, elabora y coordina el programa de imagen corporativa del IN. CA. DE.

El material didáctico con el que cuenta el IN. CA. DE. son manuales, trípticos, folletos, audiovisuales, videos, diapositivas, transparencias, acetatos, fotografías, láminas, murales, magnetogramas, catálogo videos, rota folios, etc.

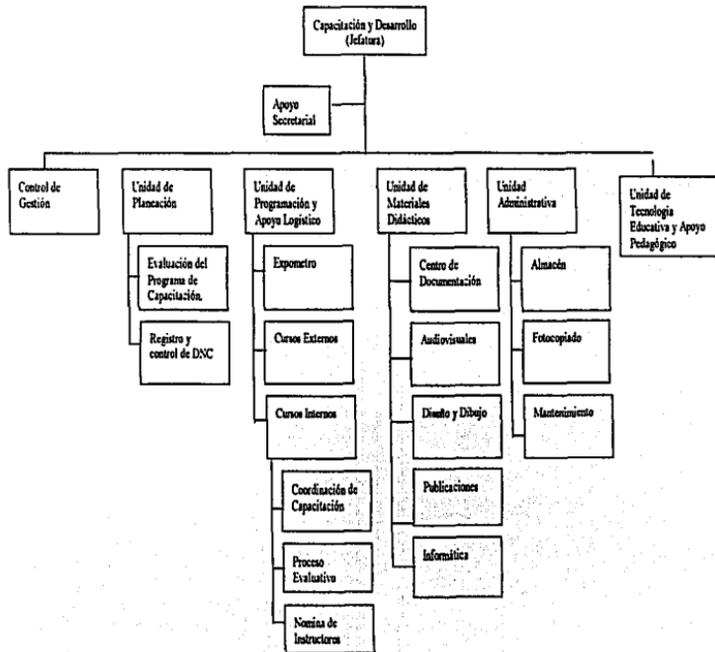
Otra Unidad que colabora es la Unidad Administrativa que se encarga de proveer el material didáctico y mantener en condiciones óptimas los espacios donde se llevan los cursos aulas con pizarrón, papel, manuales, gises, plumones, mesas y sillas, etc.

Por otro lado la Unidad de Tecnología Educativa y Apoyo Pedagógico, lleva la supervisión pedagógica de los cursos evalúa de manera general los cursos y prepara los informes correspondientes, elabora los programas, académicos de los cursos que se solicitan, asesora a las áreas del sistema en materia de Tecnología Educativa, participa en la elaboración de materiales y técnicas de estudio, elabora y coordina los programas de capacitación para el personal IN. CA. DE. elabora los programas para la formación de instructores, desarrolla y pone en práctica el programa para el seguimiento de los capacitados, lleva a cabo aquellos proyectos de investigación de aplicación práctica para el instituto, participa y desarrolla los instrumentos de evaluación.

Con éstas áreas o unidades en que se divide el IN. CA. DE. se les permite que cada una lleve sus labores para capacitar a todos los trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo, cada una tiene sus funciones establecidas y en el siguiente apartado se analizan las condiciones en las que éstas operan.

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE
COLECTIVO METRO. (IN. CA. DE.)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



4.3. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se realizaron una serie de pasos que están ligados a la contribución y desarrollo de la actividad profesional del pedagogo siendo el objeto de estudio el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro, llevada a cabo por medio de una metodología que contribuye, al logro de los objetivos que del presente se persiguen desde su inicio.

Al llevar una serie de pasos se sigue un orden y se habla de un método, éste se entiende como "un modo de decir una cosa llevando un orden y ciertos principios permitiendo llegar al conocimiento de la verdad y enseñarla" (102). Felipe Pardinas describe al método como "una sucesión de pasos ligados entre sí por un propósito" (103); Nicola Abbagnano piensa que el método "indica un procedimiento de investigación ordenado que garantiza la obtención de resultados válidos"(104) y Laura Cazares menciona que el método "es un procedimiento concreto que se emplea de acuerdo con el objeto y con los fines de la investigación para organizar los pasos proporcionando resultados coherentes" (105) propiamente el método es una secuencia lógica de los procedimientos en la investigación para obtención de resultados.

(102) DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO LAROUSSE. LAROUSSE. 1984. pág. 549.

(103) PARDINAS, Felipe. Metodología y Técnicas de Investigación de las Ciencias Sociales. SIGLO XXI. Año 1993. pág. 56.

(104) ABBAGNANO. Op. Cit. págs. 802-803.

(105) CAZARES. Op. Cit. pág. 14.

En lo que respecta a la metodología "es un conjunto de principios generales de teorización en torno a los métodos que pueden ser empleados en una investigación" (106) o parte de una ciencia que estudia los métodos que se emplean, como un conjunto de procedimientos metódicos mediante un proceso de comprobación de información en el proceso teórico - práctico que es de utilidad para la investigación a realizar.

La presente investigación se hizo conforme a un estudio documental y de campo ya que se recabó la información por medio de ambas fuentes, comprobando la teoría y la práctica en las actividades que pueden hacer y lo que en realidad hace o cumple el pedagogo en la institución mencionada con anterioridad.

La información obtenida al revisar documentos en la biblioteca IN.CA.DE. fueron los diferentes cursos que tienen en original archivados para el momento de su fotocopiado y uso, son cursos que tienen bastante tiempo y otros son un poco más recientes, aquí también se guarda información referente con la historia del Sistema de Transporte Colectivo y la necesidad de tener un instituto para la capacitación y su distribución organizacional, así como formatos de memorias de cursos, programación de cursos, solicitud de manuales, asignación de actividades, registro de asistencia a aulas, registro de asistencia a prácticas, cédula de capacitación, solicitud de elaboración de constancias e informes generales de cursos.

En cada unidad del instituto se cuenta con los formatos mencionados para darles uso a sus necesidades, por otra parte existe un manual general que no está actualizado con las actividades que realizan en cada unidad y a su vez estas unidades no tienen manuales administrativos y mucho menos operativos.

(106) Ibidem, pág. 13.

Otro instrumento de investigación utilizado fue la observación el cual "permite un registro semántico, válido y confiable de conductas y comportamientos que se manifiesten permitiendo un análisis del contenido de las observaciones que se registren" (107) Se hicieron anotaciones sobre las conductas visuales y verbales de cada encargado del proceso de capacitación en el IN. CA. DE.

La observación directa permitió obtener información del proceso de capacitación en cuanto a la ejecución en la institución, analizando de manera objetiva la función pedagógica y el proceso en sí. Primeramente la capacitación lleva un proceso y cada área de la institución lleva una parte de este proceso, éstas a su vez no tienen comunicación que permita llevar una secuencia lógica del proceso de capacitación desde el inicio hasta el final, además, no cuentan con un perfil pedagógico que auxilie a la planeación, programación y aplicación de la capacitación y de los profesionales que aquí laboran no tienen preparación pedagógica, solo hay dos pedagogas, pero no tienen una función participativa como tales, aportan asesorías pedagógicas, ya que una es secretaria y otra ejecuta cursos pero con un perfil psicológico, por que en su unidad de trabajo todo el personal son psicólogas.

Otras áreas tienen algunos profesionistas que no enfocan pedagógicamente al proceso de capacitación, y podrían aprovecharse de manera positiva en para la aplicación de éste ejercicio ya que hay sociólogos, economistas, personal de ciencias de la comunicación, ingenieros mecánicos, psicólogas, productores multimedia, asistentes en informática y administrativa y el coordinador de capacitación de una unidad de programación y apoyo logístico no tiene profesión.

(107) HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. "Metodología de la Investigación", Mc Graw Hill. 1997. pág. 316.

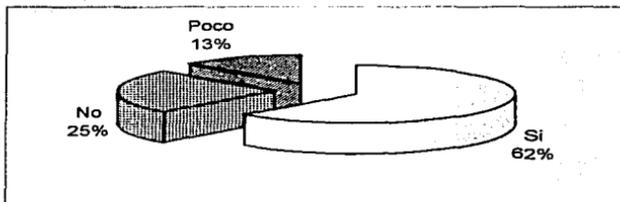
La observación documental que se practicó, consistió en verificar los fundamentos que tiene la institución en cuanto a la capacitación y función del pedagogo. El instituto determina y describe las funciones de cada área y éstas no cumplen lo establecido por el instituto, puesto que no existe una línea de trabajo que lleve a la capacitación con una secuencia lógica desde el principio hasta el final, cada una de las unidades la lleva como mejor puede.

El cuestionario es un instrumento muy utilizado "es un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir"(108) Con el transcurso de la investigación se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas para mejor organización de la información. La técnica de cuestionario se aplicó a las personas que laboran en las unidades de capacitación del instituto, que son las encargadas de llevar a cabo este proceso, con una muestra de dieciocho personas de veintisiete que colaboran en dicho instituto, obteniendo los siguientes resultados.

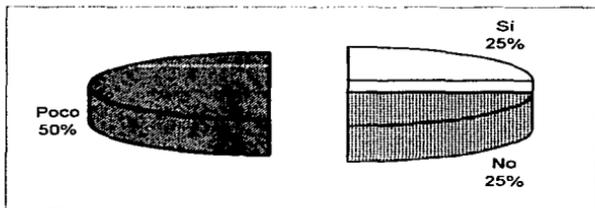
(108) Ibidem. 285.

CUESTIONARIO

1. ¿Tiene noción de lo que es la pedagogía?. La mayoría del personal aunque no sabe como opera, conoce el término obteniendo un porcentaje de 62%, hay quienes no conocen absolutamente nada que son el 25% y el 13% tienen poco conocimiento sobre el tema.

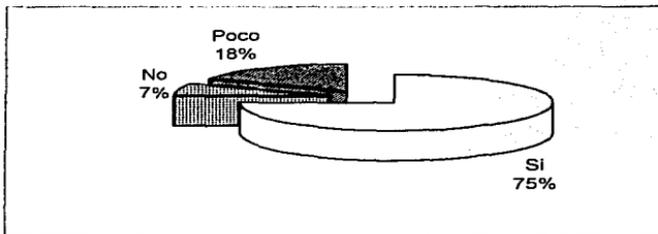


2. ¿Conoce la función pedagógica en la capacitación?. El 50% del personal sabe poco sobre la función pedagógica, 25% si la conoce y el 25% no sabe nada sobre la participación pedagógica en capacitación.

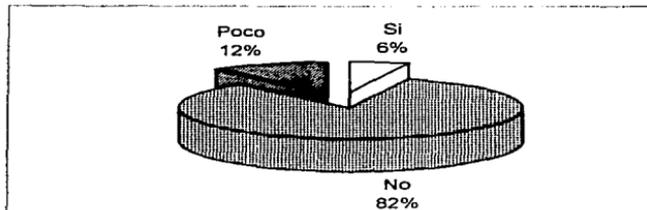


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

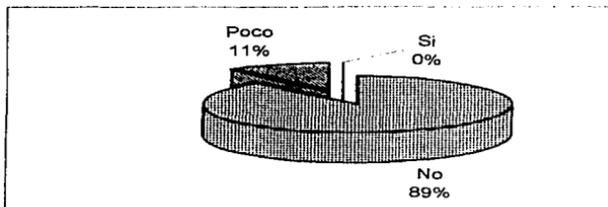
3. ¿Está de acuerdo que la capacitación tiene utilidad para optimizar el desempeño laboral? El 75% sabe que la capacitación del personal puede optimizar el desempeño de los trabajadores, un 18% se da cuenta un poco de lo bueno que sería capacitar al personal y el 7% no toma en cuenta esta posibilidad.



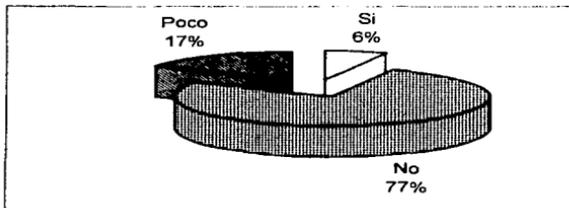
4. ¿Conoce el proceso de capacitación? Un 82% de los trabajadores de las unidades que trabajan con capacitación no conocen el proceso como tal, algunos tienen poca noción sin conocerlo concretamente contando con 12% y el 6% conoce como de lleva dicho proceso.



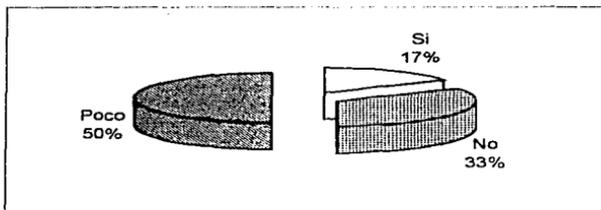
5. ¿Existe una línea de trabajo en el proceso de capacitación? En el instituto se refleja con estos resultados que no existe una línea de trabajo en capacitación con un 89%, el 11% piensa que hay poco control sobre lineamientos que delimiten la capacitación y nadie contesto que sí.



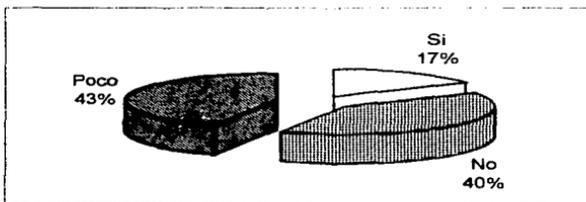
6. ¿Sabe desarrollar un diseño de planeación en materia de capacitación? Evidentemente la mayoría piensa que la Unidad de planeación es la encargada y la mayoría del personal no saben diseñar ni planear en capacitación obteniendo un 77% negativo, el 17% tiene pocos conocimientos al respecto y un 6% contesto que sí.



7. ¿Sabe como se lleva a cabo una detección de necesidades en capacitación? En este aspecto el personal cuenta con escasos conocimientos para desarrollar una DNC, pocos lo saben un 50% exactamente, el 33% no cuenta con conocimientos necesarios para llevarla a cabo y el 17% si sabe pero nunca la han realizado.

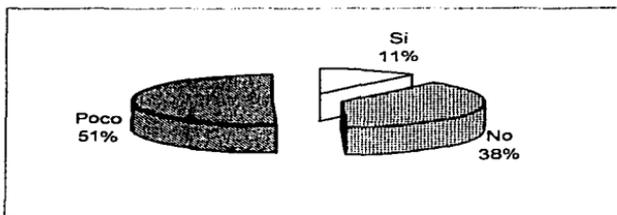


8. ¿Sabe realizar planes y programas que se adecuen a las necesidades de la empresa donde labora? Los planes y programas los diseña la Comisión Mixta y solo un 43% cuenta con pocas referencias para realizar la actividad de éste tipo, un 40% no sabe realizarlos y el 17% lo hace para adaptarlos o modificarlos.

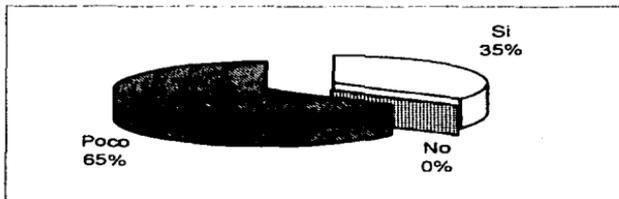


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

9. ¿Tiene manejo de material didáctico? El material didáctico que se maneja es 51% del personal que imparte cursos los utiliza poco, el 38% los ocupa escasamente y hay quienes si los utilizan es el 11%.

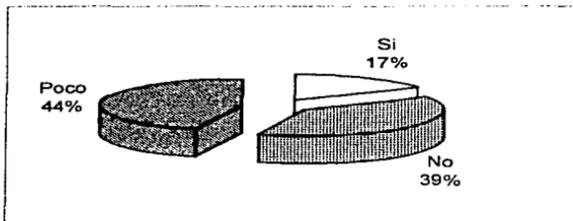


10. ¿Preparan a los instructores pedagógicamente para impartir un curso? La mayoría de los instructores que imparten los cursos son trabajadores más aptos y por falta de tiempo solo algunas veces los preparan en un 65% se preparan a los instructores para impartir los cursos y al 35% restante se preparan para ello.

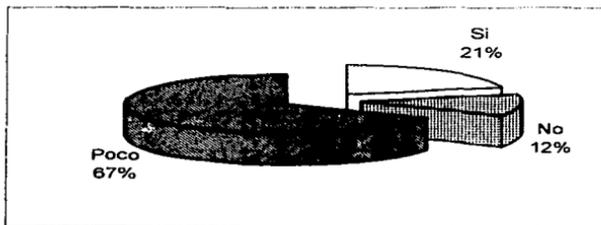


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

11. ¿El material didáctico de la empresa se adapta o se adecua al curso? El material didáctico que tiene el IN. CA. DE. es variado y en un 44% solo algunas veces lo utilizan o lo incorporan a los cursos, el 39% no lo toman en cuenta y tan solo el 17% lo utiliza.

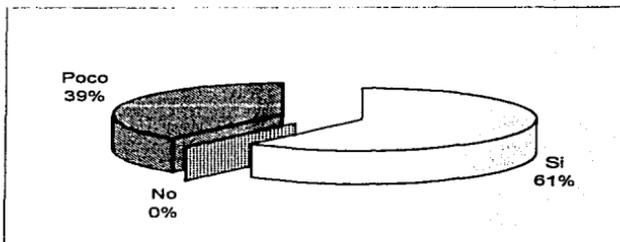


12. ¿Realizan evaluación en la ejecución de los cursos? El personal de la Unidad de Tecnología Educativa y Apoyo Pedagógico es la que lleva a cabo los cursos y las evaluaciones se realizan en un 67%, poco personal de esta unidad lo hace en promedio un 21% y el 12% no lo realiza completo.

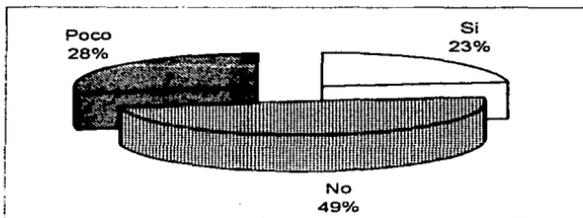


TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

13. La evaluación ¿permite ver los conocimientos adquiridos del curso?
Contestaron sí el 61%, en un 39% contestaron que solo un poco.

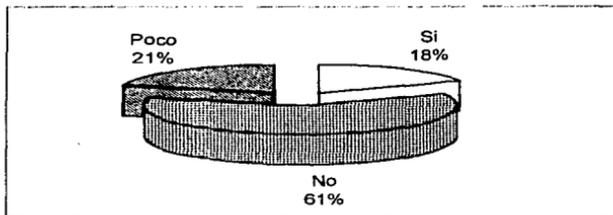


14. ¿Hay un seguimiento posterior al curso? El 49% contestó que no hay seguimiento alguno, pocos lo hacen un 28% y en un 23% se lleva a cabo un seguimiento.



INFORMACIÓN
FALLA DE ORIGEN

15. ¿Existe comunicación con las áreas de trabajo para llevar el proceso de capacitación con secuencia lógica? El personal de todas las áreas coincide que en un 61% no hay comunicación en todas las unidades el 21% piensa que es poca la comunicación para el proceso y solo el 18% piensa que la comunicación si existe en las unidades de trabajo solo en lo indispensable.



Con el uso de éstas técnicas se llega a la obtención de la siguiente información, creando un diagnóstico preliminar que apoya al análisis que se realizó sobre el contenido recabado para concretizar en que tipo de actividades se necesita la intervención del profesional en Pedagogía. La forma de trabajo de cada unidad del instituto se describe de la siguiente manera.

La información proporcionada por el personal que labora en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro tiene una Jefatura que es la cabeza de la organización del proceso de capacitación y el jefe del instituto no tiene la preparación pedagógica suficiente puesto que su preparación académica es Ingeniería Mecánica Eléctrica y está orientada a la administración de sistemas electrónicos, desarrollo, manejo de mantenimiento de éstos por lo que difiere totalmente al conocimiento pedagógico para asesorar a las unidades de IN.CA.DE.

Como se ha mencionado con anterioridad en el transcurso de éste trabajo, la planeación es la primera parte del proceso administrativo de la capacitación, ya que determina el curso del proceso capacitador y en lo que

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

respecta a la unidad de planeación de IN. CA. DE. no cuenta con un profesional que lleve la planeación, de hecho no hay planeación, no existe un diseño del proceso de capacitación, no hay intervención pedagógica y las personas encargadas no tienen preparación pedagógica ni administrativa para comenzar un lineamiento del proceso en sí.

En cuanto a la DNC se busca y se obtiene la información necesaria que sirve de base para la elaboración de planes y programas para determinar las necesidades y deficiencias que requieren apoyo y solución, de está labor se encarga la unidad de planeación, de la cual sólo se ha realizado un estudio en 1992 y no trascendió a más, se le practicó a solo una muestra del 30% de todos los trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo Metro, no se ha realizado ninguno otro hasta la fecha; no se saben las necesidades actuales.

En cuanto a planes y programas son las actividades que determinan los objetivos, técnicas, actividades, recursos técnicos que se aplican en el proceso de enseñanza-aprendizaje; la unidad encargada de ésta tarea es la Unidad de Tecnología Educativa y Apoyo Pedagógico, el personal que labora son psicólogas y una pedagoga, la cual ejecuta sus actividades con un enfoque psicológico, los planes y programas están basados en teorías humanistas y los cursos son en el ámbito técnico laboral del sujeto, sin tener un perfil pedagógico, por otro lado, no se actualizan los planes ni programas, ya que esto depende de la Comisión Mixta, pero éstos no se basan en una DNC real que apoye y cubra las necesidades del trabajo del personal del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

La operación o ejecución de cursos consiste en llevar a la práctica los planes y programas de capacitación, en ésta institución los instructores son las psicólogas de la Unidad de Tecnología Educativa y Apoyo Pedagógico y trabajadores más aptos del IN. CA. DE. , los cuales deben tomar el curso de formación de instructores de alto desempeño, pero no todos lo toman y por otro lado los instructores externos que se encargan de contratar en la Unidad de Programación y Apoyo Logístico del área de cursos externos, ningún instructor ha impartido un curso con un perfil o material en Pedagogía, en esta misma unidad ninguno de sus elementos es pedagogo, su función consiste en calendarización de cursos, toma de asistencia de los participantes, supervisión de que lleven los cursos en las aulas y que los trabajadores tomen en realidad el curso.

Entre el personal de la Unidad de Material Didáctico, hay una pedagoga, pero el apoyo que da es como secretaria, no aporta nada respecto al quehacer pedagógico en ésta unidad. Por otro lado al impartirse un curso el instituto cuenta con, aulas iluminadas, instalaciones óptimas y material didáctico variado, el cual no se integra a los cursos, no utilizan ese recurso e incluso, los cursos no tienen seguimiento que verifique resultados obtenidos después de un curso impartido.

Al iniciar los cursos se hace una evaluación diagnóstica inicial, con la finalidad de saber en que condiciones o que conocimientos tienen los participantes del curso y saber desde donde comenzar, también una evaluación intermedia para confirmar que los conocimientos que se imparten se entienden y una evaluación final, para saber con que conocimientos y que aprendizajes se obtuvieron.

El IN. CA. DE. realiza las tres evaluaciones y hacen que los sujetos participen y contribuyan a las actividades del mismo, lo que falta es llevar un seguimiento en el que se observen resultados concretos.

Con el análisis comparativo de la información y la definición de la actividad que desempeña el pedagogo en el transcurso de este trabajo, sobresalen las necesidades inmediatas, ya que las deficiencias están desde el inicio del proceso por todo lo ya mencionado, por lo que se propone optimizar las actividades en capacitación con la función participativa del pedagogo generando un cambio significativo para la institución.

MARCO COMPARATIVO

MARCO COMPARATIVO

SER	DEBE SER
<ul style="list-style-type: none"> ❖ SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO. ❖ INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL S.T.C METRO. ❖ OBJETIVO PRINCIPAL PROMOVER EL DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ EMPRESA. ❖ INSTITUCIÓN ENCARGADA DE LA CAPACITACIÓN. ❖ OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN.
<p><u>PLANEACIÓN</u></p>	<p><u>PLANEACIÓN</u></p>
<ul style="list-style-type: none"> ❖ NO EXISTE SECUENCIA LÓGICA EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN. ❖ NO EXISTEN OBJETIVOS Y METAS BIEN ESTABLECIDOS. ❖ NO HAY UN DISEÑO DE ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN. ❖ NO EXISTE TAL REFUERZO, PUESTO QUE LOS PROGRAMAS NO CUBREN NECESIDADES REALES. ❖ CADA UNIDAD IN.CA.DE. HACE LO QUE PUEDE AL RESPECTO. ❖ NO EXISTE UN PROCESO CONTINUO. ❖ NO SE REALIZA TAL ANÁLISIS. ❖ NO HAY PROCESO DE CAPACITACIÓN YA QUE ESTÁ CORTADO. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ SECUENCIA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE PRINCIPIO A FIN. ❖ OBJETIVOS Y METAS. ❖ DISEÑO DE ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL. ❖ REFUERZO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN. ❖ DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, METAS, TIEMPOS, ESTRATEGIAS Y EVALUACIONES. ❖ PROCESO CONTINUO. ❖ ANÁLISIS DEL FUTURO DE LAS DECISIONES ACTUALES PARA EL FUTURO. ❖ TOMAR EN CUENTA TODO EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.

D.N.C.

- ❖ NO SE HA ELABORADO UNA D.N.C. REAL, POR LO QUE NO HAY DISEÑO DE PLANES NI PROGRAMAS ACORDES A LAS NECESIDADES.
- ❖ NO EXISTE INFORMACIÓN VERAZ QUE APOYE LA PLANEACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS, PUESTO QUE NO HAY UNA DETECCIÓN DE NECESIDADES REAL.
- ❖ NO HAY DICHA ESTRUCTURA.

PLANES Y PROGRAMAS

- ❖ LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO DEL IN. CA. DE. VERIFICA QUE LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTEN CONFORME A LOS TRABAJADORES QUE SE VAN A CAPACITAR.
- ❖ NO SE TOMA EN CUENTA ESTA PARTE YA QUE EL PROCESO DE CAPACITACIÓN ESTÁ ENTRE CORTADO.
- ❖ SE VEN ÁREAS TÉCNICAS, HUMANISTA Y DE SEGURIDAD.

D.N.C.

- ❖ ALÁLISIS DEL ¿QUÉ SE NECESITA Y EN DÓNDE?
- ❖ OBTENER INFORMACIÓN BASE PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS.
- ❖ PERMITE CONOCER LAS DIFERENCIAS Y ELABORAR PLANES Y PROGRAMAS.
- ❖ DETECTA DEFICIENCIAS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
- ❖ DETECTA AL PERSONAL A CAPACITAR.
- ❖ SE ESTRUCTURA LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

PLANES Y PROGRAMAS

- ❖ LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO SE ENCARGA DE VERIFICAR LOS PLANES Y PROGRAMAS QUE ESTEN CONFORME A LOS OBJETIVOS QUE PERSIGUE LA EMPRESA; EN BENEFICIO DE LOS TRABAJADORES.
- ❖ TOMAR EN CUENTA LOS MEDIOS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS INICIALES.
- ❖ DESARROLLO INTEGRAL DE LA CAPACITACIÓN.

❖ EJECUCIÓN

- ❖ EL IN.CA.DE. ELIGE AL TRABAJADOR MÁS APTO PARA IMPARTIR LOS CURSOS, TAMBIÉN CUENTAN CON ASESORÍAS DE INSTITUCIONES EXTERNAS.
- ❖ TOMAN UN CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DE ALTO DESEMPEÑO.
- ❖ NO HAY SECUENCIA LÓGICA INTEGRAL Y PRAGMÁTICA DE LA CAPACITACIÓN.
- ❖ EL MATERIAL DIDÁCTICO CON EL QUE DISPONE LA INSTITUCIÓN NO SE INTEGRA A LOS CURSOS.
- ❖ LAS INSTALACIONES SON SENCILLAS Y ÓPTIMAS PARA LA IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- ❖ NO HAY PLANEACIÓN, NO HAY COMPARACIÓN, SE TOMAN EN CUENTA LOS RESULTADOS OBTENIDOS.
- ❖ VERIFICAN LOS CAMBIOS ANTES DEL CURSO Y DESPUÉS DE L MISMO.
- ❖ NO HAY OBJETIVOS PREFIJADOS, SOLO SE TOMAN EN CUENTA LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN.
- ❖ NO HAY TAL REFORZAMIENTO.
- ❖ SE DA LA EVALUACIÓN EN TRES MOMENTOS.
- ❖ NO HAY SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

EJECUCIÓN

- ❖ ELECCIÓN DE INSTRUCTORES.
- ❖ INSTRUCCIÓN DE INSTRUCTORES.
- ❖ SECUENCIA LÓGICA INTEGRAL Y PRAGMÁTICA DE LA CAPACITACIÓN.
- ❖ RECURSOS DIDÁCTICOS ACORDES AL CURSO.
- ❖ INSTALACIONES EN CONDICIONES ÓPTIMAS, DESARROLLO DINÁMICO Y PRÁCTICO DE LOS CURSOS.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

- ❖ COMPARACIÓN DE LO PLANEADO CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS.
- ❖ VALORA LAS ACTIVIDADES DEL PROGRESO DE LA CAPACITACIÓN.
- ❖ VERIFICAR QUE LOS OBJETIVOS SEAN ALCANZADOS.
- ❖ COMPROBAR LA EFICACIA DE LOS PROGRAMAS Y DEL INSTRUCTOR.
- ❖ VERIFICAR LOS PUNTOS DE RETROALIMENTACIÓN Y REFORZAMIENTO EN EL PERSONAL.
- ❖ REALIZACIÓN DE EVALUACIÓN EN TRES MOMENTOS, DIAGNÓSTICA, INTERMEDIA Y TERMINAL.
- ❖ DAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN.

PROPUESTA:

"PROGRAMA OPERATIVO DE TIPO PERMANENTE PARA ATENDER NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO, CON LA PARTICIPACIÓN DEL PEDAGOGO"

JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Las industrias modernas desempeñan un papel influyente en el desarrollo de la economía mexicana, ya que exige eficiencia en la producción de bienes y servicios para la sociedad y que al mismo tiempo éstos cumplan con los requisitos de calidad para integrarse al mercado competitivo.

Las empresas subsisten gracias a su personal directivo y operativo, los cuales deben estar estructurados de manera organizada teniendo objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo que dan la dirección que persigue la empresa y así optimizar día a día las actividades correspondientes del recurso humano.

La educación y la capacitación son una opción del personal para mejorar las actividades laborales en las empresas, puesto que pueden ayudar a cubrir algunas necesidades en la misma.

Existen empresas que no se conducen de manera correcta en el ejercicio de capacitación del personal ya sea por carecer de conocimientos de aplicación, ignorancia de estrategias pedagógicas o desconocen las necesidades de la propia empresa, todos éstos factores crean limitantes en la aplicación de un proceso de capacitación, puesto que no se puede definir que alcances o limitaciones se obtienen o producen.

El Pedagogo tiene como objeto de estudio la educación, colabora en todo proceso de enseñanza aprendizaje, dicho proceso se emplea en el campo laboral como una fuente de elevación de conocimientos que enriquecen los objetivos de una empresa, su labor es útil en la planeación, programación, supervisión y control de las actividades de formación pedagógica.

La preparación académica del pedagogo favorece el proceso de capacitación puesto que tiene una formación teórico-metodológica que le permite asignar instrumentos, metodologías y programas de capacitación que se adecuen a la mejoría de las necesidades encontradas en materia pedagógica, dentro de la empresa en capacitación, por lo que la propuesta de la presente investigación es un programa que pretende proporcionar alternativas de trabajo para el personal encargado del proceso sistémico de capacitación en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro (IN. CA. DE.), tomando en cuenta la jefatura de dicha institución y sus cinco unidades de trabajo(Planeación, Tecnología Educativa y Apoyo Pedagógico, Programación y Apoyo Logístico, Material Didáctico y Administración) cabe mencionar que ésta propuesta una vez aplicada, se sugiere actualizarla conforme a las necesidades que se presenten en diferentes momentos y renovarse permanentemente.

Otro punto relevante es que el pedagogo no cuenta con las nociones para determinar las necesidades de todas las áreas como son las financieras, de producción, logística; por mencionar algunas, pero si interviene directamente en el área de capacitación y detectar sus necesidades, reconoce si el área de capacitación carece de instrumentos para impartirse, mostrando así, la necesidad de contar con un pedagogo en la institución IN. CA. DE. Por otro lado; la estructura interna de dicha institución está conformada como se mencionó con anterioridad por la jefatura y cinco unidades operativas que son: Unidad de Planeación, Unidad de Tecnología Educativa y Unidad de Apoyo Pedagógico, Unidad de Programación y Unidad de Apoyo Logístico, Unidad de Material Didáctico y Administración, la estructura de la institución no está ordenada en sus actividades de capacitación, puesto que no se lleva a cabo la planeación por que no hay estudio de DNC real, no actualizan los planes y programas que imparten, no existe comunicación en cada una de las unidades que fomenta el trabajo en equipo y exista una secuencia lógica en la aplicación del proceso de capacitación de manera integral, el material didáctico en el que cuentan no se utiliza en los cursos, al ser evaluados los cursos no hay seguimiento de las acciones de capacitación.

Entre las mismas unidades no hay una organización coordinada, por lo tanto se necesita dar la pauta que guíe y dé una dirección a cada miembro en sus labores de manera definida, obteniendo conocimientos y a su vez compartir experiencias vivenciales que enriquezcan la calidad de servicio a los que imparten la capacitación del en el IN. CA. DE. Del Sistema de Transporte Colectivo Metro, aprovechando el potencial del personal en beneficio de la institución.

El programa se fundamenta con ejes teóricos como Teoría General de Sistemas puesto que integra los elementos interactuando unos con otros, delimitando la función de cada miembro formando la integración unitaria en el proceso de capacitación, por la secuencia lógica y estructurada, controlada y evaluada, permite que el proceso de capacitación se lleve a cabo de manera integral; el Funcionalismo por considerar la función de los elementos de la capacitación en partes que interactúan entre sí todo el tiempo; Teoría de Capital Humano por considerar al personal como fuente de productividad y base de subsistencia de las empresas y Tecnología Educativa que permite utilizar la tecnología en la industria, retomarla como recurso didáctico (herramientas, procedimientos y métodos) de manera operativa que nutran al proceso de capacitación en el mayor entendimiento posible.

Así es como todas las empresas deben conocer que al tener una estructura definida, la organización es productiva en las labores del personal y que la comunicación favorece a relaciones interpersonales que facilitan el trabajo en equipo, siendo una base en la aplicación del proceso de capacitación de manera integral optimizando sus actividades con apoyo del profesional en pedagogía.

"PROGRAMA OPERATIVO DE TIPO PERMANENTE PARA ATENDER NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO METRO"

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los participantes los elementos teórico-prácticos y metodológicos para una correcta aplicación de la capacitación y optimizar las actividades en materia de capacitación en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro con la participación del Pedagogo.

DIRIGIDO A:

Jefatura y personal encargado de llevar a cabo la capacitación en el Instituto de capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro. (IN. CA. DE.)

ESTRUCTURA:

El programa consta de 4 unidades que se llevarán a cabo en sesiones de 3 hora, con un total de 90 horas en 30 días hábiles, es decir, 6 semanas de actividades teórico- prácticas, enriquecido con experiencias vivenciales que permitan un aprendizaje significativo en los participantes.

TEMARIO:

UNIDAD 1.

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

1. DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

- 1.1. Definición.
- 1.2. Objetivos de Desarrollo Organizacional.
- 1.3. Requisitos del Desarrollo Organizacional.

2. PROCESO ADMINISTRATIVO.

- 2.1. Proceso Administrativo.
- 2.2. Pasos del proceso administrativo.
- 2.3. Administración del capital humano.

3. DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Planeación y funcionamiento de la organización.

4. CALIDAD LABORAL.

- 4.1. Definición.
- 4.2. Principios de calidad laboral.
- 4.3. Ventajas de la calidad.

5. ORGANIZACIÓN EDUCATIVA.

- 5.1. Finalidad.
- 5.2. Enfoque educativo en la capacitación.

UNIDAD 2.

CONSIDERACIONES DIDÁCTICAS

1. PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

- 1.1. Definición.
- 1.2. Aprendizaje significativo.
- 1.3. Retroalimentación del proceso Enseñanza -Aprendizaje.
- 1.4. Didáctica en la enseñanza.

2. RECURSOS DIDÁCTICOS.

- 2.1. Recursos Materiales.
- 2.2. Selección de recursos didácticos.
- 2.3. Ventajas de utilizar recursos didácticos.

3. DINÁMICAS GRUPALES.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Selección de dinámicas.
- 3.3. Dinámicas en el ejercicio laboral.
- 3.4. Ventajas de utilidad de dinámicas grupales.

4. TÉCNICAS DE APRENDIZAJE O INSTRUCCIÓN.

- 4.1. Definición.
- 4.2. Selección de técnicas de instrucción.
- 4.3. Técnicas de participación individual.
- 4.4. Técnicas de participación colectiva.
- 4.5. Ventajas de utilizar técnicas de instrucción.

UNIDAD 3.

ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

1. RELACIONES HUMANAS.
 - 1.1. Definición.
 - 1.2. Facilitadores de las relaciones humanas.
 - 1.3. Relaciones Humanas en grupo.
2. COMUNICACIÓN.
 - 2.1. Definición.
 - 2.2. Comunicación en la empresa.
3. TRABAJO EN EQUIPO.
 - 3.1. Trascendencia de equipo de trabajo.
 - 3.2. Grupo y productividad.
 - 3.3. Motivación para trabajar en equipo.

UNIDAD 4.

PROCESO INTEGRAL DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

1. CAPACITACIÓN Y EMPRESA.
 - 1.1. Propósito de la capacitación.
 - 1.2. Capacitación en la empresa.
2. PROCESO DE CAPACITACIÓN.
 - 2.1. Planeación estratégica.
 - 2.2. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. (D.N.C.)
 - 2.3. Elaboración de planes y programas.
 - 2.4. Materiales didácticos de capacitación.
 - 2.5. Ejecución.
 - 2.6. Evaluación.
 - 2.7. Seguimiento

UNIDAD 1.

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

En toda empresa debe existir una estructura organizativa que permita partir de un objetivo y metas que se pretenden lograr, tomando en cuenta aspectos como el proceso administrativo, las actividades y el manejo del recurso humano, en cuanto al aspecto administrativo se apoya al conjunto sistémico de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de organizar y estructurar organizaciones sociales.

Así bien, para que el proceso de capacitación se lleve a cabo, la estructura empresarial brinda desde el inicio el sentido que tendrán las actividades posteriores y lo que pretende lograr de acuerdo a los objetivos planeados.

A partir de los resultados obtenidos y las necesidades detectadas en la presente investigación se puede determinar que la conformación y la organización del Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro se debe basar en una estructura que tenga definida la constitución de la organización, los elementos que la componen y como se relacionan entre sí, aterrizando en funciones y el desempeño de cada una de las personas que trabajan en dicha institución, llevando activamente el proceso de capacitación de manera administrada y eficiente, esto propicia tener metas y objetivos establecidos, teniendo un diseño de organización de la capacitación, que cubra necesidades reales obteniendo los cambios que se esperan con una capacitación integral.

Contar con una dirección y planeación estratégica permite tener un proceso de capacitación continuo, con una secuencia lógica y ordenada, con seguimientos y reforzamientos de las actividades, de los planes y programas que se tienen proyectados en beneficio de la empresa, manteniendo calidad como parte de la eficiencia de competitividad que se pretende lograr y organización educativa como parte del enfoque organizacional de la capacitación como apoyo a esta labor.

UNIDAD 1.

PROCESO ADMINISTRATIVO PARA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

OBJETIVO:

PROPORCIONAR A LOS PARTICIPANTES LOS ELEMENTOS TEÓRICOS-PRÁCTICOS QUE PERMITAN UBICAR EL ORDEN Y APLICACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE PRINCIPIO A FIN ATERRIZANDO EN LAS NECESIDADES DE LA PROPIA INSTITUCIÓN.

1. DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

- 1.1. Definición.
- 1.2. Objetivos de Desarrollo Organizacional.
- 1.3. Requisitos del Desarrollo Organizacional.

2. PROCESO ADMINISTRATIVO.

- 2.1. Proceso Administrativo.
- 2.2. Pasos del proceso administrativo.
- 2.3. Administración del capital humano.

3. DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Planeación y funcionamiento de la organización.

4. CALIDAD LABORAL.

- 4.1. Definición.
- 4.2. Principios de calidad laboral.
- 4.3. Ventajas de la calidad.

5. ORGANIZACIÓN EDUCATIVA.

- 5.1. Finalidad.
- 5.2. Enfoque educativo en la capacitación.

BIBLIOGRAFÍA.

S.T.P.S. "Un concepto de planeación de empresas".
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD.

ARIAS GALICIA, Fernando. "Administración de Recursos Humanos". TRILLAS.
México, D.F. 1999.

HERMIDA, Jorge "Administración y Estrategia". MACCHI.
Buenos Aires, Argentina. 1992.

ACKOFF, Rusell L. "Un concepto de planeación de empresas". LIMUSA.
México, D.F.1982.

THOMSOM, Arthur A. . "Dirección y Administración Estratégica".-
ADDISON-WELEY IBEROAMERICANA. México, D.F. 1994.

RICHARDSON, Bill, "Planeación de Negocios". CONTINENTAL. México D.F.1996.

STEINER, George A. Steiner, "Planeación Estratégica". Edit. CECSA. 1996.
México D.F. 1996.

ROJAS NAVA, Raúl. "Técnicas de Planeación y Organización Educativa II".
Apuntes de la E.N.E.P. Aragón. UNAM.

S.T.P.S.. "Círculos de Calidad". Serie Programas y Estrategias.
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

GÓMEZ AYALA, Mario. "La auditoria de la calidad en la empresa moderna".
PANORAMA. México, D.F. 1999.

CARTA DESCRIPTIVA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
I. DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Los participantes distinguirán la importancia que tiene la estructura organizacional en la empresa para adherirla a la organización del IN. CA. DE.	El instructor expondrá el concepto de Desarrollo Organizacional, objetivos, función y beneficios de la propia empresa. En equipos de cinco personas y por medio de lluvia de ideas los participantes intercambien opiniones y sugerencias para una posible estructura organizacional de IN.CA.DE.	-pizarrón - plumón -rotafolio	- expositiva -lluvia de ideas	Los participantes expondrán por equipos las alternativas y estrategias que se adecuen a las necesidades de IN.CA.DE. en materia organizacional	6 horas

CARTA DESCRIPTIVA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
2. PROCESO ADMINISTRATIVO	Al término de la unidad los participantes reconocerán los diferentes pasos del proceso administrativo para organizar acciones en beneficio de sus actividades laborales.	El instructor expondrá con acetatos la importancia del proceso administrativo en la empresa. Los participantes se organizan en grupos de seis personas para comparar el proceso administrativo de la institución visualizando cuales son los aciertos y deficiencias dando una conclusión general al final.	- rotafolio - plumón - hojas - acetatos - retroproyector de acetatos	- expositiva - phillips 66	Los equipos expondrán la comparación de lo que se cumple y no en el proceso administrativo de la institución IN.CA.DE. dando una conclusión que haga referencia de lo que se puede modificar para optimizar actividades.	6 horas.

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
3.DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Al termino de la unidad los participantes comprenderán la importancia de llevar una dirección en las acciones y actividades de la empresa en capacitación para planear estratégicamente objetivos y metas para el futuro ubicándose en las problemáticas de éstas áreas en el IN. CA. DE.	<p>Los capacitandos armarán rompecabezas que al unirlos correctamente se leerán conceptos manejados en éste tema.</p> <p>Los participantes discutirán en parejas la necesidad de contar con una dirección y planeación estratégica que proponga un camino a seguir en el IN. CA. DE. y concluir con características de planes a futuro que apoyen a un mejor desempeño en éstos aspectos de la institución en estudio.</p> <p>El instructor mostrará un video que ilustra la planeación y definición de objetivos.</p>	<p>-pizarrón</p> <p>-rotafolio</p> <p>-video</p> <p>- TV.</p> <p>- videocasetera</p>	<p>-expositiva</p> <p>-diálogos simultáneos</p> <p>-video</p>	Intercambio de ideas y opiniones que sean aplicables a la problemática IN. CA. DE. para proponer una posible organización que ayude al orden de la institución.	6 horas

CARTA DESCRIPTIVA**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
4. CALIDAD LABORAL.	Al término de la unidad los participantes comprenderán el compromiso de ejercer un trabajo profesional al capacitar a sus empleados para mejorar la calidad del proceso capacitador en la institución.	Los capacitandos analizarán y discutirán con participaciones voluntarias para obtener conclusiones generales sobre la relación de calidad en el trabajo.	-rotafolio -pizarrón	- lluvia de ideas	Resolverán un cuestionario para dar una noción clara del nivel de entendimiento sobre el tema.	3 horas

CARTA DESCRIPTIVA**TESTIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
5. ORGANIZACIÓN EDUCATIVA	Al término de la unidad los capacitandos explicarán la relación de la organización educativa (planear, organizar, dirigir y controlar) y las actividades de capacitación.	Los capacitandos analizarán y discutirán en equipos de cinco personas, cada uno con un moderador y un secretario para obtener conclusiones generales sobre la relación de organización educativa en el trabajo.	-hojas blancas	- corrillos	Exponer sus comentarios y conclusiones sobre la temática trabajada.	3 horas

UNIDAD 2.

CONSIDERACIONES DIDÁCTICAS

En la empresa al llevar a cabo la capacitación del recurso humano no consiste únicamente en propiciar la información requerida para los cambios que se pretenden obtener; mucho menos una saturación de recursos materiales sin el debido entrenamiento.

La capacitación se auxilia de elementos didácticos-pedagógicos que sirven de apoyo para la aplicación de dicho proceso con el fin de enriquecer la operatividad en la aplicación de los contenidos.

En el proceso de Enseñanza-Aprendizaje se debe manejar de manera significativa en la que los capacitandos comprendan adecuadamente la intención de dicho conocimiento que se necesita aprender en materia laboral.

El proceso de capacitación toma elementos didácticos que auxilian el reforzamiento de los contenidos en el proceso de E-A de un curso, refiriéndose a recursos materiales, dinámicas grupales y técnicas de instrucción que hacen más efectivo el aprendizaje; cuando éste es significativo y se pretende que sea aplicable.

En sí el material didáctico tiene la función de objetivar la realidad representándola de la mejor forma posible sobre lo que se requiere enseñar, es un motivador que facilita la comprensión de los aprendizajes de manera pragmática.

Ahora bien, la dinámica de grupos en capacitación es una gama de técnicas de enseñanza que favorece la integración grupal, la comunicación entre sus integrantes, promueve la convivencia entre los mismos y la intervención activa de los capacitandos, haciendo el aprendizaje ameno; poniendo en práctica la actividad lúdica en la capacitación y cada uno de los capacitandos, es decir, aprender sin darse cuenta que aprenden.

Por otro lado, el uso de las técnicas de instrucción propicia la participación individual y colectiva de los participantes, en el proceso de formación, consolidando el conocimiento en un área específica del puesto de trabajo. Las técnicas grupales permiten ordenar y dirigir las actividades que puedan despertar el interés en quienes reciben la instrucción en sus áreas cognoscitivas, psicomotrices y afectivas ya que son un medio para llevar a cabo los objetivos que se pretenden alcanzar creando un ambiente de preparación y dinamismo durante el curso.

Para la aplicación de los contenidos de un curso del cual la finalidad es alcanzar los objetivos laborales, se debe tomar en cuenta la manera de llevarlos a la práctica, ya que la transmisión de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes dependen de una instrucción efectiva durante el proceso E-A en un curso

Una buena selección de recursos didácticos-pedagógicos, ya sea material didáctico, dinámicas grupales o técnicas de instrucción conlleva a tener un alto rendimiento en el proceso E-A para alcanzar los objetivos pretendidos en la capacitación.

El personal IN.CA.DE. debe conocer sobre la utilidad de éstos instrumentos ya que pueden enriquecer la aplicación de cursos optimizando la operatividad de los mismos obteniendo mejores resultados así el personal de dicha institución puede conocer el enfoque educativo que se pretende en ésta unidad.

UNIDAD 2.

CONSIDERACIONES DIDÁCTICAS

OBJETIVO:

PROPORCIONAR A LOS PARTICIPANTES ELEMENTOS PEDAGÓGICOS QUE SIRVAN DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN CON EL FIN DE ENRIQUECER LA OPERATIVIDAD EN LA APLICACIÓN DE LOS CONTENIDOS.

1. PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.

- 1.1. Definición.
- 1.2. Aprendizaje significativo.
- 1.3. Retroalimentación del proceso Enseñanza -Aprendizaje.
- 1.4. Didáctica en la enseñanza.

2. RECURSOS DIDÁCTICOS.

- 2.1. Recursos Materiales.
- 2.2. Selección de recursos didácticos.
- 2.3. Ventajas de utilizar recursos didácticos.

3. DINÁMICAS GRUPALES.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Selección de dinámicas.
- 3.3. Dinámicas en el ejercicio laboral.
- 3.4. Ventajas de utilidad de dinámicas grupales.

4. TÉCNICAS DE APRENDIZAJE O INSTRUCCIÓN.

- 4.1. Definición.
- 4.2. Selección de técnicas de instrucción.
- 4.3. Técnicas de participación individual.
- 4.4. Técnicas de participación colectiva.
- 4.5. Ventajas de utilizar técnicas de instrucción.

BIBLIOGRAFÍA.

PETERSON, Lloyd R. "Aprendizaje". Trillas.1989. México, D.F. págs. 60 -62.

NOGUEROL, Artur. "Técnicas de Aprendizaje y estudio" GRAO. 1998. Barcelona, España. págs. 55-68.

BIGGE MORRIS, L. "Teorías de Aprendizaje para maestros"TRILLAS. 1985. México D.F. págs.353-376.

GARCÍA HUIDOBROB, Cecilia. "A estudiar se aprende". ALFAOMEGA.2000.México D.F. págs. 15-49.

ACEVEDO IBÁÑEZ, Alejandro. "Aprender jugando Tomo II" LIMUSA. México D.F.

MARÍN IBÁÑEZ, Ricardo. "Técnicas de pensamiento creativo" CEAC. 1984. Barcelona, España. Págs. 41-143.

CASTAÑEDA JIMÉNEZ, Juan. "Mi guía de aprendizaje y desarrollo". Mc GRAW HILL. 1999. México D.F. págs. 18-23.

CASTAÑEDA JIMÉNEZ, Juan. Habilidades Académicas". Técnicas de Trabajo. Mc GRAW HILL. 1999. México D.F.

SOMS, Esteban. "El trabajo práctico en la formación profesional". UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA AZCAPOTZALCO. 1989. México D.F. págs. 13 -28.

BONALS, Joan. "El trabajo en equipo del profesorado". GRAO. 1988. Barcelona, España. Págs. 105 -110.

ANDUEZA, María. "Dinámica de grupos en educación". TRILLAS..México. D.F. págs. 19 -38.

LÓPEZ CALVA, Martín. "Dinámica de grupos en el aula". TRILLAS. México D.F. 

DELGADO SANTAGADEA, Kenneth. "El método de trabajo en grupo". AVILA ALEGRE MAGISTERIO. 1997. Colombia, Bogotá. Págs. 15 -47.

GONZÁLEZ CUBERES, Ma. Teresa. "Hacia el aprendizaje grupal". HUMANITAS. Buenos Aires, Argentina. Págs. 97 -115.

MEDAURA, Olga. "Técnicas grupales y aprendizaje efectivo". HVMANITAS. Buenos Aires, Argentina. 1989. págs. 39 -125.

REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como emplear con efectividad las técnicas de instrucción". PANORAMA. México D.F. 1998. págs. 7 -82.

CARTA DESCRIPTIVA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
1. PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE.	Al termino de la unidad los participantes conocerán el concepto. De proceso E-A, el objetivo de aprendizaje significativo para poder retroalimentar dicho proceso aplicando al mismo tiempo la didáctica en la enseñanza, para así contribuir a una nueva forma de aplicar el contenido de un curso a los capacitandos de IN.CA.DE.	Los participantes se reunirán en grupos de cuatro personas para aportar ideas diversas sobre el tema abordando la relevancia de conocer el proceso E-A y sus modalidades para así poder contar con una instrucción elaborada y significativa en los cursos..	-pizarrón -tarjetas blancas -plumas	-expositiva -tormenta de ideas -corrillos	Intercambio de ideas y opiniones que sean aplicables a la necesidad de que el personal IN.CA.DE. conozca y aplique instrucción en los cursos que imparte..	3 horas

CARTA DESCRIPTIVA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
2. RECURSOS DIDÁCTICOS	Los participantes conocerán la aplicación de los recursos materiales para enriquecer el contenido de los cursos, así como la adecuada selección de los mismos y la optimización en la manera de aplicar el contenido de un curso en el IN.CA.DE	El instructor expondrá la importancia del empleo de recursos didácticos en los contenidos de cursos. -Los participantes realizarán una lista de materiales didácticos que pueden emplear en los contenidos de un curso..	-rotafolio -plumones -hojas blancas acetatos - retroproyector de acetatos	-expositiva -lluvia de ideas	Los participantes darán a conocer sus puntos de vista y dar sugerencias sobre la aplicación de recursos didácticos que sean aplicables en los cursos del IN.CA.DE.	6 horas

CARTA DESCRIPTIVA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
3.DINÁMICAS GRUPALES.	Al término de la unidad los capacitandos comprenderán la importancia de conocer dinámicas grupales y su selección para enriquecer los contenidos en la aplicación de un curso en el IN.CA.DE.	Los capacitandos escucharán la exposición del instructor. Los participantes analizarán y discutirán con participaciones voluntarias, para obtener conclusiones generales sobre la relación de la utilidad de las dinámicas grupales en cursos que imparte el IN.CA.DE.	-rotafolio -pizarrón -hojas blancas	=expositiva -lluvia de ideas	Los participantes expondrán los comentarios y conclusiones sobre la temática trabajada. Proponer dinámicas y sugerir como emplearlas en cursos IN.CA.DE.	6 horas

CARTA DESCRIPTIVA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
4. TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN.	.Los participantes conocerán y realizarán la selección de técnicas grupales así como las ventajas de su utilidad en los cursos que imparte el IN.CA.DE.	El instructor expondrá y dará a conocer diferentes técnicas de instrucción para enriquecer las opciones que los encargados de impartir la capacitación en IN.CA.DE. tienen y que puedan utilizar en su trabajo cotidiano.	-rotafolio -plumones -libros sobre diferentes técnicas didácticas.	-expositiva -lluvia de ideas Práctica de diferentes técnicas de instrucción.	Los participantes darán a conocer algunas técnicas que conozcan, así como dar una conclusión retroalimentada de las técnicas vistas.	6 horas

UNIDAD 3.

ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

El hombre es por naturaleza un ser social, la personalidad que tiene le permite establecer comunicación, identidad, convivencia e interrelación con otros individuos a partir de la necesidad de socializar.

El hombre requiere de habilidades que le permitan realizar actividades de manera individual y otras a trabajar con más personas para enriquecer la labor del trabajo que desempeña.

En un proceso laboral son varias las personas involucradas en una actividad determinada, para realizarla eficientemente se necesita establecer buenas relaciones de convivencia con los compañeros de trabajo.

La institución en estudio tiene la necesidad en el personal encargado de llevar la capacitación, de buenas relaciones humanas, para fomentar así la comunicación que propicie un proceso continuo, es decir que las cinco unidades de trabajo de la institución se relacionen y comuniquen las actividades para poder llevar un proceso integral y efectivo de capacitación, de igual modo tomar decisiones actuales para el futuro, tener un proceso de capacitación secuencial desde la planeación hasta evaluación y seguimiento, fijar objetivos y supervisar que éstos se cumplan, sean congruentes y si no en que momento dejan de serlo, hacer un análisis a partir de una DNC que refleje las necesidades reales y se realice un plan y programas para buscar así motivar a la realización de un trabajo en eficiente tanto para la institución como para el personal encargado de capacitar y al recurso humano que recibe la capacitación, obtener como resultado la integración y desarrollo de habilidades gracias a una capacitación integral.

UNIDAD 3.

ESTRATEGIAS DE DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO:

CONOCER LA RELEVANCIA QUE TIENE LA ORGANIZACIÓN EN GRUPO Y MANTENER LA COMUNICACIÓN EN LA APLICACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA OBTENER UN PROCESO INTEGRAL CON TODOS LOS PARTICIPANTES.

1. RELACIONES HUMANAS.

- 1.1. Definición.
- 1.2. Facilitadores de las relaciones humanas.
- 1.3. Relaciones Humanas en grupo.

2. COMUNICACIÓN.

- 2.1. Definición.
- 2.2. Comunicación en la empresa.

3. TRABAJO EN EQUIPO.

- 3.1. Trascendencia de equipo de trabajo.
- 3.2. Grupo y productividad.
- 3.3. Motivación para trabajar en equipo.

BIBLIOGRAFÍA

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Relaciones Humanas". MANUAL MODERNO. México D.F. 1988.

POKRAS, Sandy. "Como resolver Problemas y Tomar Decisiones Sistemáticamente". IBEROAMERICANA. México D.F. 1992.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Integración de equipos". MANUAL MODERNO. México D.F. 1988.

ROBSON, Mike. "Como resolver problemas en equipo de trabajo". PANORAMA. México D.F. 1995.

DELL, Twyla. "La motivación en el trabajo". TRILLAS. México D.F. 1991.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Motivación al Trabajo". MANUAL MODERNO. México, D.F. 1988.

HARO LEEB, Luis. "Psicología de las Relaciones Humanas". PORRÚA. México, D.F. 1993.

ARIAS GALICIA, Fernando. "Administración de Recursos Humanos". TRILLAS. México D.F. 1999.

CARTA DESCRIPTIVA

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
1. RELACIONES HUMANAS	Conocer las ventajas de practicar buenas relaciones humanas de manera personal y laboral para verificar el proceso laboral de capacitación en el IN. CA. DE.	<p>El instructor explicará la definición y ventajas de las relaciones humanas cordiales en la vida personal y laboral.</p> <p>Los participantes realizarán una lista de la necesidad de relaciones humanas en el ambiente laboral.</p> <p>Los capacitandos participaran aportando experiencias vivenciales sobre el tema y sugerencias que se apliquen en las relaciones humanas del personal encargado del proceso de capacitación en el IN.CA.DE.</p>	<p>-pizarrón</p> <p>- plumón</p> <p>-hojas blancas</p>	<p>- expositiva</p> <p>-experiencias vivenciales</p>	<p>Los participantes expondrán sus conclusiones y aportaciones en las relaciones humanas que apoyen en los labores del proceso de capacitación en el IN. CA. DE.</p>	6 horas

CARTA DESCRIPTIVA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
2.COMUNICACIÓN	Los participantes reafirmarán la importancia de la comunicación en el ambiente laboral para hacer participe del proceso de capacitación a todos los responsables de dicho proceso en el IN.CA.DE.	<p>El instructor pedirá la participación de los capacitandos aportando definiciones de comunicación y como se aplica en la empresa.</p> <p>El instructor determinará un caso concreto de la problemática de comunicación en el proceso de capacitación que será representado.</p> <p>Los participantes se separan en 2 grupos para exponer experiencias personales cuyas aportaciones ayuden a una mejor comunicación entre el personal de las cinco unidades del IN.CA.DE.</p>	<p>- pizarrón</p> <p>-rotafolios</p> <p>- hojas blancas</p>	<p>- exposición</p> <p>-representación de roles</p> <p>-experiencias vivenciales</p>	<p>Participación voluntaria</p> <p>Representación del caso</p> <p>Escribir conclusiones generales aplicables al IN.CA.DE.</p>	6 horas

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
3. TRABAJO EN EQUIPO Y MOTIVACIÓN	Al finalizar la unidad los participantes conocerán las características del trabajo en equipo y motivación para lograr eficiencia en el campo laboral.	<p>El instructor expondrá la trascendencia de trabajar en equipo o grupos en la empresa.</p> <p>Los participantes destacarán por escrito los logros y carencias que han tenido al trabajar en equipo.</p> <p>En tríos aportar y analizar alternativas que propicien el aumento de logros en el proceso de capacitación con el trabajo en equipo.</p> <p>Los participantes escribirán individualmente cinco motivaciones que lo impulsen a trabajar en equipo y aplicarlo en su ámbito laboral.</p>	<p>-rotafolio</p> <p>-pizarrón</p> <p>-hojas blancas</p>	<p>- expositiva</p> <p>-experiencias vivenciales</p> <p>- análisis causal</p>	<p>Participación voluntaria.</p> <p>Enumerar por escrito y exponer las aportaciones generales del tema aplicables al IN.CA.DE.</p>	6 horas

UNIDAD 3.

PROCESO INTEGRAL DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

El proceso de capacitación es un sistema que interrelaciona todos sus elementos y que se diseña para favorecer objetivos y metas planeadas que al llevarse a cabo se pretende se cumplan tanto para las personas que imparten y quienes toman la capacitación.

La capacitación facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje ya sea de manera vivencial, teórica y práctica, es decir aporta conocimientos, actitudes, habilidades y conductas proporcionando pautas para cambios significativos e los empleados y beneficios en la empresa.

Una vez que la institución IN. CA. DE. Estructure y plantee objetivos y metas en capacitación, puede verificar que el proceso de capacitación está constituido por una serie de pasos que se relacionan entre sí, cuyo objetivo es el desarrollo del potencial personal apoyando en la actualización de conocimientos, habilidades y actividades para el desempeño efectivo del personal.

La institución en estudio debe conocer que el proceso de capacitación es un sistema que relaciona todas sus partes y cada una tiene su función determinada y que al relacionarse dan un resultado final, puesto que es necesario que las cinco unidades (ya antes mencionadas) comuniquen sus conocimientos, que aporten mejores resultados en las actividades laborales y que todos los participantes se involucren para analizar sus logros y el mejoramiento de las fallas, enriqueciendo sus funciones laborales en le proceso.

La capacitación es una actividad planeada que contribuye a preparar y formar al recurso humano que labora actualmente en la empresa de manera organizada hacia el crecimiento integral, ésta planeación se refuerza con DNC que sirve de base para la elaboración de planes y programas de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas.

Los planes y programas constituyen estrategias que se usan para una capacitación efectiva, utilizando dinámicas, técnicas y material didáctico que se adecuen a los objetivos y metas que se desean cumplir en la puesta en marcha del plan inicial de capacitación, evaluar si dichas metas lograron sus objetivos y utilizaron los medios idóneos, tener en cuenta el seguimiento observando si se dio la modificación de comportamiento y habilidades en los sujetos.

El IN. CA. DE. carece de conocimientos sobre el proceso de capacitación, ya que, no llevan el proceso como tal, no hay secuencia, carece de un diseño de capacitación y DNC, por lo tanto los programas que se aplican no cubren las necesidades reales, el material didáctico no se integra a los programas y cursos, no existe reforzamiento de actividades del personal, se evalúa pero no hay seguimiento de las acciones de capacitación, hay personal en pedagogía pero no aporta al proceso de capacitación de la institución.

El profesional en pedagogía puede ser un facilitador de éstos elementos ya que su preparación profesional le permite llevar el proceso de capacitación como herramienta para favorecer los fines de la empresa y desempeño del personal, por que puede planear, programar, supervisar y controlar actividades de formación en capacitación de manera pedagógica, apoyando a la optimización de las actividades en capacitación en el IN. CA. DE.

UNIDAD 3.

PROCESO INTEGRAL DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA

OBJETIVO:

DESARROLLAR EN LOS PARTICIPANTES LOS CONOCIMIENTOS QUE PERMITAN PRÁCTICAR UN PROCESO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA Y DAR A CONOCER LOS ELEMENTOS PRINCIPALES PARA QUE DICHO PROCESO SE APLIQUE DE MANERA INTEGRAL.

1. CAPACITACIÓN Y EMPRESA.
 - 1.1. Propósito de la capacitación.
 - 1.3. Capacitación en la empresa.

2. PROCESO DE CAPACITACIÓN.
 - 1.4. Planeación estratégica.
 - 1.5. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. (D.N.C.)
 - 1.6. Elaboración de planes y programas.
 - 1.7. Materiales didácticos de capacitación.
 - 1.8. Ejecución.
 - 1.9. Evaluación.
 - 1.10. Seguimiento

BIBLIOGRAFÍA

SILICEO ÁGUILAR, Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal". LIMUSA. México, D.F. 1999.

REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como aplicar con efectividad la planeación estratégica en la capacitación". PANORAMA. México D.F. 1998.

REZA TROSINO, Jesús Carlos. "El capacitador Hábil" PANORAMA. México, D.F. 1998.

GRADOS, Jaime A. "Capacitación y Desarrollo de Personal". TRILLAS. México, D.F. 1999.

STONEALL, Linda. "Como escribir materiales para capacitación". PANORAMA. México D.F. 1996.

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
1. CAPACITACIÓN Y EMPRESA	Al término de la unidad los capacitandos conocerán el propósito de la capacitación y la relación con la empresa para analizar el propósito de la capacitación en IN. CA. DE.	Los participantes expondrán conceptos de capacitación, empresa y su relación. Los participantes analizarán el objetivo IN. CA. DE. Sobre capacitación y aportar alternativas que pueden implementar.	-pizarrón -rotafolio -hojas blancas	- expositiva - tormenta de ideas	Participación voluntaria. Conclusión sobre la implementación del propósito de capacitación en la institución.	6 horas

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CARTA DESCRIPTIVA

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	EVALUACIÓN	TIEMPO
1. PROCESO DE CAPACITACIÓN	Al término de la unidad los capacitandos conocerán el orden del proceso integral de capacitación para llevarlo a la práctica en las actividades de capacitación del IN. CA. DE..	El instructor expondrá definiciones y ventajas de cada uno de los elementos que conforman el proceso de capacitación. Los participantes comentarán y rescatarán por escrito los puntos vistos y adaptarlos a las actividades de capacitación de la institución IN. CA. DE. En las 5 unidades de trabajo.	-rotafolio -hojas blancas	-expositiva -estudio de casos.	Participación voluntaria. Por escrito enumerar actividades que se designen modificar en cada uno de los elementos del proceso de capacitación para optimizar actividades laborales.	3 horas en cada paso del proceso de capacitación. (total 21 horas)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONCLUSIONES

Con el paso del tiempo la forma de enseñar se ha modificado, mejorando cada vez más, aunque en México no se ha llevado con la debida importancia en el ámbito laboral.

La formación del hombre es un compromiso que el profesional en pedagogía tiene, puesto que su preparación se adecua a orientar educativamente a los sujetos, tomando en cuenta otros aspectos como cognoscitivos, afectivos y psicomotrices, obteniendo una preparación integral y de crecimiento para los hombres y mujeres que buscan superarse.

La labor educativa del pedagogo ha tenido su historia desde la antigüedad y se ha adaptado a los diferentes contextos históricos, preparando al sujeto para la vida social, creando un ser autosuficiente, que pueda desarrollar sus capacidades, habilidades y destrezas en un ámbito de trabajo que lo fortalezca como persona y como ente productivo en su entorno.

Con la realización de ésta investigación se dan a conocer los elementos que son indispensables en una organización y destacar su influencia en el campo laboral para mejorar la producción, utilizando como herramientas de trabajo la pedagogía y capacitación, unidas para un fin en común y llevar la educación al ámbito laboral con la contribución del profesional en pedagogía.

El Sistema de Transporte Colectivo Metro tiene un gran número de personas que trabajan para dar servicio a los usuarios, así mismo el Instituto de Capacitación y Desarrollo (IN. CA. DE.) es la institución designada a impartir la capacitación a todo el personal de dicho sistema.

Al tener al IN.CA.DE. como objeto de estudio en ésta investigación, permitió detectar diferentes necesidades, las cuales tienen que ser cubiertas, puesto que el proceso de capacitación carece de bases sólidas que fortalezcan la práctica de dicho ejercicio; la propuesta a éste estudio es un programa operativo de tipo permanente, el cual, es un proyecto que cumple con el objetivo inicialmente establecido, que es la optimización de las actividades de capacitación en el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro, aún que el pedagogo no cuenta con nociones para determinar necesidades de todas las áreas de las instituciones, así como financieras, de producción, logística, (solo por mencionar algunas), el pedagogo conoce el proceso de enseñanza-aprendizaje, la DNC para la formación y diseño de planes y programas, cursos, la utilidad de los recursos didácticos, utiliza la evaluación desde una perspectiva analítica en el ámbito laboral dando seguimiento a las acciones de capacitación, percatarse de que el perfil de los instructores sea óptimo, puede sugerir los instrumentos que faciliten el reconocimiento de las necesidades e incluso participar activamente en el proceso de solución de éstas, en el área humana y en éste caso el proceso integral de capacitación.

Por otro lado el pedagogo reconoce que el área de capacitación en el IN.CA.DE. carece de instrumentos y conocimientos para impartir una capacitación integral, demostrando así la necesidad de contar con un profesional en pedagogía en ésta institución en todo el proceso de capacitación de manera administrada

Esta investigación otorga beneficios como, son; el haber encontrado las diferentes necesidades que la institución tiene al corroborar a un ejercicio correcto de la capacitación, dar a conocer el trabajo del pedagogo en ésta labor, la aplicación de la pedagogía de manera amplia, para que el personal cuente con herramientas que posibiliten la optimización de un proceso de capacitación con una línea de trabajo integral, mejorando la calidad de la capacitación, tomando en cuenta las necesidades reales, las aportaciones que la pedagogía y que el profesional en pedagogía proporcionan.

Las limitantes del presente trabajo son que todavía no se lleva a cabo y/o que la institución IN.CA.DE. no se comprometa al apoyo para realizarlo al no otorgar los horarios que se adecuen para la asistencia del personal, implica recursos, costos en caso de contratar a alguien para darlo, y/o sentirse descubiertos de las carencias detectadas..

El grado de vinculación que el presente trabajo tiene con el que hacer pedagógico es la formación, educación y capacitación, que están permanentemente relacionados en todo momento a la formación integral de los sujetos, proporcionando herramientas laborales que permitan tener productividad gracias a un proceso de capacitación bien llevado. La intervención del pedagogo aporta una guía efectiva en capacitación, sabe el empleo de recursos materiales, teóricos, métodos y técnicas que son prácticos para el ejercicio de la capacitación.

Por otro lado, el ascenso industrial de nuestro país puede comenzar desde la capacitación del recurso humano, adaptándose a los rápidos cambios sociales, económicos y tecnológicos, así, la preparación del profesional en pedagogía puede ser utilizada al involucrarse laboralmente, puede contribuir a marcar la diferencia productiva entrando a un buen nivel de competencia en el mercado ya que, la preparación académica que tiene el pedagogo le acredita para el estudio educativo al planear, programar, supervisar y controlar las actividades de formación integral teniendo como finalidad el aprendizaje que apoye a los sujetos a aumentar sus conocimientos.

Para una verdadera capacitación la educación y la pedagogía intervienen directamente en éste ejercicio, cuya influencia determina el comportamiento del sujeto en el transcurso de su formación, para orientar a la reflexión y cambiar, mejorando personal y laboralmente.

Este trabajo contribuye a mi formación como pedagoga, puesto que permite seguirme formando, los conocimientos y la labor que pedagogo desempeña cubren las necesidades de una institución en materia de capacitación, puesto que al enfrentar acontecimientos reales, existen

diferencias sobre la teoría y la práctica, ya que las deficiencias o limitaciones salen a la vista, en algunas instituciones como el Instituto de Capacitación y Desarrollo del Sistema de Transporte Colectivo Metro la cual desconoce por completo el quehacer pedagógico y el proceso de capacitación completo en cuanto a orden y organización.

Mi experiencia en la labor pedagógica, es dar a conocer las actividades y los conocimientos que se pueden aplicar en las empresas, por que la ignorancia del personal de las mismas no percibe los beneficios en conocimientos, manejo del personal, productividad, calidad, motivación, competencia y preparación del personal que el profesional en pedagogía ofrece y limitan la aplicación de la capacitación posponiendo el crecimiento de la preparación laboral y de la empresa misma.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. ABBAGNANO, Nicola, "Diccionario de Filosofía". Fondo de Cultura Económica. 1961.
2. ACKOFF, Rusell L. "Un concepto de planeación de empresas". Limusa. México, D.F.1982.
3. ARTEAGA TISCAREÑO, Antonio, "Historia 2". Santillana. México, D.F. 1993.
4. AXOTLA MUÑOZ, Victor Luis. "Auxiliares de la comunicación" Antologías de la ENEP Aragón. 1991.
5. BECERRIL MONRROY, Arturo. "Tecnología Educativa". IMAGEN. México, Toluca. Primera Edición. 1986.
6. BECKER, Gary S. "Human Capital". The University of Chicago Press. 3^o Edition. 1993. United States of America. <http://colosus.rhon.itam.mx/capital humano>.
7. BERGEVIN, Paul. "Filosofía para la educación de adultos". Ediciones Asociadas. México D.F. 1983.
8. BERTALANFFY, Ludwig Von. "Teoría General de Sistemas". Fondo de Cultura Económica. México D.F. Primera Edición. 1976.
9. BLANCHARD, Kennel H. "La Administración y el comportamiento". Técnica S.A. México D.F.
10. BOWEN, James. "Teorías de la Educación". Limusa.. México D.F. 1995.
11. CALDERON CORDOVA, Hugo. "Manual para Administración el Proceso de Capacitación del Personal". Noriega- Limusa. México D.F. Quinta impresión. 1992.
12. CAZARES, Laura. "Técnicas Actuales de Investigación Documental". Trillas. 1980. México, D.F.
13. COLOM CAÑEJAS, Antoni J. "Sociología de la Educación y Teoría General de Sistemas". Oikos-taci. Madrid, España. 1979.

14. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS. ESFINGE. 1987.
15. CONTRERAS, Elsa. "Principios de Tecnología Educativa". México, DF. 1983.
16. CHADWICK, Clifton B. "Tecnología Educacional para el docente". PAIDÓS. Barcelona; España. 1997
17. CHATEAU, Jean. "Los Grandes Pedagogos". Fondo de Cultura Económica. México, D.F. 1998.
18. DEBESSE, Maurice. "Introducción a la Pedagogía". Oikos-Tay. Segunda Edición. Barcelona, España. 1979
19. DIAZ - POLACO, Héctor. "Teoría y realidad en Marx, Durkheim y Weber". Juan Pablos Editor. 9ª Edición. México, D.F. 1992.
20. DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO LAROUSSE. LAROUSSE. 1984. México D.F.
21. ENCICLOPEDIA SALVAT. DICCIONARIO. Salvat. Querétaro, Qro. México, D.F. 1984.
22. ENCICLOPEDIA UNIVERSAL QUID. Ilustrada. Promexa. México, D.F. 1983.
23. FAINHOLE, Beatriz. "La Tecnología Educativa Propia y Apropriada". HVMANITAS. Buenos Aires, Argentina. 1989.
24. FERNÁNDEZ, Adalberto. "Tecnología Didáctica". EDICIONES. CEAC. Barcelona, España. 1988.
25. FINKEL, Lucila. "La organización social del trabajo". Pirámide. 1996. Madrid, España.
26. GALLO, Miguel Ángel. "Teoría de la historia en historietas". Quinto Sol. México D.F. 1989
27. GARCÍA LEON, Carlos A. "Ley Orgánica de la Administración Pública General". PAC. México D.F. 1997.
28. GEREZ, Victor. "El Enfoque de Sistemas". Limusa. México, D.F. 1983.

29. GIUSEPPE NERICI, Imideo. "Hacia una didáctica general dinámica". Kapeluz. Buenos Aires, Argentina. 1984.
30. GRABOWSKI, Stanley M. "Educación de Adultos". Trillas. México D.F. Segunda Edición.1989.
31. HERNÁNDEZ LAOS, Enrique. "La productividad y el desarrollo industrial en México", Fondo de Cultura Económica. México D.F. 1985.
32. HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto. "Metodología de la Investigación" Mc Graw Hill. 1997.
33. <http://mexico.udgmx/Políticapnd.html> .
34. JUÁREZ MORENO, Francisco. "La Teoría Sociológica". Aguilar. Madrid, España. Primera Edición. 1960.
35. LABELLE, Wendell. "Educación no formal y cambio social en América Latina". Nueva Imagen. México D.F. 1980.
36. LARROYO, Francisco. "La Ciencia de la Educación ". Porrúa. México, D.F. 1982.
37. LUZURIAGA, Lorenzo, "Pedagogía". Losada. Buenos Aires, Argentina.1973.
38. MALPICA DE LA MADRID, Luis. "¿Qué es el GATT?". GRIJALBO. México D.F. Cuarta Edición.1979.
39. MARIÑO NAVARRETE, Hernando. "Planeación estratégica de la calidad total". Santa Fé de Bogotá, Colombia. 1993.
40. MASCORT, Ernest. "Tecnología Educativa Teoría y Técnicas Básicas". P.P.U. Barcelona, España. 1987.
41. NASIFF, Ricardo, " Pedagogía General". Kapeluz. Buenos Aires, Argentina. 1958.
42. NEGRETE RIVERA, María Teresa. (TESIS) "Análisis de Contenido Ideológico del Programa de Alfabetización Aprendamos Juntos". ENEP. ARAGÓN.
43. NISBET, Robert. "Historia del análisis sociológico". Amorrortu. 1978. Buenos Aires, Argentina.

44. PARDINAS, Felipe. "Metodología y Técnicas de Investigación de las Ciencias Sociales". SIGLO XXI. Año 1993.
45. PINTO VILLATORO, Roberto. "Proceso de Capacitación". Diana. México. D.F. Segunda Edición, 1997.
46. PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA. CAMPUS ARAGÓN. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO. ORGANIZACIÓN ACADÉMICA. 1981 - 1982.
47. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 1995 - 2000. PODER EJECUTIVO FEDERAL.
48. PONCE, Aníbal. "Educación y Lucha de Clases". Quinto Sol. México D.F.
49. PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD 1990-1994. PODER EJECUTIVO FEDERAL. México. D.F. 1990.
50. PROGRAMA NACIONAL DE DESARROLLO EDUCATIVO. 1995-2000. PODER EJECUTIVO FEDERAL.
51. REZA TROSINO, Jesús Carlos. "El ABC de la capacitación". Panorama. México, D.F. 1994.
52. REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como emplear con efectividad las técnicas de instrucción". Panorama. México D.F. 1998.
53. REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como aplicar la planeación estratégica en la capacitación". Panorama. México, D.F. 1999.
54. REZA TROSINO, Jesús Carlos. "Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones". Panorama. Serie Administración de la Capacitación. México D.F. 1999.
55. RICHARDSON, Bill. "Planeación de negocios". CECSA. México, D. F. 1996.
56. RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Formación de Instructores". Mc Graw Hill. México, D.F. 1991
57. RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. "Motivación al trabajo". Manual Moderno. México D.F. 1988.

58. RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro, "Relaciones Humanas". Manual Moderno. 1998. México D.F.
59. SANCHO, Juana María, "Para una Tecnología Educativa". HORSORI. Barcelona, España. 1998.
60. SELECCIONES DE READER'S DIGEST, "Genios y Figuras". México, D.F. 1982.
61. SILICEO, Alfonso, "Capacitación y Desarrollo de Personal". LIMUSA. México, D.F. 1999.
62. STPS, "Elaboración de Programas de capacitación". DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTIVIDAD. 1996.
63. STPS, "Elementos Técnicos y Normativos de la Capacitación". DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTIVIDAD. 1996.
64. STPS, "Impacto de las acciones de capacitación". DIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTIVIDAD. 1996.
65. STPS, "Planeación Estratégica de la Capacitación". DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD. 1996.
66. TIMASHEFF, Nicolás S. "La Teoría Sociológica". Fondo de Cultura Económica. 1ª Edición. México, D.F. 1986.
67. VIOLANTE, Alejandro, "México una economía en transición". Limusa. México D.F. 1985