



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 321-ZACATECAS**



TESIS

**LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA,
SOLUCIÓN PARA EL DESARROLLO DE PERSONAL
EN UNA INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA
EN DESARROLLO EDUCATIVO**

P r e s e n t a :

Isabel Cristina del Río Hernández

Asesor: Dr. Jaime Calderón López-Velarde

Guadalupe, Zac.

Mayo del 2003

Í N D I C E

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Interrogantes de investigación	8
1.2. Objetivos	9
2. ANTECEDENTES DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA	10
3. MARCO TEÓRICO	16
3.1. Marco Legal de la Capacitación Impartida por el ISSSTE	16
3.2. Educación, Capacitación, Instrucción, Formación y Adiestramiento. Significado y relación.	18
3.3. Educación Permanente, Educación de Adultos y Capacitación	22
3.4. Proceso de Aprendizaje en los Adultos	28
3.5. Características del Educando Adulto	31
4. DISEÑO METODOLÓGICO	33
4.1. Población objetivo	33
4.2. Procedimiento	34
4.3. Instrumentos de medición	38
4.4. Recolección de datos	41
5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA	42
5.1. Caracterización del personal médico	43
5.2. Caracterización del personal de enfermería	45
5.3. Caracterización del personal de tiendas	47
5.4. Análisis de resultados de la capacitación a distancia. Boletines Didácticos números 2, 3, 4, 5 y 6.	49
6. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA (BOLETINES DIDÁCTICOS NÚMEROS: 2 AL 7).	66

7. REFLEXIONES SOBRE EL SIGNIFICADO DE LA EXPERIENCIA OBTENIDA EN LA CONCEPCIÓN, INSTRUMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN, EN SU VERSIÓN A DISTANCIA.	93
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA	101

APÉNDICE "A":

Cuadro No.2.- Población, distancias y tiempo de traslado de la ciudad de Zacatecas a las localidades donde se ubican Unidades de Medicina Familiar y Tiendas del ISSSTE.

Cuadro Comparativo No. 3.- Población objetivo y personal participante de la capacitación a distancia.

Mapa del Estado de Zacatecas, donde se localizan las Unidades de Medicina Familiar y Tiendas que participaron de la capacitación a distancia.

APÉNDICE "B":

Instrumentos de medición aplicados: Seis Hojas de Retroalimentación y un cuestionario.

Cuadro No. 4.- Identificación de variables de Hojas de Retroalimentación.

Cuadro No. 5.- Identificación de variables del cuestionario-evaluación

APÉNDICE "C":

Siete Boletines Didácticos de la Serie Capacitación a Distancia.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada “La Capacitación a Distancia, Solución para el Desarrollo de Personal en una Institución de Seguridad Social”, se realizó durante el ejercicio profesional dentro del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), en el marco de la Maestría en Desarrollo Educativo Vía Medios de la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 321, con el propósito de aplicar los conceptos estudiados en el ámbito de la capacitación, que la institución de seguridad social referida está obligada a proporcionar a sus trabajadores, pero que por carencia de recursos y básicamente por la ausencia de un sistema de procedimientos viables para hacer llegar la capacitación a empleados, que por su adscripción a unidades de trabajo alejadas y de difícil acceso, han sido segregados del beneficio que la capacitación proporciona.

La dispersión de las poblaciones en la vasta extensión territorial del estado, su peculiar topografía y el creciente fenómeno migratorio son, entre otros, factores influyentes en las políticas de atención que brinda la institución, la cual tiene instalaciones ubicadas en localidades remotas y de difícil acceso: Unidades Médicas y Tiendas orientadas a atender a la población derechohabiente y público en general en sus lugares de origen, lo cual implica destinar los recursos financieros con que se cuenta a los aspectos más urgentes o prioritarios, posponiendo la aplicación de los programas de capacitación entre los trabajadores adscritos a los centros de trabajo referidos, esto debido a que el área capacitadora tanto a nivel de oficinas centrales con sede en la ciudad de México, como la que opera en la Delegación del Estado, a la fecha planean e instrumentan la impartición de los cursos, sólo de manera presencial.

En este contexto, el trabajo de investigación que se presenta fue desarrollado por etapas en un período de un año seis meses, durante el cual, para realizar la investigación planeada, se tuvieron que sortear las carencias permanentes del organismo, en cuanto a materiales de trabajo, equipos de impresión y

reproducción de documentos y principalmente formas expeditas y modernas de comunicación, solventando la falta de servicios de telefonía, fax y equipo de cómputo, por medio del correo o a través del personal del propio Instituto que por sus funciones debe desplazarse de los centros de trabajo de las zonas rurales a las unidades centrales de control y viceversa, entre las que se cuenta el área capacitadora de la institución, con sede en la capital del estado.

El trabajo está conformado por ocho capítulos que se resumen de la siguiente manera:

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema cuya solución alentó el desarrollo de la investigación, aportando datos del contexto en que se plantea el problema, que radica en la falta de un instrumento que permita hacer llegar la capacitación a todos los empleados que tienen derecho, sin importar su lugar de adscripción.

Se incluye en este capítulo las interrogantes derivadas del planteamiento del problema, para cuya contestación se instrumentó el proyecto de trabajo, contemplando cuestionamientos acerca de cómo hacer llegar la capacitación y los resultados que se podrían esperar, considerando el panorama contextual de la institución y sus trabajadores.

Del análisis de la situación y tomando en cuenta los recursos disponibles, se determinaron los objetivos de la investigación, incluidos también en este primer capítulo.

El contenido del segundo apartado, está constituido por los antecedentes de la capacitación a distancia, retomados de experiencias obtenidas de la aplicación de un modelo similar en otras instituciones, tanto nacionales como extranjeras, que evidencian la factibilidad de éxito para el caso del ISSSTE y su programa de capacitación.

En el tercer capítulo se establece un marco conceptual que fundamenta teóricamente las acciones instrumentadas, se expone también el marco legal de la capacitación impartida por el ISSSTE, así como la definición de los conceptos que enmarcan y justifican los instrumentos creados, así como su aplicación en el proceso de la investigación.

El cuarto capítulo ofrece una descripción detallada del diseño metodológico adoptado en el que se dimensionan y caracterizan los componentes de la población objetivo del proyecto, los instrumentos de medición y los procedimientos de recolección de datos.

En el quinto capítulo, se hace un análisis detallado de los resultados de la capacitación a distancia, a través de tablas, las cuales contienen la caracterización de los tres estratos (médico, enfermeras y personal de tiendas) y también tablas que contienen el análisis de los instrumentos de medición, enviados con los boletines didácticos.

En el sexto capítulo, Evaluación de la Capacitación a Distancia, se exponen los resultados del análisis casuístico de los datos, arrojados por el modelo estadístico adoptado, en el que además de describir la integración, ordenamiento e interrelación de la diversa información, se presenta la interpretación de los resultados obtenidos del modelo, que sustentan las conclusiones y recomendaciones emanadas de la investigación.

En el séptimo capítulo, se encuentran reflexiones sobre el significado de la experiencia obtenida en la concepción, instrumentación y aplicación de la capacitación en su versión a distancia.

Finalmente, el octavo y último capítulo, da cuenta de las conclusiones y recomendaciones, derivadas de los resultados de la investigación, con base en los cuales se puede afirmar que la propuesta de capacitación a distancia constituye una alternativa de acción para cualquier organismo que guarde similitudes con la organización donde se puso en práctica el proyecto pedagógico diseñado, con la seguridad de que se obtendrán resultados positivos.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con los datos del XII Censo General de Población y Vivienda del 2000 y publicados por la Coordinación Estatal del INEGI, Zacatecas tiene una población total de 1'353,610 habitantes, distribuidos en una superficie de 75,000 Km², de los cuales el 49.85% de los habitantes vive en localidades rurales de menos de 2,500 personas, cuyas distancias respecto a la capital del estado (ciudad de Zacatecas), oscilan entre 30 y 300 kilómetros, lo que clasifica a las poblaciones entre rurales y urbanas, dispersión que influye directamente en la distribución de recursos y servicios que deben llegar a estas poblaciones.

En este contexto, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), aparte de los hospitales, clínicas y tiendas que funcionan en la ciudad de Zacatecas y de Fresnillo respectivamente y que constituyen los más grandes centros urbanos de la entidad, tiene instaladas 31 Unidades de Medicina Familiar (UMF) y 4 tiendas, diseminadas en las zonas más apartadas del territorio estatal, en las que laboran 150 trabajadores, ubicándose 86 (57.3%) en las unidades médicas y 64 (42.6%) en las tiendas mencionadas.

Cabe señalar, que estos trabajadores que se hallan en zonas alejadas tienen funciones similares y estatutariamente gozan de las mismas prestaciones y prerrogativas que los trabajadores que laboran en las principales ciudades de la Delegación Estatal; sin embargo, las distancias entre los centros de trabajo asentados en las zonas tipificadas como rurales, así como la insuficiencia de recursos de que adolece la institución, generan diferencias de trato, situación que se manifiesta especialmente en la cobertura de los programas de capacitación, ya que mientras que el personal de los grandes centros urbanos está capacitado, los 150 trabajadores que se ubican en las Unidades de Medicina Familiar y tiendas de lugares apartados, han permanecido prácticamente excluidos de los programas de la materia.

Visto así, resulta paradójico que siendo la naturaleza del Instituto la asistencia social, éste segregue a su propio personal de los beneficios para los que fue creado.

Considerando entonces la antigüedad y carácter de la institución, la oferta de capacitación a sus trabajadores se ha ido incrementando con el tiempo, contando en la actualidad con 87 módulos de cursos, divididos en dos grandes rubros: Capacitación en Seguridad Social y Manualidades y Servicios Educativos (secundaria y preparatoria abiertas).

Diseñados para atender a los recursos humanos del Instituto y sus derechohabientes, los cursos se estructuran de acuerdo al tipo de personal al que van dirigidos, según sus funciones y jerarquías, encontrándose cursos para el personal directivo y personal administrativo, así como cursos específicos para la rama médica y para trabajadores operativos de menor rango e incluso otros dirigidos a derechohabientes de características muy propias como son los jubilados y pensionados del servicio federal.

Por lo anterior, el trabajo se orientó al Programa Integral de Desarrollo Humano, (PIDH) ubicado en el rubro de Capacitación en Seguridad Social, debido a que por sus fines y contenidos era factible de ser operado a distancia, abarcando trabajadores adscritos al área médica y a tiendas, sin importar la jerarquía y/o funciones conferidas, siendo la heterogeneidad en preparación académica, edades, sexo y actividades que realizan, un factor interesante para explorar en la investigación.

Tal es el caso del Programa Integral de Desarrollo Humano, que destaca entre los que ofrece el área capacitadora del organismo, por el contenido de los cursos que lo estructuran y que están orientados no sólo al mejoramiento personal del trabajador, sino también a la renovación de la imagen institucional, que no obstante que se aplica en el Instituto desde el año de 1990, no ha llegado al personal de localidades distantes.

Cabe señalar que el Programa Integral de Desarrollo Humano (PIDH) tiene especial relevancia debido a que está dirigido al personal de Clínicas, Hospitales, Unidades de Medicina Familiar, Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, así como a Tiendas y Farmacias, que es el que da la cara al público y, que por tanto, tiene la encomienda de concretar los servicios que le dan nombre y razón de ser al Instituto.

Sin embargo, aún con la claridad de los objetivos del PIDH, los resultados dejan mucho que desear, dado que el programa anual de los últimos años ha soslayado la atención de los trabajadores de la institución diseminados en localidades apartadas de los principales centros urbanos de la entidad, donde se concentran el 87% de los 1,114 trabajadores que integran actualmente la plantilla delegacional.

Otro punto a destacar, es que no obstante los significativos avances en la comunicación que se han incorporado a la mayoría de las actividades modernas, las distancias y falta de recursos para salvarlas siguen siendo un factor de considerable envergadura para la consecución de los objetivos y metas del área de capacitación de la Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado en Zacatecas.

Ante esta situación, se presenta un modelo alternativo y novedoso al interior de la institución, a través de la puesta en marcha de un programa de capacitación a distancia; la cual se define como una acción pedagógica consistente en hacer llegar material didáctico metodológicamente estructurado, para que el trabajador se autocapacite, buscando con ello que adquiera conocimientos, desarrolle hábitos, habilidades y actitudes; partiendo de la idea central de que capacitar es ayudar al trabajador para organizarse y ayudarse a sí mismo, potenciando sus mayores cualidades en beneficio de su desempeño laboral, así como de su entorno social, familiar e individual.

En resumen, se puede decir que los 150 elementos que se hallan en las zonas rurales y urbanas, conformados por 64 trabajadores adscritos a 4 tiendas, con perfil administrativo, y 86 trabajadores adscritos a las 31 Unidades de Medicina Familiar, con perfil de médicos y enfermeras, y que representan el 13% de la población trabajadora de la Delegación Estatal del ISSSTE, prácticamente no han recibido capacitación, provocando un vacío que contrasta con la oferta de cursos que tiene el personal concentrado en los principales centros urbanos (Zacatecas y Fresnillo), en donde, de acuerdo con los registros que se tienen, se puede afirmar que están sobrecapacitados.

1.1. INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo hacer llegar la capacitación, especialmente el módulo de Desarrollo Humano, a los trabajadores de la Delegación del ISSSTE en Zacatecas, adscritos a 31 Unidades de Medicina Familiar y a 4 Tiendas, ubicadas en zonas alejadas, respecto de los centros urbanos más importantes de la entidad?

Si se elaboran Boletines Didácticos para cada tema, del módulo de desarrollo humano y se envían a través de recorridos de trabajo o por correo, a las diferentes Unidades de Medicina Familiar y Tiendas, ¿los trabajadores estarán dispuestos a recibir capacitación mediante la modalidad a distancia?

En caso de que los trabajadores de las Unidades de Medicina Familiar y de Tiendas, que se hallan en zonas alejadas de las diferentes localidades del estado, estén dispuestos a capacitarse a distancia, ¿cuál es el grado de aceptación que tendrá la capacitación a distancia entre estos trabajadores?

Como el módulo de desarrollo humano aborda temas que se clasifican en dos vertientes: 1) temas de corte psicológico y 2) temas de atención al derechohabiente:

¿Qué tanto se logrará el desarrollo personal y laboral de los trabajadores, con la distribución de los boletines?

¿El aprendizaje que se obtenga de la lectura de los boletines, será suficiente para que los trabajadores adquieran conciencia acerca de la importancia de otorgar servicios de calidad con calidez?

¿Habrá diferencia entre las respuestas del personal de las Unidades de Medicina Familiar, cuyo perfil son médicos y enfermeras, y el personal de tiendas, que tiene perfil de administrativo, pero que igualmente tiene labores de atención y trato al público?

1.2. OBJETIVOS

- ✓ Diseñar e instrumentar una alternativa pedagógica que permita hacer llegar la capacitación a los trabajadores del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en Zacatecas, adscritos a unidades de trabajo ubicadas en zonas alejadas de las principales sedes de la institución en el estado.
- ✓ Proponer formas nuevas de capacitación que superen las tradicionales que se han seguido en el ISSSTE.
- ✓ Elevar el nivel de desarrollo personal y laboral de los trabajadores del Instituto, a través de la capacitación a distancia.
- ✓ Mejorar la imagen del Instituto entre la población, como resultado de la debida asimilación de los contenidos de capacitación desarrollada a distancia, entre los recursos humanos del Instituto.
- ✓ Evaluar el grado de aceptación de la capacitación a distancia, como alternativa pedagógica, en Zacatecas.
- ✓ Contribuir al campo de la educación de adultos, en su vínculo con el ámbito laboral y personal.

2. ANTECEDENTES DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA

En busca de un marco referencial y primordialmente de experiencias que pudieran ser incorporadas a la puesta en marcha del proyecto “La Capacitación a Distancia, una Alternativa para el Desarrollo Humano”, formulado como ejercicio práctico durante la maestría, se refieren algunos planteamientos y programas que sobre el tema han sido desarrollados, tanto en el plano internacional, como en el contexto nacional.

Por su importancia, es de advertir que contrariamente a lo que sucede con la educación a distancia, en la que se ha avanzado paulatinamente, abarcando prácticamente todos sus niveles, desde primaria hasta estudios de posgrado, en materia de capacitación a distancia es poca la literatura que se puede encontrar.

En el plano internacional, hay programas desarrollados en Argentina y Chile, que al ser tan diferentes al medio mexicano, evidencian que la capacitación a distancia es una alternativa interesante de explorar.

ARGENTINA ¹

En este país ha funcionado el Programa de Capacitación a Distancia en Gestión de Organizaciones de la Comunidad (PCAD), desde 1997, en las ciudades de Tucumán, La Plata, Neuquén, San Juan, San Luis, Corrientes y Resistencia.

Dicho programa fue formulado y coordinado por el Instituto para el Desarrollo Educativo y la Acción Social (IDEAS), que funciona en ese país, financiado por la Secretaría de Desarrollo Social de la Presidencia.

¹ FUENTES: En el plano internacional la información fue obtenida a través de la RED-INTERNET

El Programa de Capacitación a Distancia en Gestión de Organizaciones de la Comunidad (PCAD) ha sido también apoyado y promovido por el Centro Nacional de Organizaciones Comunitarias (CENOC); y constituye una estrategia para fortalecer a las organizaciones comunitarias orientando la capacitación en los siguientes aspectos:

Marco jurídico

Gestión institucional

Administración de recursos operativos

Formación y desarrollo de recursos humanos de las entidades

Desarrollo de fondos

Promover la complementariedad y articulación entre actores (Estado, OC's, otros) para garantizar la sustentabilidad de los programas sociales.

UNIVERSIDAD DE CHILE ²

Centro Agrimed de la Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales

Ofrece cursos de capacitación a distancia, con tutoría, de programas de computación:

- Windows
- Word
- Excel
- Power Point
- Acces

METODOLOGÍA

- Se instala un Software de capacitación en el computador del alumno.
- Diariamente el Profesor efectúa una verificación de su casilla electrónica para atender consultas y envío de mensajes con respuestas, estímulos y ejercicios complementarios.

² *Idem*

- El profesor tutor, controla el progreso del alumno a través de comunicaciones telefónicas, por correo electrónico o comunicación en línea vía Internet.
- El Certificado de aprobación es emitido por la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales.

MÉXICO ³

Por lo que toca al ámbito nacional, destaca el esfuerzo realizado por la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos (SARH), hoy denominada Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), que instrumentó en 1986, dentro del Programa Nacional de Capacitación Distrital, un programa de capacitación a distancia denominado “Programa de Transformación y Programa de Perfeccionamiento” (Nivel de Atención a Promotores-Extensionistas), el cual en el caso de Zacatecas, tuvo una duración de dos años, de Enero de 1986 a Diciembre de 1988.

El programa tuvo como finalidad, capacitar al personal técnico ubicado en los diferentes distritos agropecuarios, que es la forma de regionalización adoptada por la dependencia, a fin de que los participantes adquirieran los elementos suficientes para desarrollar de manera óptima la asistencia técnica a las comunidades, elevando su rango de niveles técnicos a extensionistas agrícolas, otorgándoles una mayor proyección en el ámbito de su competencia.

³ En el caso de México, los datos fueron proporcionados directamente por las Delegaciones Estatales en Zacatecas, de las dependencias citadas

La capacitación se llevó a cabo a través de material impreso, que incluyó los siguientes módulos:

- Antropología y cultura
- Filosofía del promotor
- Planeación micro-regional participativa
- Medio ambiente
- El manual del promotor
- Administración y gestión participativas
- Evaluación de resultados.

SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA (DIF);
FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF) - UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM)

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), con el apoyo del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), a través de la Facultad de Psicología y el Sistema de Universidad Abierta, llevaron a cabo el Curso-Taller “Creciendo juntos, el reto de los padres y maestros”, como medio para impulsar la formación de recursos humanos en todo el país, de los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia Estatales y Municipales.

El curso se efectuó de enero a mayo de 1997, -con cobertura nacional-, utilizando la red de televisión EDUSAT; incluyó un manual de apoyo y tuvo una duración de 40 horas.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Llevó a cabo el curso “Ingeniería de Calderas y Recipientes Sujetos a Presión”, del 19 de enero al 29 de junio de 1998, a nivel nacional, para todas las delegaciones de la STPS, de la República Mexicana.

El curso fue impartido por la Facultad de Ingeniería de la UNAM, vía satélite, (durante 6 meses), todos los lunes, e incluyó tres vídeo-conferencias interactivas. El curso estuvo dirigido a Inspectores de la Secretaría del Trabajo, con perfil de ingeniero mecánico industrial, y cuyos contenidos del curso les serviría para desempeñar mejor su trabajo, el cual consiste en inspeccionar la seguridad e higiene en el trabajo de diversas empresas.

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Lleva a cabo cursos de capacitación vía satélite a nivel nacional, los cuales tienen una duración de 1, 2, 10, 20 ó 40 horas. A través de un oficio o fax, se les informa a las respectivas delegaciones, la fecha en que se efectuará determinado curso así como el nombre de la persona que lo dirigirá desde la ciudad de México. Después de cada tema, se envía el contenido por fax. Al final del curso se efectúa una sesión de preguntas y respuestas, con duración de 15 minutos aproximadamente. Cada delegación elabora sus reconocimientos. No se permite la grabación de los cursos.

TECNOLÓGICO DE MONTERREY

Esta institución cuenta con la Universidad Virtual, en todos sus campus, y recurre al satélite para impartir determinadas clases de postgrado; diplomados y cursos técnicos, como es el caso del área secretarial, para la cual se imparten cursos como “La Imagen de la Mujer Ejecutiva”; “Comunicación Efectiva”; “Trabajo en Equipo”; “Planeación y Control”, “Calidad en el Servicio” y “La Secretaria Profesional”.

Cabe señalar, que dados los avances en materia tecnológica, es notoria la proliferación de cursos y diplomados a distancia, ofrecidos por instituciones públicas y privadas, como es el caso de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, que ofrece cursos y diplomados con temas de ingeniería, así como el Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa (ILCE), que también pone a disposición cursos y diplomados a distancia.⁴

Lo anterior ejemplifica que la capacitación a distancia, merced a los avances en materia de comunicación, y al mismo tiempo por el incremento de la demanda y falta de recursos para su atención por medio de las formas tradicionales, basadas en eventos presenciales, que requieren de espacios y personal docentes especiales, cobra una importancia real como solución a necesidades reales en instituciones cuya característica común es la carencia de posibilidades para llegar a un número mayor de personas que requieren oportunidades de desarrollo, a través de la capacitación.

⁴ “La Jornada”, Año Quince, No. 5335 del domingo 11 de julio de 1999

3. MARCO TEÓRICO

3.1. MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION IMPARTIDA POR EL ISSSTE

Conforme a sus políticas de integrar y expandir las prestaciones sociales, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), desarrolla programas de capacitación orientados principalmente a sus trabajadores, aunque también se otorgan, a través de convenios, a trabajadores adscritos a las diferentes dependencias y organismos del sector público, que estén sujetos al régimen del Apartado “B”⁵ del Artículo 123 Constitucional, e incorporados a la Ley del ISSSTE.

Los servicios de capacitación encuentran su fundamento legal en el Artículo 123, Apartado “B”, fracción VII y la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en el artículo 43 fracción VI, inciso “F”; Artículo 44 fracción VIII⁶; en los Artículos 3º, 7º, 25, 132, 153A hasta el 153X de la Ley Federal del Trabajo; en las disposiciones relativas del Plan Nacional de Desarrollo; Ley del ISSSTE, Capítulo VII, Sección Segunda “Prestaciones Culturales”, Artículo 141 fracción III, así como en los reglamentos del ISSSTE: de Condiciones Generales de Trabajo y el de Capacitación y Productividad, respectivamente.

El Instituto atiende las necesidades de capacitación de su personal a través de la integración de una Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Productividad, conformada por seis miembros: tres representantes del Instituto, designados por el Director General, así como tres representantes del Sindicato nombrados por el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional. También cuenta con un Secretario Técnico, designado por el Subdirector General de Administración.

⁵ El 5 de diciembre de 1960, se eleva a rango constitucional el “Estatuto Jurídico de los Trabajadores al Servicios del Estado” (5 Dic. 1938), convirtiéndose en el Apartado “B” del Artículo 123 Constitucional

⁶ El 28 de diciembre de 1963, se expide la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado (llamada también Ley Burocrática), reglamentaria del Apartado “B” del Artículo 123 Constitucional

Para el caso de las Delegaciones Estatales del ISSSTE, se establecen Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Productividad -una por cada Delegación-, formadas por cuatro miembros: dos representantes del Instituto, designados por el Delegado Estatal, así como dos representantes del Sindicato nombrados por el Secretario General del Comité Ejecutivo Nacional.

El Secretario Técnico es un miembro de la Oficina de Capacitación y Desarrollo de la Delegación Estatal respectiva.

Cabe señalar que el Artículo 153-I, de la Ley Federal del Trabajo, contempla la constitución de Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Respecto a la capacitación que se imparte a empleados de otras dependencias y organismos del sector público, ésta se realiza a través de convenios, suscritos para el efecto, entre el Instituto y las dependencias u organismos públicos correspondientes.

3.2. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN, INSTRUCCIÓN, FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO. SIGNIFICADO Y RELACIÓN

Concepto de educación

Si buscamos las raíces etimológicas de la palabra educación encontramos el sentido que se deriva de “**educare**” y el de la raíz “**educere**”. “Educare” quiere decir “guiar”, “conducir”, “dirigir”, “orientar”; detrás de esta raíz etimológica existe el supuesto pedagógico de que el que dirige sabe hacia dónde va.

La segunda raíz etimológica “educere” significa “hacer salir”, “extraer”, “dar a luz”; desde el punto de vista pedagógico implica que no hay una respuesta única ni sólo un camino, significa interactuar críticamente con alguien para aprender mutuamente.

La coexistencia de estas dos raíces ha dado lugar a dos modelos conceptuales básicos: a) Un modelo “directivo” o de intervención, ajustado a la versión semántica de “educare” y; b) un modelo de “extracción” o desarrollo, referido a la versión de educere. Actualmente puede conceptualizarse un tercer modelo que admite y asume ambas instancias eclécticamente, resolviendo que la educación es dirección (intervención) y desarrollo (perfeccionamiento).

De manera general entonces, se puede afirmar que la educación, es un proceso de inculcación/asimilación cultural, moral y conductual y que básicamente, es el proceso por el cual las generaciones jóvenes incorporan o asimilan el patrimonio cultural de los adultos. Visto así, el concepto de educación adquiere diversas connotaciones, según donde se aplique: educación de adultos, educación ambiental, educación alternante, etcétera.

No obstante las diferentes acepciones de educación, destaca aquella que sostiene que la educación es un hecho social, y es en éste que se concreta su vinculación con los conceptos de capacitación, instrucción, formación y adiestramiento, al ser parte todos de la interacción de los diferentes componentes de las sociedades en general, y de los grupos o clases a las que pertenece el educando, en lo particular.

Partiendo de lo expuesto, se puede decir que la educación es:

“El proceso de transmisión por las generaciones adultas a las jóvenes, de todos los conocimientos, habilidades, actitudes, valores, técnicas, modos de vida y formas de pensamiento, que constituyen el equipaje cultura de la sociedad y como el proceso de ‘socialización’ que permitirá a los jóvenes miembros de esa sociedad convertirse en individuos capaces de desempeñar la diversidad de funciones que exige la complicada vida social”⁷

Esta definición, que involucra todos los conceptos en cuestión, encierra muchos elementos que por sí mismos representan puntos de análisis, en los que, el concepto de socialización ocupa un lugar central, puesto que constituye la “interiorización de las conductas, actitudes y valores necesarios para participar en la vida social”,⁸ que sin duda, son objetivos comunes que persiguen la capacitación, la instrucción, la formación y el adiestramiento, como prácticas educativas.

Significado y relación del concepto de capacitación

La capacitación se ubica en la función económica del proceso educativo por medio del cual se entrena y capacita a los individuos para el trabajo productivo. De ahí que haya capacitación para el trabajo y capacitación en el trabajo. La capacitación para el trabajo es la formación que recibe el individuo en la escuela y que le permite insertarse en el campo laboral; la capacitación en el trabajo vendría a ser la actualización que recibe el individuo para desempeñar de manera eficiente y eficaz el trabajo que desempeña.

La capacitación se enfoca al aspecto cognitivo, esto es, “saber cómo hacer” y aunque incluye el adiestramiento, “...su objetivo principal es proporcionar conocimientos teóricos para aplicaciones concretas”.⁹

⁷ IBARROLA, MARIA. Sociedad y educación contradictorias. Cuadernos de investigación educativa No. 2. DIE. Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del IPN. México, 1981. p. 1.

⁸ DELVAL, JUAN. Los fines de la educación. 4ª ed. S. XXI, México, 1995. p. 3

⁹ SILICEO, ALFONSO. Capacitación y desarrollo de personal. Limusa. México, 1985. p. 13.

Enfocándonos en el concepto de capacitación, se puede afirmar que ésta, cuyo objetivo esencial es contribuir a la adquisición y/o incremento de habilidades, destrezas y conocimientos de índole técnico-administrativo, como parte de un proceso de desarrollo, inserto necesariamente en un contexto socio-histórico que lo determina, se convierte en un proceso educacional sistemático y continuo, dirigido al individuo trabajador, en donde se interrelacionan tres amplios campos o líneas de acción:

- Adquisición y/o desarrollo de habilidades y destrezas (dominio motor).
- Ampliación y/o construcción de nuevos conocimientos específicos (dominio cognitivo).
- Modificación del tipo de relaciones humanas (dominio afectivo-social).

Cabe señalar, que la capacitación no se limita exclusivamente al desarrollo o adquisición de habilidades, destrezas o conocimientos tendientes a elevar el nivel de productividad o eficiencia a través de la manera en que incide en el ámbito laboral, sino que va más allá: respetar la esencia misma del trabajador; su condición de ser humano, de individuo con características de personalidad específicas, con un modo de pensar y sentir propios, determinados por el momento histórico y la situación socioeconómica que le ha tocado vivir.

Vista en el contexto anterior, la capacitación puede conceptuarse como un proceso educativo totalizador que se refleja en forma directa en el desarrollo personal del sujeto, cuyo contenido y capacidades que le aporta coadyuvan en el desempeño adecuado de su trabajo, lo que posibilita la integración y pleno desarrollo en el medio social que supone la realización de sus labores. Ahí es donde radica la importancia de la capacitación; pues en la medida en que se atiende el desarrollo integral del individuo, también se modificará la interacción de éste con su entorno social –incluido por supuesto el laboral- haciéndolo más activo, crítico y reflexivo, considerando que

“capacitar es ayudar a que los propios sujetos sepan organizarse y ayudarse a sí mismos”.¹⁰

Significado y relación del concepto de instrucción

Desde el punto de vista didáctico, la instrucción hace referencia a la educación intelectual, que puede verse de dos formas: como producto y como proceso. Como producto, es el resultado educativo que lleva a una mejora o perfeccionamiento intelectual del proceso enseñanza-aprendizaje. Como proceso, es la actividad del alumno, no sólo en cuanto que aprende un contenido, sino referenciado a los modos de aprender, relaciones que establece, operaciones de integración y reelaboración de lo aprendido, etc., lo que permite ir configurando una estructura cognitiva, funcional y operativamente más eficaz. Así, lo decisivo no está tanto en el contenido sino en los modos de enseñar y aprender, que son lo que van configurando un estilo cognitivo personal.

Significado y relación del concepto de formación

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la formación profesional como “...todos los modos de formación que permiten adquirir y desarrollar conocimientos técnicos y profesionales, ya sea que esta formación se de en escuelas o centros de trabajo”.¹¹

Consideramos por formación el conjunto de actitudes, juicios de valor y patrones de comportamiento, ajenos muchas veces a la capacitación y adiestramiento de carácter técnico, debido a que la formación conjuga comportamiento social, laboral y ético, es decir, crea conciencia y contribuye al desarrollo de la cultura.

¹⁰ SCHUTTHER, ANTON. Investigación participativa. (Retablo de papel No. 3). CREFAL. Pátzcuaro, Mich., México. 1984

¹¹ MARROQUIN QUINTANA J. Capacitación a trabajadores,. Capacitación de recursos humanos. Ed. Gernika. México, 1984. p. 25

Significado y relación del concepto de adiestramiento

El adiestramiento se define como “la acción destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo”;¹² hace énfasis en el aspecto psicomotriz, lo que se puede denominar el “poder hacer”.

3.3. EDUCACIÓN PERMANENTE, EDUCACIÓN DE ADULTOS Y CAPACITACIÓN

Partiendo del hecho de que la capacitación, por sus características, se orienta primordialmente a los adultos, es natural enmarcar teóricamente su acción en la educación permanente, así como en los conceptos que dan lugar a la educación de adultos.

En efecto, la educación permanente, como un marco globalizador constituido por el aprendizaje formal e informal, que se concreta en la adquisición de conocimientos y habilidades, que los individuos van acopiando a lo largo de su existencia, para alcanzar el máximo desarrollo posible, involucra las diferentes etapas de la vida y por ende la fase adulta. En este contexto, la educación para las personas adultas, cuyo diseño, desarrollo, normatividad, evaluación y coordinación, corre a cargo en México del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), es parte de la educación formal contemplada en dicha educación permanente.

No obstante, conviene precisar que la educación permanente no se constriñe a la educación de adultos, o a la formación vocacional, tampoco debe ser confinada a la escolaridad; la educación permanente como ya se dijo, busca la consecución de un desarrollo para mejorar la calidad de vida no sólo en lo individual, sino también en lo colectivo.

¹² REZA TROSINO. JESÚS CARLOS. El ABC del administrador de la capacitación. Panorama editorial. México, 1995. p. 91

Sus objetivos abarcan, desde los generales, como lograr una sociedad democrática, libre, etc., hasta los dirigidos al individuo, como capacitarle para efectuar elecciones responsables, superar los propios logros, o ya en el ámbito de las destrezas: aprender a aprender, autoaprendizaje y en el aprendizaje convencional, destrezas sociales básicas, como la escritura y la lectura, por ejemplo.

Cabe resaltar, por su importancia, el hecho de que “en todos los países, no solamente en los desarrollados, se están experimentando (positiva y negativamente) grandes transformaciones, importantes modificaciones en los sistemas productivos, enormes cambios en la investigación y desarrollo”,¹³ no obstante, nuestros sistemas educativos todavía están ligados a sistemas productivos que han dejado de existir o que se encuentran en vía de desaparición, lo cual obliga a una renovación acorde con una realidad cambiante, que implica la adopción de nuevos enfoques para atender, entre otros, tanto la educación para adultos como a la capacitación.

Educación para adultos

En nuestro país, la educación para las personas adultas se expresa en el “Modelo Educación para la Vida” (MEV), de reciente creación, que replantea el enfoque para la atención de la población mayor de 15 años, que por diferentes razones no accedió a la educación básica convencional o no la concluyó, y que asciende a 35 millones de personas según cálculos del INEA, pero que mantiene una importancia especial para una sociedad de las características de la mexicana, puesto que “asume una función compensatoria: la función de proveer instrucción básica...al sector de la población adulta que por factores socioeconómicos, se vio privada de ella en el momento socialmente reconocido como pertinente para recibirla, es decir, en la infancia”.¹⁴

¹³ GELPI, ETTORE. La Educación permanente. Problemas laborales y perspectivas educativas. Editorial Popular. O.E.I. Quinto Centenario. 1990. p. 87.

¹⁴ TRILLA BERNET, JAUME. La educación fuera de la escuela. Ambitos no formales y educación social. Ed. Ariel. Barcelona, 1993. p. 54.

No se debe omitir, sin embargo, que la educación de adultos no se circunscribe a aspectos de alfabetización, sino también, partiendo de que las teorías señalan un inacabamiento del hombre y por consecuencia la posibilidad de un perfeccionamiento indefinido, Edgar Faure apunta que la educación de adultos cumple varias funciones: de sustitución, de complemento, de prolongación y de perfeccionamiento en relación a los niveles convencionales de la escolarización.

Asimismo, la educación de adultos puede dirigirse hacia áreas relacionadas con el trabajo, el ocio, la vida familiar y cotidiana. Por tanto, en toda educación de adultos subyacen principios de educación permanente, al tener entre sus principales objetivos la superación profesional, la personal y la integración del adulto a su colectividad.

Con todo, metodológicamente la educación de adultos acusa rezagos, debido a que se han trasladado las didácticas aplicadas con niños y adolescentes en espacios escolarizados, lo cual ha dado pobres resultados, pues ha propiciado una infantilización de la educación de adultos trayendo consigo efectos negativos en las formas de relación maestro-alumno.

“Las pedagogías en las que se han apoyado las prácticas educativas de la educación de adultos...han formulado una serie de apreciaciones, desde donde se pretende organizar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el adulto, depositando su mayor interés en reconocer la acción de enseñar, sin que se haya podido profundizar en el campo del aprendizaje y del sujeto que aprende”.¹⁵

¹⁵ MACIAS ROSETE, ARTURO. “Constitución de los sujetos sociales y relaciones pedagógicas en la educación de adultos”. En Nuevas alternativas en educación de adultos. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México-Fundación Friedrich, Ebert. p. 119

De acuerdo con esto, es preciso partir de un aprendizaje como proceso social, en el que se reconozca al adulto como sujeto social pedagógico, tomando en cuenta que:

“...existen saberes con los cuales vive y se realiza en su cotidianidad particular y social; que existe en él un cúmulo de experiencias...es un ser concreto, con problemas y necesidades, intereses y expectativas; es parte de una serie de relaciones sociales, políticas, económicas y culturales desde donde y en condición de cultura y como clase marginal, lucha por su sobrevivencia y en un ambiente hostil realiza su condición social, por tanto reconocemos al adulto como un sujeto con historia.”¹⁶

De ahí que la educación dirigida a los adultos tenga que generar medios y sistemas propios que se desmarquen de los procedimientos educativos formales, pensados para la infancia y para la escuela.

Capacitación

Lo expresado es válido al abordar la capacitación. En principio, porque hablar de capacitación es referirse a una disciplina pedagógica dirigida a personas adultas, que se enfoca al aspecto cognitivo, de “saber como hacer”, buscando la mejora sustancial del individuo, en su calidad de trabajador y aun más, trascendiendo a su vida social y familiar.

En este sentido, la capacitación se identifica con los postulados de la educación permanente, pudiéndose adoptar al mismo tiempo y de manera natural los planteamientos desarrollados en la educación de adultos, para la práctica capacitadora.

Cabe hacer un paréntesis, para precisar algunos términos que tienen que ver con aspectos educativos orientados a los trabajadores. Al hablar sobre adiestramiento, entrenamiento, capacitación y, desarrollo, existe la tendencia de emplearlos como sinónimo de capacitación.

¹⁶ *Idem.* p. 133

Esto puede causar confusión, sin embargo es relativamente fácil diferenciarlos, circunscribiéndolos a lo que cada concepto pretende abarcar; para ello conviene apoyarse en sus definiciones: en las que se pueden observar vínculos indelebles, pero que tocan campos particulares de un mismo tema, por ejemplo:

El adiestramiento se define como “la acción destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo”;¹⁷ hace énfasis en el aspecto psicomotriz, es decir que va encaminado al “poder hacer”, mientras que la capacitación se enfoca al aspecto cognitivo, esto es, “saber cómo hacer” y aunque incluye el adiestramiento, “...su objetivo principal es proporcionar conocimientos teóricos para aplicaciones concretas”.¹⁸

Del mismo modo, el entrenamiento, se relaciona con acciones mecánicas, “significa prepararse para un esfuerzo físico y mental, para poder desempeñar una labor”;¹⁹ pero también puede entenderse como la preparación de una persona, con educación formal previa, para que realice labores inherentes a un puesto de tipo específico, en este sentido se orienta a un objetivo bien definido, mientras que la capacitación contempla aplicaciones a diferentes puestos y funciones.

Igual pasa con el desarrollo, que siendo un concepto de más reciente aplicación (desarrollo de personal), busca la formación de la personalidad al relacionársele con el área afectiva; el desarrollo se encamina al “saber ser”.

Como puede observarse, la capacitación en un amplio sentido puede ser dividida en capacitación “para hacer” y capacitación para “llegar a ser”, que al conjugarse, marcan los alcances de una real capacitación, la cual tiene un doble objetivo: hacer trabajo en conjunto, esto es, el trabajo en su dimensión social o sea el trabajo organizado y el desarrollo del individuo como miembro de grupos, en un organismo público, en una empresa, en la sociedad, etcétera.

¹⁷ REZA TROSINO, JESÚS CARLOS. Op. Cit

¹⁸ SILICEO, ALFONSO. Op. Cit

¹⁹ ARIAS GALICIA, FERNANDO. Administración de recursos humanos. p. 319.

En suma, se puede puntualizar que la educación de personas adultas, requiere considerar a éstos como entes en proceso, con peculiaridades que requieren ser especialmente consideradas en el diseño de estrategias pedagógicas que contemplen métodos didácticos propios, que consigan captar el interés de los adultos, tomando en cuenta el entorno psicológico, socioeconómico y cultural en que se desenvuelven, dando lugar a un continuo proceso de aprendizaje, tanto formal como no formal, que lo involucra necesariamente en la educación permanente como concepto globalizador.

En este orden de ideas, la capacitación como una práctica pedagógica específica, necesariamente retoma los conceptos vertidos de educación permanente y de adultos, toda vez que el sujeto pedagógico en torno al cual trabaja es precisamente el adulto.

Aún más, dadas las características de los contenidos, duración y objetivos que persigue, la capacitación aprovecha o en su caso enfrenta más directa y contundentemente, las actitudes, habilidades y saberes (formales o no) de los educandos hacia los que va dirigida, que en el caso de la capacitación, son sujetos adultos con toda la problemática que esto implica.

3.4. PROCESO DE APRENDIZAJE EN LOS ADULTOS

Partiendo de la conceptualización que sobre capacitación se hace en el apartado anterior, se puede decir que ésta se practica exclusivamente con personas adultas. Por tanto, abordar el proceso de aprendizaje en personas adultas se hace imperativo, toda vez que son éstas la materia que da sentido al tema en sí, es decir, la capacitación ya para el trabajo, ya como proceso educativo, ya como elemento de desarrollo, tiene su razón de ser, porque está dirigida a personas adultas.

Dado que había la creencia generalizada de que a cierta edad ya no se aprende más, las investigaciones arrojan el hecho incontrovertible de que el adulto está dotado para seguir aprendiendo y que si bien es cierto que puede haber cierta lentitud, se sabe que éste tiene algunas ventajas sobre los niños en edad escolar, que se centran básicamente en que el adulto sabe lo que quiere y por tanto es más capaz de desarrollar una actividad dirigida por él.

“...Dohmen recuerda que los sistemas de comprensión cognitiva pueden ir diferenciándose constantemente con los años y perfeccionándose a sí mismos progresivamente, pudiendo de esta manera aumentar la exactitud y seguridad del aprendizaje, no por el hecho de que la persona sea biológicamente mayor, sino porque es más rica en experiencias y en su proceso de asimilación...”²⁰

De ahí que se pueda afirmar que los niños aprenden en forma distinta que los adultos; pero para explicar la diferencia hay que recurrir a variaciones no únicamente cuantitativas, sino también cualitativas.

²⁰ Dohmen en MONCLÚS, ANTONIO. Educación de adultos: cuestiones de planificación y didáctica. F.C.E. México, 1990. p. 61.

Así, tenemos que sin dejar de reconocer las aportaciones de las diferentes teorías del aprendizaje, las posiciones tanto conductistas como empiristas, dejan de lado el estado en que se encuentra el sujeto, y de la formación de su inteligencia, descuidan los procesos generales y la formación de estructuras.

Desde la óptica constructivista, si se quiere explicar cómo aprenden los sujetos, es necesario ocuparse de cómo constituyen su inteligencia.

Los individuos no sólo forman conocimientos concretos, sino que adquieren sistemas para recibir información y transformarla. Más que los conocimientos concretos que posee un individuo, lo que lo capacita para aprender son las formas de abordar los problemas.

Entender los mecanismos de aprendizaje requiere conocer el estado en que se encuentra el sujeto, es decir cómo va a ser capaz de recibir ese nuevo conocimiento a partir de su situación anterior -una de las cosas más importantes es conocer los diferentes estadios por lo que pasa el sujeto en su desarrollo mental-. No obstante, conocer la situación de un sujeto suele resultar muy difícil, por lo que hacer una estimación del estado en que se encuentra el individuo de una determinada edad, constituye por sí un conocimiento importante.

Considerando la edad del sujeto, es de apuntarse que tanto niños como adultos, por el contacto con el exterior, construyen esquemas de pensamiento y acción sobre esquemas anteriormente elaborados, es decir, modifican sus estructuras, destacando el hecho de que en los adultos, la modificación o transformación de éstas, les permiten adquirir nuevos aprendizajes, más ricos y complejos.

Sin embargo, se puede afirmar que el aprendizaje no se logra de manera instantánea, sino que es resultado de un proceso mental que se desarrolla en la persona que aprende y que de manera gradual le permite conocer y adquirir nuevas experiencias y conocimientos; el aprendizaje también está ligado a la influencia del medio social, en donde las expectativas culturales; los elementos motivacionales y los esquemas de socialización juegan un papel muy importante.

Considerando que el proceso de aprendizaje constituye hoy el tema más controvertido de la psicología, Azucena Rodríguez lo conceptualiza en forma amplia al referirlo como:

“... Todo aprendizaje consiste en una serie de acciones orientadas hacia determinadas metas. Estas acciones involucran a la totalidad de la persona humana, acciones o conductas que son todas reacción del ser humano ante estímulos externos o internos, en su permanente adaptación al medio. Se trata de acciones simbólicas: analizar, relacionar, generalizar, etcétera; operaciones manuales, manipular objetos, reunir materiales, movilizarse, etcétera; así como sentimientos, valoraciones y formas de relación con el medio social.... Una persona aprende cuando se plantea dudas, formula hipótesis, retrocede ante ciertos obstáculos, arriba a conclusiones parciales, siente temor a lo desconocido, manipula objetos, verifica en una práctica sus conclusiones, etcétera. Es decir, cuando se producen modificaciones, reestructuraciones, en su conducta”.²¹

Finalmente, considerando los contenidos, duración y dinámica que usualmente adquieren los eventos de capacitación, es fácil advertir que este amplio discernimiento sobre aprendizaje, se aplica específicamente en el adulto, toda vez que involucra todo el bagaje vivencial y de conocimientos que trae consigo y que pone en juego en cualquier situación nueva de aprendizaje que se le presente.

²¹ Azucena Rodríguez en MORAN OVIEDO, PORFIRIO. La docencia como actividad profesional. Gernika, México, 1995. pp. 119 y 120.

3.5. CARACTERÍSTICAS DEL EDUCANDO ADULTO

Por su naturaleza el concepto educativo de capacitación se orienta al individuo adulto. Mucho tiempo se identificó dicho concepto a la creación, mejora o reforzamiento de habilidades, pudiéndose decir con propiedad que es capacitación para HACER, dándose en la actualidad, que también se tocan los aspectos afectivos del individuo, esto es la capacitación para SER. En cualquiera de los casos el común denominador es que se trabaja con adultos.

Lo anterior entraña una importancia capital, debido a que la planeación, estrategias, programas y metas, deben girar en torno al adulto, lo que trae consigo ineludiblemente, la obligación de interiorizarse en lo que éste es: sus características, sus alcances, su entorno, su problemática individual y social, sus capacidades, etc., que requieren por sí un tratamiento específicamente diseñado para ellos, desde cualquier ángulo que se vea.

Características del Adulto: ²²

Intelectuales

- Toda labor educativa con adultos trabaja en un terreno previamente cultivado, puesto que el adulto tiene un conjunto de experiencias y conocimientos adquiridos que han definido su bagaje cultural.
- El adulto es totalmente capaz de emitir juicios críticos, analizar y razonar lógicamente, ya que su capacidad de comparar y relacionar es superior a la de los niños.
- El adulto es más racional y más intuitivo.

²² Reflexiones basadas en:

LLANES TOVAR RAFAEL. Cómo educar adultos. Escuela de la Fe. México, 1984.

Universidad Pedagógica Nacional. Unidad 321. Diplomado "La Práctica Educativa con Adultos". *Apuntes de clase*, 1995

- El adulto vive inmerso en la responsabilidad (familia y trabajo), por lo que responder eficazmente a ésta, le crea la necesidad de vincular sus experiencias y sus conocimientos con cualquier aprendizaje nuevo, así como percibir las aplicaciones prácticas de éste.

Psíquicas

- El adulto tiene desarrollada su personalidad, cuenta con una jerarquía de valores bien definida, sus cualidades y limitaciones están moldeadas.
- El adulto necesita percibir su papel en la vida
- El adulto busca su superación personal para lograr mayores oportunidades de trabajo a fin de acceder a mejores condiciones económicas o sociales.
- El adulto puede experimentar falta de confianza en sí mismo, prejuicios o temor.

Sociales

- El adulto, además de recibir elementos culturales de la sociedad, influye en el desarrollo de la misma al ser un importante agente de socialización.
- El adulto tiene más desarrollada su sensibilidad social, por lo cual puede ser más participativo.

Volitivas

- El adulto decide voluntariamente obtener una educación
- El adulto se resiste al cambio y a las ideas nuevas, ya que les es difícil abandonar prácticas que le han servido adecuadamente en el pasado.
- Busca aplicar lo que aprende, en su trabajo y fuera de él.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Población objetivo

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), tiene instaladas 31 Unidades de Medicina Familiar así como 4 tiendas, diseminadas en las zonas tipificadas como rurales y semiurbanas del estado de Zacatecas. Al momento de realizar el proyecto de investigación, en estos centros de trabajo se encontraba una población de N=150 trabajadores: 86 en las Unidades de Medicina Familiar y 64 de Tiendas con servicio de abarrotes y farmacia.

Al considerar que el total del personal adscrito a las Unidades de Medicina Familiar y Tiendas de la institución, distantes de los grandes centros urbanos y particularmente de la capital del estado, sede del área capacitadora del organismo, debía y podía ser incluido en el proyecto, se determinó que los 150 elementos referidos, constituyeran la población objetivo de la capacitación a distancia.

Así, a partir de este número de trabajadores, y con base en un censo de las personas ubicadas en cada centro de trabajo, se planeó y ejecutó el ejercicio de capacitación a distancia. Las estrategias y material formulado para la capacitación incluyó a los 150 elementos plenamente identificados en términos de ubicación, sexo, edad, profesión, actividad y antigüedad, razón por la cual no se consideró necesario realizar una muestra aleatoria estratificada; por consiguiente, no se tomaron en cuenta factores de afijación proporcional para los tres estratos analizados (médicos, enfermeras y personal de tiendas).

Asimismo, para la fase evaluatoria de la investigación, se diseñaron diversos instrumentos de medición (Ver apéndice B), que incluyó en su aplicación al total de la población, toda vez que se conocía de manera explícita la cantidad de la misma (N=150), por lo que los parámetros se basaron en el lugar de adscripción (Unidades de Medicina Familiar y Tiendas), y por ende en el tipo de funciones que desempeñan.

Es importante destacar que debido a la carencia de recursos y a la inercia de la aplicación de procedimientos tradicionales en los programas de capacitación de la institución, se desechó la posibilidad de realizar un diseño experimental aplicando un pretest y postest a dos grupos de trabajadores, en un ambiente poco propicio para emprender un ejercicio de capacitación a distancia en el ISSSTE. No obstante, para compensar esta limitación, desde el primer instrumento de evaluación, se incluyeron preguntas abiertas, a fin de que los participantes manifestaran de la misma manera sus impresiones, obteniéndose una amplia gama de respuestas que se presentan en el capítulo de evaluación y que al mismo tiempo sustentan varias de las conclusiones de la investigación.

Habiéndose aplicado los reactivos de evaluación al total de la población (N=150), se encontró una consistente respuesta en n=118 capacitandos (Ver apéndice A, Cuadro Comparativo No. 3), que representan el 79%, de los cuales 57 (48%) fue personal adscrito a Unidades de Medicina Familiar y 61 (52%) a tiendas, lo que aunado a su diversidad y características coadyuvó a obtener un suficiente grado de confianza para efectuar el análisis de correlación (Ver tablas de correlaciones, páginas: 59 a 64 y 88 a 91 respectivamente), y primordialmente verificar los objetivos del estudio, así como responder a las interrogantes de investigación planteadas al inicio.

4.2. Procedimiento

La capacitación a distancia se orientó al área de Desarrollo Humano, bajo la premisa de que el desarrollo no consiste en aumentar algo que ya existe, bien sea aumentar los conocimientos o una habilidad que ya se tiene, sino el desarrollo dimensionado como un estado de existencia o desenvolvimiento diferente, para lo cual se proporcionaron elementos útiles a los trabajadores para el cumplimiento de sus labores y para su superación personal y colectiva.

Conforme a la estructuración del programa y con base en los contenidos formulados por el área normativa del ISSSTE, se elaboraron compendios basados en documentos editados por el propio organismo y complementados con bibliografía externa relativa a cada tema (ver Apéndice C). En el caso de ausencia total de información por parte del área capacitadora, se formuló totalmente el contenido.

Parte destacada del diseño metodológico de la investigación, tiene que ver con el aprovechamiento de grupos de personal médico, de enfermería y de tiendas del propio Instituto, con características similares al personal integrante de la población objetivo, con los cuales se puso a prueba la aplicabilidad de los Boletines, siendo éstos, la Unidad de Medicina Familiar ubicada en Guadalupe y Farmacia-Tienda No. 009, ubicada en la ciudad de Zacatecas; seleccionadas por la cercanía con el área capacitadora.

En el mismo orden, se analizaron los resultados obtenidos en eventos de capacitación anteriores, de tipo presencial, observando que los contenidos cumplían con las expectativas de la investigación.

Cabe mencionar, que la oferta de capacitación del Instituto, correspondiente al Módulo de Desarrollo Humano consta de 10 títulos, de los cuales se escogieron los siete más relevantes, cuantitativa y cualitativamente suficientes para poner el proyecto en marcha, considerando por un lado la posibilidad real de medir resultados y por otro, la factibilidad material no sólo de elaborar los boletines de acuerdo con los contenidos de dicho modelo, sino de enviarlos a las áreas de adscripción de la población objetivo y además llevar un seguimiento de su aplicación e impacto a través de la recabación de reactivos de evaluación contenidos en los cuestionarios.

Destaca igualmente que los boletines, con su respectiva hoja de evaluación, tuvieron que ser formulados y distribuidos comenzando prácticamente de cero, para lo cual en muchos casos se tuvo que invertir recursos del propio peculio, para agilizar el trámite, dado lo tortuoso de los mecanismos de la institución.

En la elaboración de boletines se respetó la clasificación del área de Desarrollo Humano, que se enfoca hacia dos vertientes: temas de corte psicológico y temas de atención al derechohabiente.

Los temas de corte psicológico dieron a conocer al participante lo importante que resulta para el ser humano desarrollar plenamente su personalidad, a través del conocimiento y la proyección de sí mismo, como un ente que se manifiesta en la vida por medio de lo que siente, piensa y actúa.

Los temas de atención al derechohabiente, fueron orientados a mejorar la atención al público y por ende, a la imagen de la institución, buscando sensibilizar a los trabajadores para que brinden un servicio teniendo en mente la “calidad con calidez”.

Se diseñaron siete compendios denominados “Boletines Didácticos”, que proporcionan información acerca de cada tema de manera clara y directa. El nombre de los temas y el orden como fueron elaborados y enviados, se detallan a continuación:

<u>BOLETÍN</u>	<u>T Í T U L O</u>	<u>CARACTERÍSTICAS</u>
No. 1	Autoestima	Corte psicológico
No. 2	Asertividad	Corte psicológico
No. 3	Cultura de la Calidad en el Servicio	Corte atención al derechohabiente
No. 4	Análisis Transaccional	Corte psicológico
No. 5	Juegos Psicológicos	Corte psicológico
No. 6	Atención y Trato al Público	Corte atención al derechohabiente
No. 7	Motivación	Corte psicológico y de atención al derechohabiente

Cada formato se elaboró en computadora. La reproducción de los boletines didácticos se realizó con apoyo de la Delegación Estatal del ISSSTE.

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA ELABORACIÓN Y ENVÍO DE LOS BOLETINES DIDÁCTICOS

1. Búsqueda y consulta bibliográfica para la elaboración de cada Boletín Didáctico.
2. Elaboración de borrador de cada boletín.
3. Búsqueda y selección de imágenes alusivas, en programas de computadora, para cada tipo de boletín didáctico.
4. Diseño específico de portada de Boletín Didáctico No. 4, “Análisis Transaccional”.
5. Escaneo de imagen para portada de Boletín Didáctico No. 7, “Motivación”.
6. Prueba piloto para la lectura de los borradores de los Boletines Didácticos.
7. Elaboración en computadora de la versión final de cada boletín
8. Elaboración de las hojas de retroalimentación para cada boletín.
9. Fotocopiado de boletines y hojas de retroalimentación.
10. Compaginado y encuadernación de 150 ejemplares de los diferentes boletines didácticos elaborados.
11. Redacción y elaboración de oficios para el envío de boletines: 31 oficios dirigidos a los responsables de las Unidades de Medicina Familiar y 4, a los gerentes de cada tienda.
12. Rotulación de sobres para el envío de los boletines
13. Preparación de paquetes de boletines didácticos, incluyendo oficios y hojas de retroalimentación, para cada una de las 31 Unidades de Medicina Familiar y las 4 tiendas ubicadas en las zonas rurales comprendidas en el proyecto de capacitación a distancia.

14. Entrega de paquetes a las áreas de la Delegación comprometidas en el envío de paquetes.

15. Contactar a las personas identificadas como “conductos”, para conseguir el traslado y entrega de los paquetes, en aquellos lugares donde no se cuenta con comunicación normal por parte de las áreas de la Delegación, con sede en la capital del estado.

16. Envío de paquetes por el servicio de correos.

4.3. Instrumentos de medición

Con la finalidad de medir la lectura y grado de comprensión de los Boletines Didácticos y más aún, para conocer la opinión de cada trabajador (a) participante, se formularon cuestionarios denominados “Hojas de Retroalimentación”, uno por cada boletín elaborado.

Las Hojas de Retroalimentación, además de solicitar datos de identificación de cada persona, se conformaron de la siguiente manera:

Boletín No. 1, “Autoestima”, incluyó siete preguntas de respuesta cerrada (Sí, No) con la finalidad de conocer la disponibilidad de los trabajadores (as) para participar en la capacitación a distancia.

Boletín No. 2, “Asertividad”, con siete reactivos con escala ordinal, cuyo objetivo fue medir dos aspectos: desarrollo personal y desarrollo laboral.

Boletín No. 3, “Cultura de la Calidad en el Servicio”, con siete reactivos; seis con escala ordinal y una pregunta abierta; para indagar aspectos de desarrollo personal y laboral de cada uno de los trabajadores, respecto al servicio que prestan.

Boletín No. 4, “Análisis Transaccional”, con nueve reactivos; ocho con escala ordinal y una pregunta abierta, sondeando el desarrollo personal y laboral en el marco de las relaciones interpersonales.

Boletín No. 5, “Juegos Psicológicos”, con ocho reactivos con escala ordinal, cuyo objetivo fue medir el desarrollo personal y laboral, respectivamente.

Boletín No. 6, “Atención y Trato al Público”, conformado por ocho reactivos; seis con escala ordinal y dos preguntas abiertas; inquiriendo a cada participante para medir su desarrollo personal y laboral, en relación con los usuarios del servicio.

El Boletín No. 7, con el tema de “Motivación”, fue el último de los compendios elaborados y enviados, por lo cual se diseñó un cuestionario dirigido a captar aspectos cognitivos, afectivos y evaluativos de los participantes, con el propósito de hacer una evaluación general de la capacitación a distancia emprendida, tratando de englobar algunos aspectos tocados en cada uno de los siete boletines formulados. Este cuestionario contempló reactivos, con escalas nominales; ordinales; de intervalo y una pregunta abierta.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ENVÍO

El envío de boletines se inició en noviembre de 1998 y concluyó en abril del 2000.

La entrega de boletines, se efectuó por tres vías: 1) a través del procedimiento de comunicación instituido entre las oficinas establecidas en la capital del estado y las Unidades Médicas y Tiendas, que operan, como: envío de medicamentos o de nóminas, 2) por el servicio de correo; y, 3) por medio de personas habitantes de las sedes de las Unidades de Medicina Familiar más lejanas, aprovechando su conducto, tanto para el envío de los boletines como para recabar los cuestionarios y hojas de retroalimentación contestados por el personal participante de la capacitación a distancia.

El siguiente cuadro muestra los destinos, fechas y tipos de boletines enviados.

CUADRO No. 1.- ENVÍO DE BOLETINES DIDÁCTICOS

BOLETÍN Núm.	T Í T U L O	DESTINO	FECHA
1	Autoestima	Unidades de Medicina Familiar	10/Nov/1998
		Tiendas	23/Nov/1998
2	Asertividad	Tiendas	18/Mar/1999
		Unidades de Medicina Familiar	11/May/1999
3	Cultura de la Calidad en el Servicio	Unidades de Medicina Familiar	04/Ago/1999
		Tiendas	16/Ago/1999
4	Análisis Transaccional	Unidades de Medicina Familiar	26/Oct/1999
		Tiendas	01/Dic/1999
5	Juegos Psicológicos	Unidades de Medicina Familiar	17/Ene/2000
		Tiendas	21/Ene/2000
6	Atención y Trato al Público	Unidades de Medicina Familiar	14/Feb/2000
		Tiendas	22/Feb/2000
7	Motivación	Unidades de Medicina Familiar	25/Abr/2000
		Tiendas	25/Abr/2000

Como se observa, por las fechas de envío, los boletines se hicieron llegar de manera espaciada; esto se debió a que el apoyo recibido por la Delegación Estatal del ISSSTE estuvo condicionado a la dinámica administrativa del área, esto es, escasez de papel, tinta, etc., para el fotocopiado y la reproducción de sólo diez ejemplares diarios, hasta completar los 150 requeridos; además de las descomposturas de la máquina fotocopidora; así como del desahogo prioritario de las cargas de trabajo de las diferentes áreas de la Delegación.

4.4. Recolección de datos

En consonancia con el envío de los boletines didácticos, la recuperación de las hojas de retroalimentación y cuestionarios contestados por el personal capacitado a distancia, se efectuó por dos vías:

- 1) En el caso de las Unidades de Medicina Familiar, se recabaron por medio del envío de informes médicos a la Subdelegación Médica; principalmente lo hicieron aquellos responsables que tienen personal a su cargo. En el caso de Unidades de Medicina Familiar con una sola persona responsable, los resultados se recibieron por correo o aprovechando el viaje de alguna persona del lugar de origen.

- 2) Por lo que respecta a las tiendas, éstas cuentan con servicio de paquetería, por lo que sus respuestas fueron a través de ese medio y a cargo de los responsables de cada centro de trabajo.

Como es fácil advertir, los problemas de comunicación, dificultaron el proceso de recopilación y concentración de la información, y por ende, el análisis e interpretación de resultados de la aplicación de los boletines.

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA

Con las respuestas a los reactivos evaluatorios diseñados y aplicados, por parte de n=118 trabajadores (de una población total de N=150, incluidos en la capacitación a distancia), se estuvo en condiciones de aplicar el paquete estadístico denominado “STATISTICA”, seleccionado para realizar el análisis de los datos, para sustentar las conclusiones del trabajo.

Para el ordenamiento específico de la información obtenida a través de los reactivos contestados, se elaboraron tres matrices de datos –una para cada estrato: médicos, enfermeras y empleados de tiendas-, con las que se obtuvieron tablas con estadísticos de análisis univariable y gráficas, así como el establecimiento de correlaciones, cuyos resultados permitieron visualizar en detalle y de manera razonada, la interacción de los diferentes aspectos insertos en la información, dando coherencia y homogeneidad a la lectura de los datos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del paquete estadístico mencionado:

5.1. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO

Tabla 1.- Estadístico de Análisis Univariable

Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Max	Desv. Std	Sesgo	Kurtosis
1. Género	36	1.67	2	2	1	2	0.478	-0.74	-1.544
2. Edad	36	41.56	43	45	26	66	8.3	8.3	1.267
3. Tipo Nomb.(B,C,H)	36								
4. Puesto	36								
5. Nombramiento	36								
6. Antigüedad	36	8.64	7	7	1	20	5.271	0.49	-0.476
7. Estudios	36								
8. Lugar	36	10.17	11	11	1	21	5.251	0.09	-0.526
9. Distancia	36	112.8	98	98	7	300	82.734	0.82	-0.147
10. Tiempo	36	0.98	0.98	0.98	0.15	0.270	0.064	0.89	0.426

Como se muestra en la tabla 1, el personal médico (n=36), que se capacitó vía distancia, se conformó por 12 hombres y por 24 mujeres.

El personal médico tiene un promedio de edad de ($X=42$) años, que oscila entre 26 y 66 años, observándose que la mitad de la muestra tiene por lo menos la edad de 43 años; la mayoría de la muestra tiende a agruparse en edades menores de la media, (Sesgo=8.3), la kurtosis ($K=1.267$) indica homogeneidad en la edad.

El grado de estudios del personal médico es nivel licenciatura. Los médicos tienen un promedio de ($X=9$) años de servicio en el ISSSTE, la que oscila entre 1 y 20 años; la mitad tiene menos de 7 años de antigüedad. El sesgo ($SK=0.49$) nos indica que la muestra tiende a agruparse en valores menores de los años de antigüedad. La kurtosis ($K=0.476$) nos señala que la antigüedad tiende a ser heterogénea. El tipo de nombramiento del personal médico es: 20 de base y 16 de honorarios.

Los médicos se encuentran distribuidos en 21 Unidades de Medicina Familiar (UMF), ubicadas en igual número de localidades del estado, tipificadas como rurales, para la atención a los derechohabientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Considerando que la Unidad de Medicina Familiar (UMF) se halla a 7 Km de la capital del estado (Municipio de Guadalupe), y la UMF más lejana se ubica a 300 Km (Concepción del Oro), la distancia en que se encuentra el personal médico que labora en estos centros, respecto a las oficinas del órgano capacitador en la capital es en promedio de 113 Km.

Partiendo de estos datos el sesgo obtenido ($SK=-0.82$) indica que las distancias hacia los centros de trabajo tienden a agruparse en valores mayores de la media. Por su parte, el valor de la kurtosis ($K=-0.147$) pone de manifiesto la heterogeneidad de las ubicaciones geográficas de las Unidades de Medicina Familiar.

En el mismo orden de ideas, pero con respecto al tiempo de traslado, encontramos que el tiempo promedio de las Unidades de Medicina Familiar a la ciudad de Zacatecas, es de 98 minutos; tomando en cuenta que la UMF más cercana se encuentra a 15 minutos (un cuarto de hora), en tanto que la UMF más lejana está a 270 minutos equivalente a 4.5 horas.²³

Con base en los datos antes mencionados, observamos un sesgo ($SK=0.89$) que muestra que el tiempo de traslado tiende a agruparse en valores mayores a la media. Asimismo, el valor obtenido de la kurtosis ($K=0.426$) indica homogeneidad en el tiempo de traslado.

²³ Las distancias y tiempos son aproximados, considerando transportación en automóvil y tipo de camino (terracera y/o pavimentado).

Los tiempos promedio de traslado que aparecen en los cuadros relativos a cada tipo de personal difieren, ya que mientras el personal médico se halla ubicado en 31 Unidades de Medicina Familiar (UMF), el personal de enfermería se encuentra sólo en 16 de las 31 Unidades de Medicina. El personal de tiendas, se encuentra ubicado en cuatro lugares: Jalpa, Jerez, Río Grande y Sombrerete.

5.2. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 2.- Estadístico de Análisis Univariable

Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Max	Desv. Std	Sesgo	Kurtosis
1. Género	21	1.05	1	1	1	2	0.218	4.583	21
2. Edad	21	33.71	34	Mult.	24	43	5.451		-1.116
3. Nombramiento	21								
4. Puesto	21								
5. Tipo nombramiento	21								
6. Antigüedad	21	8	7	9	1	24	5.55	1.362	2.285
7. Estudios	21								
8. Lugar	21	10.71	11	11	1	21	5.041	-0.03	-0.058
9. Distancia	21	131.6	98	98	7	300	84.76	0.674	-0.332
10. Tiempo	21	.106	.098	.098	.015	.180	.050	-.157	-.913

En la tabla 15, se aprecia que la muestra del personal de enfermería (n=21), que se capacitó vía distancia, está conformado por 20 mujeres y por un hombre.

El personal de enfermería tiene un promedio de edad de (X=33.7) años, que oscila entre 24 y 43 años, observándose que la mitad de la muestra tiene por lo menos la edad de 34 años; la mayoría de la muestra tiende a agruparse en edades menores de la media, la kurtosis (K= -1.116) indica que heterogeneidad en la edad.

El promedio del grado de estudios del personal de enfermería es a nivel licenciatura, siendo (n=9) nivel técnico y (n=12) nivel licenciatura. El tipo de nombramiento del personal de enfermería es (n=18) de base y (n=3) de honorarios.

Las enfermeras tienen un promedio de 8 años de servicio en el ISSSTE, la que oscila entre 1 y 24; la mitad tiene más de 7 años de antigüedad. El sesgo (SK=1.362) nos indica que la muestra tiende a agruparse en valores mayores de los años de antigüedad. La kurtosis (K=2.285) nos señala que la antigüedad tiende a ser heterogénea.

Las enfermeras están distribuidas en 16 Unidades de Medicina Familiar (UMF), para la atención de la población derechohabiente del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Considerando que la Unidad de Medicina Familiar (UMF) más cercana se halla a 7 Km de la capital del estado (Municipio de Guadalupe), y la UMF más lejana se ubica a 300 Km (Concepción del Oro), la distancia promedio en que se encuentra el personal de enfermería que labora en estos centros, respecto a las oficinas del órgano capacitador en la capital, es en promedio de 132 Kms.

Partiendo de estos datos, el sesgo obtenido ($SK=0.67$), indica que las distancias hacia los centros de trabajo tienden a agruparse en valores mayores de la media. Por su parte el valor de la kurtosis ($K=-0.332$) pone de manifiesto la heterogeneidad de las ubicaciones geográficas de las Unidades de Medicina Familiar.

En el mismo orden de ideas, pero con respecto al tiempo de traslado, encontramos que el tiempo promedio de las Unidades de Medicina Familiar a la ciudad de Zacatecas es de 106 minutos; tomando en cuenta que la UMF más cercana (Municipio de Guadalupe) se encuentra a 15 minutos (un cuarto de hora), en tanto que la UMF más lejana está a 180 minutos, equivalente a 3 horas.

Con base en los datos mencionados, observamos que la mitad del tiempo del tiempo de traslado es de 98 minutos; indicando el sesgo ($SK=-.157$) que el tiempo de traslado tiende a agruparse en valores mayores a la media. Asimismo, el valor de la kurtosis ($K=-.913$) indica heterogeneidad en el tiempo de traslado.

5.3. CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL DE TIENDAS

Tabla 3.- Estadístico de Análisis Univariable

Variable	n	Media	Md	Modo	Min	Max	Desv. Std	Sesgo	Kurtosis
1. Género	61	1.49	1	1	1	1	0.504	0.034	-2.068
2. Edad	61	34	33	30	20	59	7.849	0.654	0.648
3. Tipo Nomb.(B,C,H)	61								
4. Puesto	61								
5. Nombramiento	61								
6. Antigüedad	61	9.07	10	11	1	29	5.483	0.975	2.669
7. Estudios	61	3.40	4	4	1	5			
8.Lugar	61	11.77	15	15	7	17	4.244	0.032	-1.916
9. Distancia	61	126.5	140	140	54	165	46.58	-0.852	-1.106
10. Tiempo	61	.120	.120	.120	.54	.130	.0314	-0.957	-1.030

En la tabla 28, se aprecia que la muestra del personal de tiendas (n=61), que se capacitó vía distancia, se conformó por 31 mujeres y por 30 hombres.

El personal de tiendas tiene un promedio de edad de 34 años, que oscila entre 20 y 59 años, se puede observar que la mitad de la muestra tiene por lo menos una edad de 33 años; la mayoría de los trabajadores de tiendas, tiende a agruparse en edades menores de la media (Sesgo=0.654), la kurtosis (K=0.648) indica que hay tendencia de la variable edad, a la homogeneidad.

El nivel de estudios del personal de tiendas es heterogéneo y se distribuye de la siguiente manera: primaria (n=1=1.6% secundaria (n=10=16.4%); preparatoria (n=19=31.2%); carrera comercial (n=28=45.9) y profesional (n=3=4.9).

El personal de tiendas tiene un promedio de (X=9) años de servicio en el ISSSTE, que oscila entre 1 y 29 años; la mitad del personal tiene más de 10 años de antigüedad. El sesgo (SK=0.975) indica que la muestra tiende a agruparse en los valores mayores de los años de antigüedad. La kurtosis (K=2.669) nos señala que la antigüedad tiende a ser heterogénea. El tipo de nombramiento del personal de tiendas es: (n=27=44.3%) de base y (n=34=55.7%) de confianza.

El personal de tiendas está distribuido en 4 tiendas, dependientes del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE). Las tiendas de hallan en los municipios de Jalpa; Jerez; Río Grande y Sombrerete, Zac.

La distancia a que se halla el personal de tiendas, respecto a la capital del Estado de Zacatecas, es en promedio de 127 Kms., observándose que la tienda más cercana está a una distancia de 54 Kms., en Jerez, Zac., en tanto que la tienda más lejana se encuentra a una distancia de 165 Kms., en Sombrerete, Zac. El sesgo ($SK=-0.852$) indica que las distancias hacia los centros de trabajo tienden a agruparse en valores de mayor distancia. La kurtosis ($K=-1.106$) indica heterogeneidad en las distancias con respecto a la ciudad de Zacatecas.

El tiempo de traslado, respecto de la capital del Estado de Zacatecas a las tiendas, es en promedio de 120 minutos; observándose que la tienda más cercana está a 54 minutos, en tanto que la tienda más lejana está a 130 minutos, equivalente a 2.10 horas.

Se puede observar que la mitad del tiempo de traslado es de 120 minutos; el sesgo ($SK=-.957$) indica que el tiempo de traslado tiende a agruparse en valores mayores a la media. La kurtosis ($K=-1.030$) indica heterogeneidad en el tiempo de traslado.

5. 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA BOLETINES DIDÁCTICOS NÚMEROS: 2, 3, 4, 5 Y 6

Tabla 4.- Estadístico de Análisis Univariable del personal médico.
Boletín Didáctico No. 2.- “Asertividad”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
11. Facilidad de Comprensión	36	3.25	3	3	3	4
12. Dificultad para ser asertivo	36	2.39	3	3	1	3
13. Utilidad de la Asertividad para mejorar trabajo	36	3.06	3	3	3	4
14. Actitudes asertivas entre las personas	36	2.86	3	3	1	4
15. Uso de la asertividad en la vida personal	36	3.03	3	3	3	4
16. Deseo de que los demás sean asertivos	36	3.06	3	3	3	4
17. Aprendizaje obtenido sobre asertividad	36	3.08	3	3	3	4

Tabla 5.- Estadístico de Análisis Univariable del personal de enfermería
Boletín Didáctico No. 2.- “Asertividad”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
11. Facilidad de Comprensión	21	3.14	3	3	3	4
12. Dificultad para ser asertivo	21	2.33	2	2	1	3
13. Utilidad de la Asertividad para mejorar el trabajo	21	3.00	3	3	3	3
14. Actitudes asertivas entre las personas	21	2.00	2	2	1	2
15. Uso de la asertividad en la vida personal	21	3.00	3	3	3	3
16. Deseo de que los demás sean asertivos	21	3.04	3	3	3	4
17. Aprendizaje obtenido sobre asertividad	21	3.29	3	3	3	4

Tabla 6.- Estadístico de Análisis Univariable del personal de tiendas
del Boletín Didáctico No. 2.- “Asertividad”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
11. Facilidad de Comprensión	61	3.00	3	3	2	4
12. Dificultad para ser asertivo	61	2.59	3	3	2	3
13. Utilidad de la Asertividad para mejorar el trabajo	61	3.00	3	3	3	3
14. Actitudes asertivas entre las personas	61	3.00	3	3	3	3
15. Uso de la asertividad en la vida personal	61	3.00	3	3	3	3
16. Deseo de que los demás sean asertivos	61	3.00	3	3	3	3
17. Aprendizaje obtenido sobre asertividad	61	3.00	3	3	3	3

El Boletín No. 2, denominado Asertividad, incluyó una Hoja de Retroalimentación, de donde se derivan 7 variables con escala de medida ordinal (0 a 4), cuyos valores son: 0=nada; 1=poco; 2=regular; 3=mucho; 4=totalmente suficiente. La lectura de las tablas 4, 5 y 6, es la siguiente:

Variable 11, que se refiere a la facilidad de comprensión del tema, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.25$); el personal de enfermería ($X=3.14$) y el personal de tiendas ($X=3.00$), que arroja diferencias poco significativas entre cada grupo, lo que indica que hubo un alto grado de comprensión del tema de Asertividad.

Variable 12, relativa a la dificultad para ser asertivo (a), el promedio obtenido del personal médico fue ($X=2.39$); del personal de enfermería ($X=2.33$) y del personal de tiendas ($X=2.59$), pudiéndose decir que los tres grupos consideran que no es fácil ser asertivo, por ser un proceso que se adquiere paulatinamente y que requiere de la voluntad del sujeto para lograr un cambio de actitud.

Variable 13, encaminada a explorar la utilidad de la asertividad para mejorar el trabajo, se obtuvo un valor promedio de ($X=3.06$) por parte del personal médico; ($X=3.00$) personal de enfermería y ($X=3.00$) del personal de tiendas, lo que evidencia que encontraron aplicables los contenidos del tema en el trabajo.

Variable 14, referida a las actitudes asertivas entre las personas, el promedio del personal médico fue ($X=2.86$); personal de enfermería ($X=2.00$) y personal de tiendas ($X=3.00$) lo que permite inferir, no sólo la aceptación de los conceptos, sino incluso manifestaciones del personal médico y de tiendas, en el sentido de que la asertividad aplicada adecuadamente contribuiría a mejorar las relaciones interpersonales en los lugares en que se desenvuelven.

En la variable 15, referente a la aplicación de la asertividad en la vida personal, el promedio del personal médico fue ($X=3.03$); el personal de enfermería ($X=3.00$) y el personal de tiendas ($X=3.00$), lo que denota que los tres grupos, consideraron que la asertividad posibilita la mejora de las relaciones familiares.

Variable 16, formulada para captar el interés del personal capacitado para que otras personas adopten actitudes asertivas, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.06$); el personal de enfermería ($X=3.04$) y el personal de tiendas ($X=3.00$), lo que corrobora que le encuentran utilidad a los conceptos de asertividad en todos los ámbitos de su vida: laboral, familiar y social.

En la variable 17, concerniente al aprendizaje obtenido sobre el tema de la asertividad, se obtuvo un valor promedio de ($X=3.08$) por parte del personal médico; del personal de enfermería ($X=3.29$) y del personal de tiendas ($X=3.00$), lo que evidencia que los trabajadores obtuvieron un buen nivel de aprendizaje acerca del tema de asertividad.

Tabla 7.- Estadístico de Análisis Univariante del personal médico
Boletín Didáctico Núm. 3.- “Cultura de la Calidad en el Servicio”.

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
18. Facilidad de Comprensión	36	3.06	3	3	2	4
19. Aplicación de conceptos en las actividades realizada	36	3.03	3	3	2	4
20. Aplicación de la calidad en el trabajo	36	3.08	3	3	3	4
21. Aplicación de la calidez en la forma de ser de cada persona	36	3.06	3	3	2	4
22. Aplicación del tema para mejorar el trabajo	36	3.08	3	3	3	4
23. Aprendizaje del tema	36	3.06	3	3	3	4

Tabla 8.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de enfermería
Boletín Didáctico Núm. 3.- “Cultura de la Calidad en el Servicio”.

Núm. de Variable	N	Media	Md	Moda	Min	Máx
18. Facilidad de Comprensión	21	2.90	3	3	2	3
19. Aplicación de conceptos en las actividades realizadas.	21	3.00	3	3	3	3
20. Aplicación de la calidad en el trabajo	21	3.00	3	3	3	3
21. Aplicación de la calidez en la forma de ser de cada persona	21	2.95	3	3	2	3
22. Aplicación del tema para mejorar el trabajo	21	3.00	3	3	3	3
23. Aprendizaje del tema	21	3.00	3	3	3	3

Tabla No. 9.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de tiendas
Boletín Didáctico Núm. 3.- “Cultura de la Calidad en el Servicio”.

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
18. Facilidad de Comprensión	61	3.04	3	3	3	4
19. Aplicación de conceptos en las actividades realizadas.	61	3.08	3	3	3	4
20. Aplicación de la calidad en el trabajo	61	3.08	3	3	3	4
21. Aplicación de la calidez en la forma de ser de cada persona	61	2.98	3	3	2	4
22. Aplicación del tema para mejorar el trabajo	61	3.04	3	3	3	4
23. Aprendizaje del tema	61	3.01	3	3	3	4

El Boletín No. 3, denominado “Cultura de la Calidad en el Servicio”, incluyó una Hoja de Retroalimentación de donde se derivan 6 variables con escala de medida ordinal (0 a 4), cuyos valores son: 0=nada; 1=poco; 2=regular; 3=mucho; 4=totalmente suficiente. La lectura de las tablas 7, 8 y 9, es la siguiente:

En la variable 18, que se refiere a la facilidad de comprensión del tema, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.06$); el de enfermería ($X=2.90$) y el de tiendas ($X=3.04$), indicativo de la accesibilidad y alto grado de comprensión de los conceptos de la cultura y calidad en el servicio.

La variable 19, cuya finalidad es explorar la aplicación de los conceptos del boletín en las labores que realizan, se obtuvo un promedio de ($X=3.03$); por parte del personal médico; por parte del personal de enfermería ($X=3.00$) y del personal de tiendas ($X=3.08$), lo que evidencia que los trabajadores encontraron factible la aplicación de los contenidos del boletín en las actividades que realizan.

En la variable 20, relativa a la aplicación de la calidad en el trabajo, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.08$); el personal de enfermería ($X=3.00$) y el personal de tiendas ($X=3.08$), lo que pone de manifiesto que la orientación y contenidos del boletín tuvieron amplia aceptación por parte de los tres grupos.

La variable 21, que se refiere a la aplicación de la calidez en la forma de ser de cada trabajador, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.06$); el personal de enfermería ($X=2.95$) y el personal de tiendas ($X=2.98$), valores que permiten inferir que el personal encontró afinidad con los conceptos, aceptando su utilidad para mejorar esencialmente el servicio, detectándose igualmente buena disposición para brindar calidez al usuario.

La variable 22, que atañe a la aplicación del tema para mejorar el trabajo, se observa que el valor promedio del personal médico fue ($X=3.08$); del personal de enfermería ($X=3.00$) y del personal de tiendas ($X=3.04$), lo que indica que los trabajadores le encontraron utilidad al tema de “Cultura de la Calidad en el Servicio”.

En la variable 23, respecto al aprendizaje obtenido sobre el tema de Cultura de la Calidad en el Servicio, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.06$); el personal de enfermería ($X=3.06$) y el personal de tiendas ($X=3.01$), lo que evidencia, que obtuvieron aprendizaje.

Tabla 10.- Estadístico de Análisis Univariable del personal médico
Boletín Didáctico Núm. 4.- "Análisis Transaccional"

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
24. Utilidad de la capacitación a distancia	36	2.97	3	3	1	4
25. Revaloración de puntos vista por lectura de boletines	36	3.17	3	3	1	4
26. Utilidad del Análisis Transaccional	36	3.03	3	3	1	4
27. Elementos del Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo.	36	3.06	3	3	2	4
28. Aplicación de conceptos en la vida personal	36	3.03	3	3	2	4
29. Contribución del Análisis Transaccional para mejorar las relaciones humanas	36	3.03	3	3	1	4
30. Aplicación de contenidos en el trabajo	36	2.97	3	3	1	4
31. Aprendizaje sobre el tema	36	3.03	3	3	1	4

Tabla 11.- Estadístico de Análisis Univariable del personal de enfermería
Boletín Didáctico Núm. 4.- "Análisis Transaccional"

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
24. Utilidad de la capacitación a distancia	21	2.90	3	3	2	4
25. Revaloración de puntos vista por lectura de boletines	21	3.00	3	3	2	4
26. Utilidad del Análisis Transaccional	21	2.95	3	3	2	4
27. Elementos del Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo.	21	2.85	3	3	2	4
28. Aplicación de conceptos en la vida personal	21	2.85	3	3	2	4
29. Contribución del Análisis Transaccional para mejorar las relaciones humanas	21	2.85	3	3	2	4
30. Aplicación de contenidos en el trabajo	21	2.90	3	3	2	4
31. Aprendizaje sobre el tema	21	2.95	3	3	2	4

Tabla 12.- Estadístico de Análisis Univariable del personal de tiendas
Boletín Didáctico Núm. 4.- "Análisis Transaccional"

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
24. Utilidad de la capacitación a distancia	61	2.86	3	3	2	4
25. Revaloración de puntos vista por lectura de boletines	61	2.95	3	3	2	4
26. Utilidad del Análisis Transaccional	61	3.03	3	3	2	4
27. Elementos del Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo.	61	3.00	3	3	1	4
28. Aplicación de conceptos en la vida personal	61	2.90	3	3	2	4
29. Contribución del Análisis Transaccional para mejorar las relaciones humanas	61	3.04	3	3	2	4
30. Aplicación de contenidos en el trabajo	61	2.95	3	3	2	4
31. Aprendizaje sobre el tema	61	3.01	3	3	2	4

El Boletín No. 4, denominado Análisis Transaccional, incluyó una Hoja de Retroalimentación, de donde se derivaron 8 variables con escala de medida ordinal (0 a 4) cuyos valores son: 0=nada; 1=poco; 2=regular; 3=mucho; 4=totalmente suficiente. La lectura de las tablas 10, 11 y 12, es la siguiente:

En la variable 24, que explora la utilidad de la capacitación a distancia, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=2.97$); el personal de enfermería ($X=2.90$) y el personal de tiendas ($X=2.86$), lo que indica que en general tuvo aceptación la modalidad de capacitación a distancia, puesto que constituye un medio para incorporar a los trabajadores, a los programas que sobre la materia ofrece el ISSSTE .

La variable 25, referente a la revaloración de puntos de vista como resultado de la lectura de los boletines didácticos, se obtuvo un valor promedio de ($X=3.17$) por parte del personal médico; del personal de enfermería ($X=3.00$) y del personal de tiendas ($X=2.95$), lo que indica que hubo replanteamiento de formas de pensar, respecto a las relaciones interpersonales.

La variable 26, hace referencia a la utilidad del Análisis Transaccional para comprender a las personas, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.03$); el personal de enfermería ($X=2.95$) y el personal de tiendas ($X=3.03$), lo que indica que le encontraron utilidad al tema.

La variable 27, referente a la aportación de elementos del Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.06$); el personal de enfermería ($X=2.85$) y el personal de tiendas ($X=3.00$), lo que evidencia que los trabajadores consideran que obtuvieron una buena aportación con la lectura de este boletín.

La variable 28, que explora la aplicación de conceptos en la vida personal, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.03$); el personal de enfermería ($X=2.85$) y el personal de tiendas ($X=2.90$), lo que indica que los capacitandos encontraron factible la aplicación de los conceptos vertidos en el boletín.

En la variable 29, referente a la contribución del Análisis Transaccional para mejorar las relaciones humanas, se obtuvo un promedio de ($X=3.03$) por parte del personal médico; del personal de enfermería ($X=2.85$) y del personal de tiendas ($X=3.04$), lo que muestra que el boletín contiene elementos que contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales.

En la variable 30, se explora la aplicación de los contenidos en el trabajo, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=2.97$); el personal de enfermería ($X=2.97$) y el personal de tiendas ($X=2.95$), lo que corrobora que le encontraron utilidad al contenido del boletín en el ámbito laboral.

La variable 31, hace referencia al aprendizaje obtenido sobre el tema de Análisis Transaccional, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.03$); el personal de enfermería ($X=2.95$) y el personal de tiendas ($X=3.01$), lo que evidencia que obtuvieron suficiente aprendizaje de la lectura de este boletín.

Tabla 13.- Estadístico de Análisis Univariante del personal médico
Boletín Didáctico Núm. 5.- “Juegos Psicológicos”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
32. Aceptación del contenido del boletín	36	3.00	3	3	2	4
33. Contribución del tema para mejorar las relaciones humanas	36	2.94	3	3	2	4
34. Elementos que aportó el boletín	36	2.97	3	3	2	4
35. Elementos para mejorar relaciones humanas en el trabajo.	36	2.92	3	3	1	4
36. Elementos para mejorar relaciones humanas en la familia	36	2.94	3	3	2	4
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas	36	2.94	3	3	2	4
38. Aprendizaje sobre el tema	36	2.91	3	3	2	4
39. Disposición para poner en práctica lo aprendido	36	3.14	3	3	2	4

Tabla 14.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de enfermería
Boletín Didáctico Núm. 5.- “Juegos Psicológicos”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
32. Aceptación del contenido del boletín	21	3.14	3	3	2	4
33. Contribución del tema para mejorar las relaciones humanas	21	3.14	3	3	2	4
34. Elementos que aportó el boletín	21	3.00	3	3	2	4
35. Elementos para mejorar relaciones humanas en el trabajo.	21	3.10	3	3	3	4
36. Elementos para mejorar relaciones humanas en la familia	21	3.10	3	3	2	4
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas	21	3.05	3	3	2	4
38. Aprendizaje sobre el tema	21	3.00	3	3	2	4
39. Disposición para poner en práctica lo aprendido	21	3.14	3	3	3	4

Tabla 15.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de tiendas
Boletín Didáctico Núm. 5.- “Juegos Psicológicos”

Núm. de Variable	n	Media	Md	Moda	Min	Máx
32. Aceptación del contenido del boletín	61	3.04	3	3	2	4
33. Contribución del tema para mejorar las relaciones humanas	61	3.00	3	3	2	4
34. Elementos que aportó el boletín	61	3.03	3	3	2	4
35. Elementos para mejorar relaciones humanas en el trabajo.	61	3.04	3	3	2	4
36. Elementos para mejorar relaciones humanas en la familia	61	3.04	3	3	2	4
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas	61	3.14	3	3	3	4
38. Aprendizaje sobre el tema	61	3.04	3	3	1	4
39. Disposición para poner en práctica lo aprendido	61	3.14	3	3	2	4

El Boletín No. 5, denominado “Juegos Psicológicos”, incluyó una Hoja de Retroalimentación, de donde se derivaron 8 variables con escala de medida ordinal (0 a 4), cuyos valores son: 0=nada; 1=poco; 2=regular; 3=mucho; 4=totalmente suficiente. La lectura de las tablas 13, 14 y 15, es la siguiente:

La variable 32, explora la aceptación del contenido del boletín, el valor obtenido por el personal médico fue de ($X=3.00$); el personal de enfermería ($X=3.14$) y el personal de tiendas ($X=3.04$), lo que muestra que el tema fue bien aceptado.

La variable 33, se refiere a la contribución del tema para establecer mejores relaciones humanas, el valor promedio del personal médico fue ($X=2.94$); del personal de enfermería ($X=3.14$) y del personal de tiendas ($X=3.00$), lo que denota que las personas capacitadas consideraron que el tema les proporcionó elementos para mejorar las relaciones interpersonales.

La variable 34, referente a los elementos que aportó el boletín para no caer en juegos psicológicos, -concepto manejado en el boletín-, el valor promedio ($X=2.97$) fue del personal médico; del personal de enfermería ($X=3.00$) y del personal de tiendas ($X=3.03$), lo que indica que el boletín les aportó elementos respecto al conocimiento de sí mismo, como vía para establecer mejores relaciones humanas en todos los ámbitos de la vida de los trabajadores.

En la variable 35, se exploran los elementos que aportó el boletín para mejorar las relaciones humanas en el trabajo, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=2.92$); el personal de enfermería ($X=3.10$) y el personal de tiendas ($X=3.04$), lo que indica que los tres grupos consideraron que obtuvieron una buena aportación.

La variable 36, hace referencia a los elementos que aportó el boletín para mejorar las relaciones humanas en la familia, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=2.94$); el personal de enfermería ($X=3.10$) y el personal de tiendas ($X=3.04$) lo que corrobora que la lectura del boletín les aportó elementos para mejorar las relaciones interpersonales.

En la variable 37, se exploran las herramientas que proporcionó la capacitación a distancia para mejorar las relaciones humanas, el promedio del personal médico fue ($X=2.94$); el personal de enfermería ($X=3.05$); y el de tiendas ($X=3.14$), lo que significa que los participantes consideraron que hubo una buena aportación de la capacitación a distancia

La variable 38, explora el aprendizaje obtenido por parte de los participantes de la capacitación a distancia sobre el tema “Juegos Psicológicos”, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=2.91$); el personal de enfermería ($X=3.00$) el personal de tiendas ($X=3.04$), lo que señala que los capacitandos consideraron que obtuvieron un buen aprendizaje.

La variable 39, explora la disposición de los trabajadores para poner en práctica lo aprendido, el promedio del personal médico fue ($X=3.14$); el personal de enfermería ($X=3.14$) y el personal de tiendas ($X=3.14$), lo que indica que las personas que participaron de la capacitación a distancia, tienen disposición para aplicar lo aprendido.

Tabla 16.- Estadístico de Análisis Univariante del personal médico
Boletín Didáctico Núm. 6.- “Atención y Trato al Público”

Núm. de Variable	N	Media	Md	Moda	Min	Máx
40. Contribución del boletín para mejorar el trabajo	36	3.39	3	3	2	4
41. Importancia de la opinión pública para las instituciones	36	3.33	3	3	2	4
42. Lenguaje no verbal en la atención y trato al público.	36	3.36	3	3	3	4
43. Aportación del boletín para mejorar la atención al público.	36	3.25	3	3	2	4
44. Contribución del boletín para comprender a las personas	36	3.31	3	3	2	4
45. Disposición para poner en práctica lo aprendido.	36	3.47	4	4	2	4

Tabla 17.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de enfermería
Boletín Didáctico Núm. 6.- “Atención y Trato al Público”

Núm. de Variable	N	Media	Md	Moda	Min	Máx
40. Contribución del boletín para mejorar el trabajo	21	3.33	3	3	2	4
41. Importancia de la opinión pública para las instituciones	21	3.24	3	3	3	4
42. Lenguaje no verbal en la atención y trato al público.	21	3.19	3	3	3	4
43. Aportación del boletín para mejorar la atención al público.	21	3.14	3	3	2	4
44. Contribución del boletín para comprender a las personas	21	3.19	3	3	3	4
45. Disposición para poner en práctica lo aprendido.	21	3.24	3	3	3	4

Tabla 18.- Estadístico de Análisis Univariante del personal de tiendas
Boletín Didáctico Núm. 6.- “Atención y Trato al Público”

Núm. de Variable	N	Media	Md	Moda	Min	Máx
40. Contribución del boletín para mejorar el trabajo	61	3.27	3	3	3	4
41. Importancia de la opinión pública para las instituciones	61	3.21	3	3	3	4
42. Lenguaje no verbal en la atención y trato al público.	61	3.24	3	3	3	4
43. Aportación del boletín para mejorar la atención al público.	61	3.24	3	3	3	4
44. Contribución del boletín para comprender a las personas	61	3.24	3	3	3	4
45. Disposición para poner en práctica lo aprendido.	61	3.31	3	3	3	4

El Boletín No. 6, denominado Atención y Trato al Público, incluyó una Hoja de Retroalimentación, de donde se derivaron 6 variables con escala de medida ordinal (0 a 4), cuyos valores son: 0=nada; 1=poco; 2=regular; 3=mucho; 4=totalmente suficiente. La lectura de las tablas 16, 17 y 18, es la siguiente:

La variable 40, explora la contribución del boletín para mejorar el trabajo, se obtuvo un valor de ($X=3.33$) por parte del personal médico; del personal de enfermería ($X=3.33$) y del personal de tiendas ($X=3.27$), lo que evidencia que los trabajadores participantes de la capacitación a distancia, consideraron que obtuvieron una buena aportación de este boletín.

La variable 41, se refiere a la importancia de la opinión pública como indicador del buen o mal funcionamiento de las instituciones, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.33$); el personal de enfermería ($X=3.24$) y el personal de tiendas ($X=3.21$), lo que indica que los trabajadores consideran que la opinión pública constituye un indicador muy significativo para mejorar los servicios que prestan.

En la variable 42, se explora la importancia del lenguaje no verbal en la atención al público, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.36$); el personal de enfermería ($X=3.19$) y el personal de tiendas ($X=3.24$), lo que indica que los participantes captaron el significado que encierra este concepto en la relación trabajador-usuario.

La variable 43, referente a la contribución del boletín para mejorar la atención al público, el promedio del personal médico fue ($X=3.25$); el personal de enfermería ($X=3.14$) y el personal de tiendas ($X=3.24$), lo que corrobora que obtuvieron una buena aportación.

La variable 44, explora la contribución del boletín para comprender al público, el promedio obtenido por el personal médico fue ($X=3.31$); el personal de enfermería ($X=3.19$) y el personal de tiendas ($X=3.24$), lo que indica que el boletín les otorgó herramientas, para que como servidores públicos adquieran conciencia de la importancia de su labor.

La variable 45, explora la disposición para poner en práctica lo aprendido a través del boletín denominado Atención y Trato al Público, el promedio del personal médico fue ($X=3.47$); el personal de enfermería ($X=3.24$) y el personal de tiendas ($X=3.31$), lo que evidencia que los trabajadores cuentan con la disposición para aplicar lo aprendido.

Tabla 19.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (Boletines Núms. 2 al 6).
Personal médico

Variables	2. Edad	13. Utilidad de la asertividad	15. Uso de la asertividad en la vida personal	16. Deseo de que los demás sean asertivos	30. Aplicación de contenidos en el trabajo	43. Aportación Boletín Atención y Trato al Público
17. Aprendizaje obtenido	0.34	0.33	0.31		0.50	
19. Aplicación de conceptos en las actividades realizadas						
34. Elementos que aportó el Boletín de Juegos Psicológicos.						0.33
35. Elementos para mejorar relaciones humanas trabajo			0.35			
36. Elementos para mejorar relaciones humanas familia		0.50	0.42	0.50		
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas.		0.42	0.42	0.32		

n=36

$p \leq 0.50$

$r_s = .3059$

En la tabla 19, se aprecian las siguientes correlaciones:

A mayor edad del personal médico, más aprendizaje sobre asertividad, debido a que la persona adulta se maneja a través de aspectos volitivos, pudiéndose decir que la motiva una razón clara y específica para querer aprender.

A mayor utilidad encontrada al tema de asertividad, mayor aprendizaje adquirido y obtención de más elementos para mejorar las relaciones humanas en el ámbito familiar, como resultado del replanteamiento de puntos de vista a través de la capacitación a distancia con boletines didácticos.

Al mayor uso de la asertividad en la vida personal, mayor aplicación de lo aprendido, por tanto, más elementos para mejorar las relaciones humanas en el ámbito personal y laboral, corroborando con ello que la capacitación a distancia dotó de elementos al personal médico para llevar a cabo dicha mejora.

A mayor deseo de que los demás sean asertivos, más disposición de aplicar herramientas adquiridas a través de la capacitación a distancia, lo que muestra que los trabajadores, la hacer uso de los conceptos vertidos en los contenidos de los boletines están reflejando un aprendizaje.

A más aportación del Boletín de Atención y Trato al Público, mayor aplicación de los elementos aportados por el Boletín de Juegos Psicológicos, puesto que ambos boletines se complementan al abordar diversas formas de comunicación entre las personas, tanto en el plano familiar como laboral.

Tabla 20.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (Boletines Núms. 2 al 6).
Personal médico

Variables	20. Aplicación del concepto de calidad en el trabajo	21. Aplicación del concepto de calidez en la forma de ser de cada persona.	22. Aplicación del tema Cultura de la Calidad en el Servicio, en el trabajo	23. Aprendizaje obtenido del tema Cultura de la Calidad en el Servicio
36. Elementos que proporcionó el tema Juegos Psicológicos, para mejorar relaciones humanas familia	0.50	0.35	0.46	0.32
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas			0.37	
41. Importancia de la opinión pública como indicador del buen o mal funcionamiento de las instituciones			0.43	

n=36

$p \leq 0.50$

$r_s = .3059$

En la tabla 20, se aprecian las siguientes correlaciones:

A mayor aplicación del concepto de calidad en el trabajo, por parte del personal médico, más elementos adquiridos del tema Juegos Psicológicos para mejorar relaciones humanas en la familia, por tanto, mayor aplicación de la calidez en las relaciones interpersonales; los conceptos de calidad y juegos psicológicos se interrelacionan al abordar ciertas formas de comportamiento, por lo que si el individuo observa sus errores de conducta, ya sea en el plano laboral o familiar, a través de la lectura de ciertos boletines y los reflexiona, ello indica que adquirió un aprendizaje significativo que lo conduce a brindar mejor calidad en su trabajo, entendida ésta, -de acuerdo al concepto manejado en la capacitación a distancia-, como “dar lo mejor de nosotros mismos”.

Tabla 21.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (boletines Núms. 2 al 6).

Personal médico

Variables	31. Aprendizaje sobre Análisis Transaccional	32. Aceptación contenido boletín Juegos Psicológicos	33. Contribución del tema Juegos Psicológicos para mejorar relaciones humanas	34. Elementos que aportó el Boletín Juegos Psicológicos	36. Elementos que aportó el Boletín Juegos Psicológicos para mejorar relaciones humanas familia.
2. Edad	0.34				
25. Revaloración de puntos de vista por lectura de boletines	0.45				
26. Utilidad del Análisis Transaccional	0.44				
27. Elementos del Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo.	0.46	0.31			
28. Aplicación de conceptos del Análisis Transaccional en la vida personal	0.48	0.43			
30. Aplicación de contenidos de los Boletines, en el trabajo.	0.44		0.44	0.31	0.33
33. Contribución del tema Análisis Transaccional para mejorar relaciones humanas	0.39	0.59			0.35

n=36

p<0.50

rs=.3059

En la tabla 21, se aprecian las siguientes correlaciones:

A mayor edad del personal médico, más aprendizaje sobre los temas “Análisis Transaccional” y “Juegos Psicológicos”; por tanto mayor revaloración de puntos de vista como resultado de la lectura de boletines, lo que muestra que las personas adultas, al tener una capacidad analítica y crítica más desarrollada, cuentan con más elementos para darle utilidad a lo aprendido, que es lo que persona adulta busca, cuando decide obtener una educación, ya sea por la vía formal o informal.

Tabla 22.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (Boletines Núms. 2 al 6).

Personal de enfermería

Variables	2. Edad	6. Antigüedad	9. Distancia en Km.	16. Deseo de que los demás sean asertivos.
24. Utilidad de la capacitación a distancia.		0.42		
30. Aplicación de contenidos en el trabajo.		0.36		
36. Elementos para mejorar relaciones humanas familia				0.48
37. Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia para mejorar relaciones humanas			0.38	
40. Contribución del Boletín de Atención y Trato al Público para mejorar el trabajo.	0.48			
45. Disposición para poner en práctica lo aprendido		0.45		

n=21

$p \leq 0.50$

$r_s = .3688$

En la tabla 22, se aprecian las siguientes correlaciones

A mayor edad del personal de enfermería, mayor también el grado de aceptación y contribución del Boletín de Atención y Trato al Público para la mejora del trabajo, lo cual se puede atribuir a la cualidad intelectual de las personas adultas de utilizar el bagaje de conocimientos que posee y la capacidad de emitir juicios críticos, así como a su voluntad por obtener más información y conocimientos para aplicarlos a su actividad.

A mayor antigüedad en la institución, mayor aplicación de los contenidos en el trabajo así como mayor disposición para poner en práctica lo aprendido, lo que confirma que una de las características de las personas adultas es la propensión de encontrar utilidad a lo que aprende, para aplicarlo en su trabajo y aun fuera de él.

A mayor distancia en kilómetros, igualmente mayor disposición para aplicar las herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia, para mejorar las relaciones humanas, de lo que se puede inferir que el personal de enfermería, al encontrarse literalmente alejado de las oficinas y grandes centros urbanos, tiende a incorporar más cabalmente, a sus actividades laborales, los elementos referentes al desarrollo humano.

Tabla 23.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (Boletines Núms. 2 al 6).
Personal de Tiendas

Variables	11. Facilidad de comprensión del tema asertividad	24. Utilidad de la capacitación a distancia
25. Revaloración de puntos de vista por lectura de boletines	0.39	0.35
26. Utilidad del tema Análisis Transaccional	0.35	0.34
27. Elementos del tema Análisis Transaccional para conocerse a sí mismo.		0.52
28. Aplicación de los conceptos del Análisis Transaccional en la vida personal		0.36
29. Contribución del tema Análisis Transaccional para mejorar relaciones humanas		0.47
30. Aplicación de contenidos en el trabajo		0.41
31. Aprendizaje sobre el tema Análisis Transaccional		0.35

n=61

$p \leq 0.50$

$r_s = .3059$

En la tabla 23, se aprecian las siguientes correlaciones del personal de tiendas:

A mayor facilidad de comprensión de los temas de Asertividad y Análisis Transaccional, mayor revaloración de puntos de vista, ya que al estar orientados estos temas hacia el conocimiento de sí mismo, el individuo cuenta con los elementos suficientes para llevar a cabo un cambio de actitud que se proyecte no sólo en su vida personal, sino también laboral, por lo que al encontrarle utilidad a la capacitación a distancia, efectúa cambios de pautas de conducta, lo que muestra que obtuvo aprendizaje.

Tabla 24.- Correlaciones de capacitación a distancia con boletines didácticos (Boletines Núms. 2 al 6).
Personal de Tiendas.

Variables	7. Estudios	12. Dificultad para ser asertivo	19. Aplicación de conceptos en las actividades realizadas	21. Aplicación de la calidez en la forma de ser de cada persona	22. Aplicación del tema Cultura de la Calidad en el Servicio, para mejorar el trabajo
33. Contribución del tema Juegos Psicológicos para mejorar relaciones humanas		0.42			
44. Contribución del tema Atención y Trato al Público para comprender al público	0.35				
45. Disposición para poner en práctica lo aprendido.			0.32	0.34	0.34

n=61

$p \leq 0.50$

$r_s = .3059$

En la tabla 24, se aprecian las siguientes correlaciones del personal de tiendas:

A más estudios, mayor contribución del tema Atención y Trato al Público, para mejorar el trabajo, porque al estar la persona adulta más preparada, contará con más elementos de juicio para entender y aplicar los diversos conceptos que va aprendiendo a lo largo de su vida, ya sea de manera formal o informal.

A mayor dificultad para ser asertivo (a), -ya que llegar a serlo requiere de todo un proceso y de la voluntad del individuo para lograrlo-, mayor contribución del tema Juegos Psicológicos, puesto que en este boletín se aborda la manera nociva cómo se comunican las personas; en tanto que el boletín de asertividad, propone una nueva forma de establecer relaciones interpersonales más sanas, por lo que al ser complementarios ambos temas, le proporcionan la individuo elementos para establecer relaciones humanas más significativas en todos los ámbitos de su vida: personal, laboral y social.

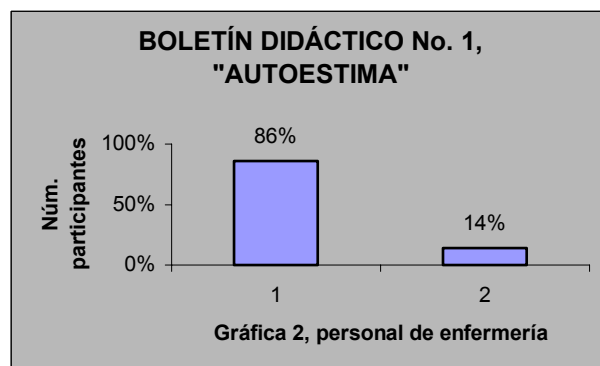
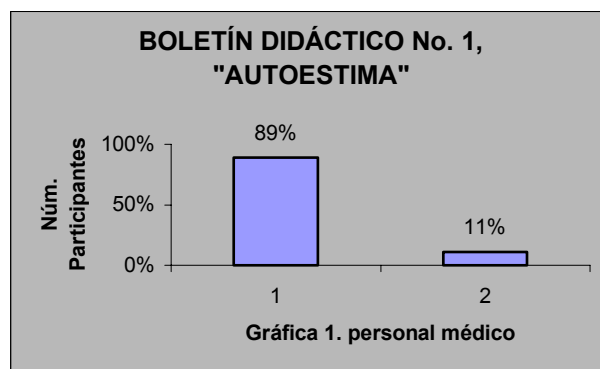
A mayor aplicación de los diversos conceptos abordados en la lectura de los diversos boletines didácticos, en las actividades realizadas, mayor disposición para poner en práctica lo aprendido, tanto en el aspecto personal como laboral.

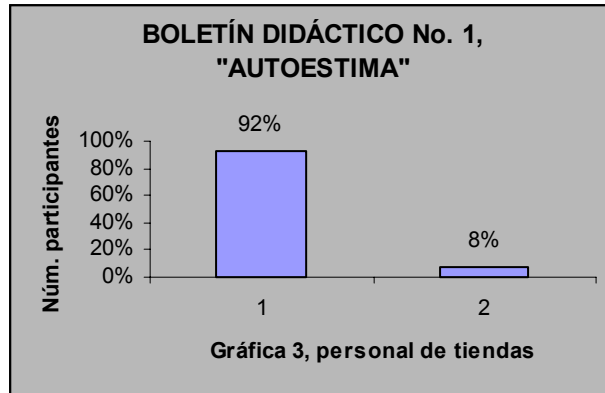
6. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA (BOLETINES DIDÁCTICOS NÚMEROS: 1 AL 7)

Con la finalidad de hacer una evaluación general de la capacitación a distancia, se elaboró un cuestionario que incluyó reactivos con los diferentes temas abordados en los boletines didácticos y también reactivos orientados a explorar el proceso, de esta modalidad de capacitación.

Dimensión 1.- Manejo de conceptos.

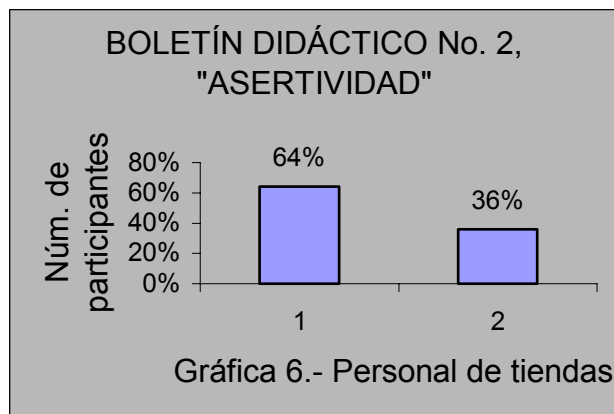
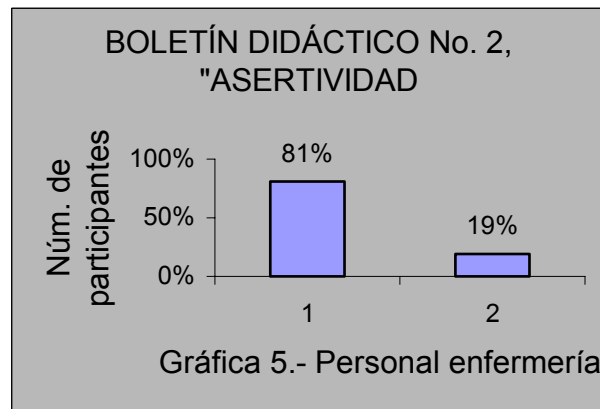
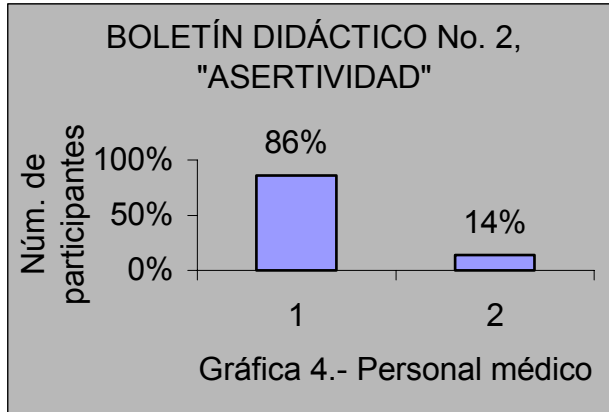
Agrupar las variables 46, 47, 48, 49, 50, 51 y 52, con escala de medida nominal, siendo los valores: 1=verdadero , 2= falso.





Las gráficas 1, 2 y 3 corresponden a la variable No. 46, y la finalidad de la misma fue la de corroborar el manejo del concepto de Autoestima, contenido en el Boletín Didáctico No. 1, denominado **Autoestima**. Como se observa, los porcentajes de contestación con verdadero fueron 89% del personal médico; 86% el personal de enfermería y 92% el personal de tiendas, lo que evidencia alta comprensión de los conceptos de autoestima.

Por el contrario, en el entendido que las contestaciones clasificadas como falsas, se refieren a que el personal no respondió exactamente conforme a los textos del boletín, se encuentran porcentajes de 11%; 14% y 8% de médicos (as), enfermería y tiendas respectivamente, por lo que se infiere que a los participantes no les quedó totalmente clara la información, quizá por falta de aplicación en la lectura, análisis o conceptos preconcebidos de estos participantes.



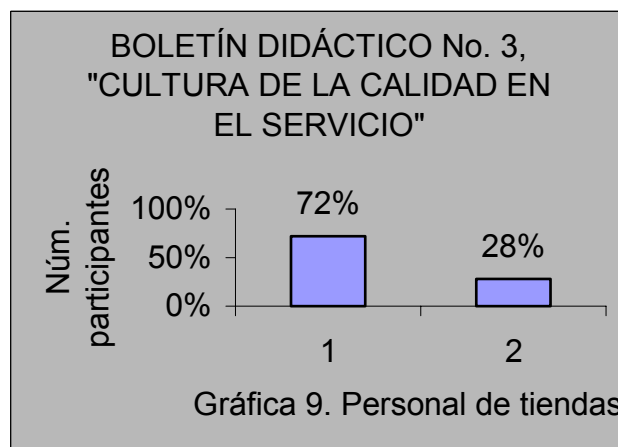
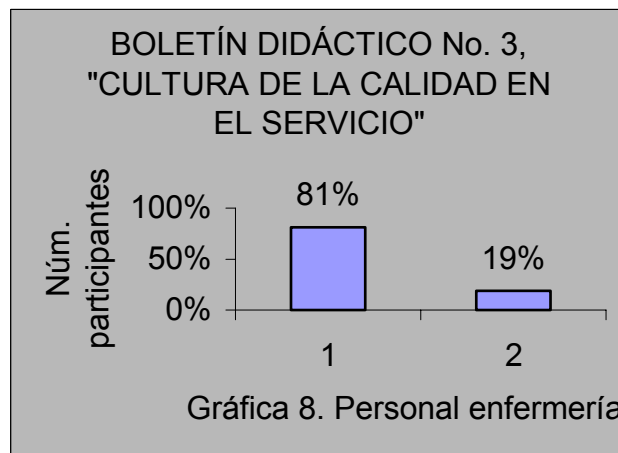
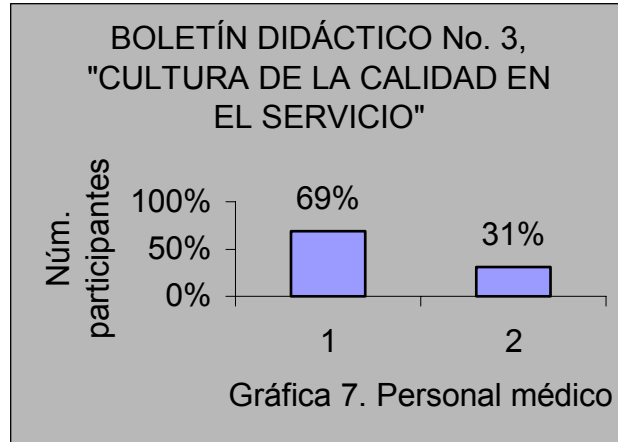
Las gráficas 4, 5 y 6, corresponden a la variable 47, orientada a explorar el grado de captación del “comportamiento asertivo”, contenido en el Boletín No. 2, denominado **Asertividad**, encontrándose los siguientes resultados:

El 86% y el 81% de las contestaciones de verdadero entre el personal médico y de enfermería respectivamente, ponen de manifiesto el alto grado de aceptación y entendimiento de la conceptualización del tema por parte de estos dos grupos.

Análisis aparte requieren las contestaciones encontradas entre el personal de tiendas, así como los porcentajes negativos de médicos y enfermeras.

Respecto al personal de tiendas se pueden inferir dos aspectos básicos: primero, lo novedoso del tema, amén del ejercicio de capacitación desarrollado, para un tipo de personal que por el tipo de funciones que cumple dentro de la organización, no ha sido objeto de atención en materia de capacitación y menos en la modalidad a distancia, -la que exige convertirse en autodidacta al carecer de un facilitador que les clarificara los conceptos abordados en los diversos boletines-; el segundo aspecto a considerar, para explicar los porcentajes de respuesta, 64% de verdadero y 36% de falso, lo constituye lo heterogéneo del nivel de estudios de este grupo, en el cual predomina el nivel de carrera comercial, seguido por la preparatoria y la secundaria, lo que aunado a las funciones que desempeñan, que son básicamente de tipo manual, son factores que quizá influyeron en la dificultad para incorporar los conocimientos de tipo psicológicos, a sus saberes y su quehacer cotidiano, reflejándose en la baja respuesta a la pregunta sobre lo que es el comportamiento asertivo.

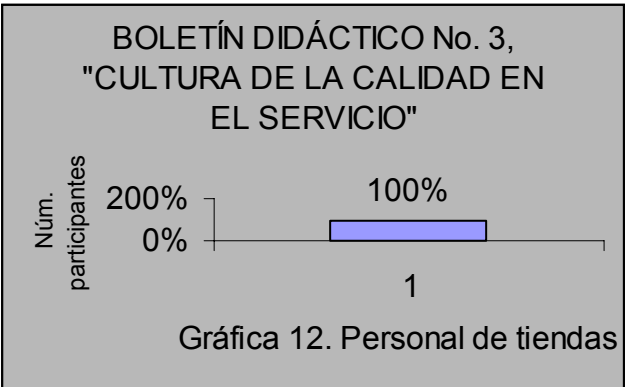
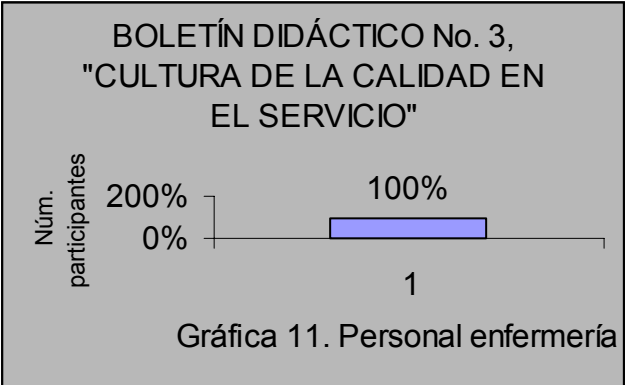
Por su parte, los porcentajes de falso 14% y 19%, entre médicos y personal de enfermería, son atribuibles a la dinámica que impone la capacitación a distancia, a la cual no están habituados, tomando en cuenta que esta es la primera vez que se intenta en la institución.



Las gráficas 7, 8 y 9, corresponden a la variable 48, del tema denominado **Cultura de la Calidad en el Servicio**; siendo la finalidad de la misma que el personal participante de la capacitación a distancia identificara de manera precisa uno de los principios más importantes de la calidad en el servicio, como es “dar satisfacción al cliente”, se captaron los siguientes resultados:

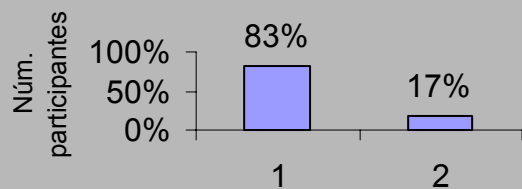
El 69%, 81% y 72% del personal médico, de enfermería y tiendas respectivamente, contestaron verdadero, entre los cuales se verifica claridad en su papel de prestadores de servicios básicamente de carácter social.

No obstante, se verificaron porcentajes de falso significativos del 31%, 19% y 28%, relacionados al personal médico, enfermería y tiendas, lo que denota en principio que la cultura de servicio no se ha asimilado lo suficiente entre el personal, así como conceptos de “cliente” utilizados para identificar al público usuario de los servicios, lo que trae consigo que no se haya llegado al punto de optimizar servicios otorgados de manera equiparable a cualquier empresa no gubernamental, lo cual se acentúa con la lejanía de los centros de trabajo, así como con el enfoque desactualizado y en ocasiones desinteresado de parte de los cuadros directivos de dichos centros de trabajo.



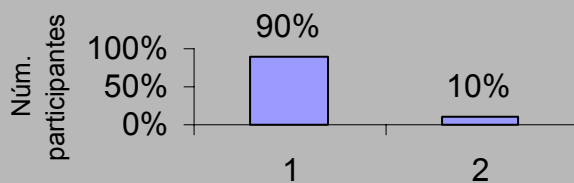
Correspondiente a la variable 49, relativa al Boletín Didáctico No. 3, denominado **Cultura de la Calidad en el Servicio**, misma que estuvo orientada a definir el concepto “cliente”, de acuerdo a una institución que otorga servicios, como es el caso del ISSSTE; las gráficas 11, 12 y 13, muestran los resultados obtenidos entre los médicos, personal de enfermería y empleados de tiendas, en los que se aprecian valores prácticamente del 100% de aceptación, lo que indica un consenso positivo entre los participantes, no importando las funciones que cada grupo cumple en la institución.

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 4,
"ANÁLISIS TRANSACCIONAL"



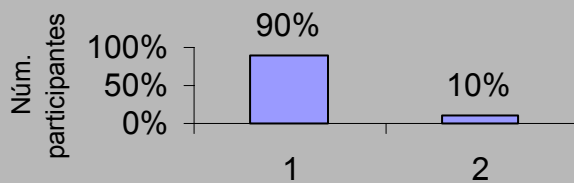
Gráfica 13. Personal médico

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 4,
"ANÁLISIS TRANSACCIONAL"



Gráfica 14. Personal enfermería

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 4,
"ANÁLISIS TRANSACCIONAL"



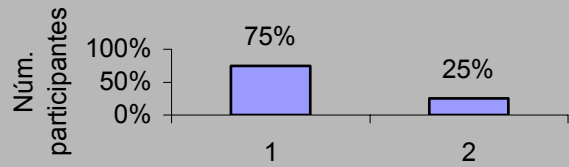
Gráfica 15. Personal de tiendas

Las gráficas 13, 14 y 15, corresponden a la variable No. 50, la finalidad de ésta fue la de explorar la utilidad de la lectura del tema **Análisis Transaccional**.

Considerando los resultados obtenidos, se puede decir que este Boletín fue el más polémico entre el personal, encontrándose porcentajes de 83%, 90% y 90% de verdadero que indican que para la gran mayoría, el tema y la forma en que fue presentado es de utilidad práctica tanto en el trabajo, como en su vida personal.

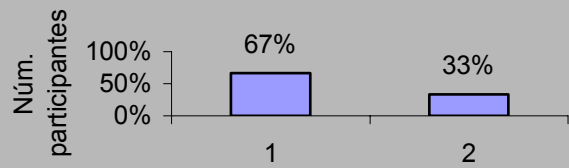
No obstante, a juzgar por las respuestas, los participantes contestaron en contrario: 17% médicos, 10% personal enfermería y 10% empleados de tiendas; quienes manifestaron que el ejercicio de autoevaluación que contiene el boletín, se les dificultó resolverlo, manifestando que les hizo falta orientación presencial para su cabal entendimiento.

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 5,
"JUEGOS PSICOLÓGICOS"



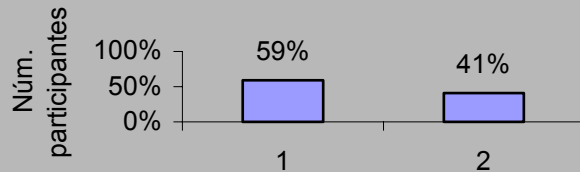
Gráfica 16. Personal médico

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 5,
"JUEGOS PSICOLÓGICOS"



Gráfica 17. Personal enfermería

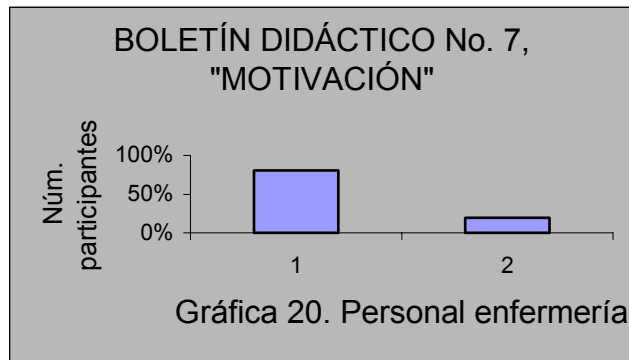
BOLETÍN DIDÁCTICO No. 5,
"JUEGOS PSICOLÓGICOS"



Gráfica 18. Personal de tiendas

Las gráficas 16, 17 y 18, corresponden a la variable 51, del Boletín Didáctico No. 5, denominado **Juegos Psicológicos**, la finalidad de esta fue corroborar el concepto de juegos psicológicos. Las respuestas del personal médico fueron 75% verdadero y 25% falso; el personal de enfermería contestó 67% verdadero y 33% falso; el personal de tiendas contestó 59% verdadero y 41% falso. Como se observa, los porcentajes con la respuesta falsa son altos; cabe hacer mención que el tema de este boletín es complemento de tema Análisis Transaccional, sólo que al hacer un análisis de la información y por la complejidad del tema se optó elaborar dos boletines.

A este respecto se puede decir que el personal, al haber contestado el cuestionario al final de la experiencia de capacitación a distancia, ya no tenía en mente los diversos conceptos de los boletines, por lo que tenía que remitirse a éstos, para contestar el cuestionario de evaluación aplicado al final de la etapa; lo que supone que muchos no tuvieron la disposición para remitirse a leer de nuevo los boletines para anotar la respuesta correcta, lo que nos lleva a corroborar que el adulto se maneja por aspectos volitivos, a través de los cuales decide lo que le conviene, le interesa, le sirve o le gusta.



Las gráficas 19, 20 y 21, corresponden a la variable 52, la finalidad de esta fue la de corroborar la lectura del Boletín Didáctico No. 7, denominado **Motivación**. El personal médico contestó 94% verdadero y 6% falso; el personal de enfermería contestó 81% verdadero y 19% falso; el personal de tiendas contestó 94% verdadero y 6% falso. En las respuestas de este boletín se observa que en general hubo una buena lectura y comprensión del tema por parte del personal que participó en la modalidad a distancia. Sin embargo, como en todas las respuestas de falso, otros participantes no contestaron la pregunta adecuadamente, lo que indica que no todas las personas adultas tienen la misma capacidad de abstracción y de comprensión.

Tabla 25.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal Médico

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
53. Proyección de Imagen positiva o negativa por la Opinión Pública	36	4.11	4.72	4	4		5	1.036	-2.19	6.60
54. Importancia de la Opinión Pública	36	4.14		4	4	2	5	.72	-1.177	2.81
55. Reacción emotiva por la recepción de boletines	36	2.72	2.72	4	4	2	3	.45	-1.035	-.98
56. Autocalificación del Servicio	36	2.11	2.11	2	2	1	3	.046	.431	1.67

Tabla 26.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de enfermería

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
53. Proyección de Imagen positiva o negativa por la Opinión Pública	21	4.09	4.04	4	4	2	5	0.831	-0.77	0.498
54. Importancia de la Opinión Pública	21	4.00		4	2	2	5	0.707	-0.84	2.44
55. Reacción emotiva por la recepción de boletines	61	2.82		3	4	2	3	0.402	-1.7	0.975
56. Autocalificación del Servicio	21	2.05		2	4	1	3	0.498	0.13	1.864

Tabla 27.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de tiendas

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
53. Proyección de Imagen positiva o negativa por la Opinión Pública	61	4.41	4.46	4	4	3	5	.528	.0235	-1.25
54. Importancia de la Opinión Pública	61	4.51		5	5	2	5	.622	-1.318	2.78
55. Reacción emotiva por la recepción de boletines	61	2.34	2.34	2	2	1	3	.512	.284	-1.05
56. Autocalificación del Servicio	61	2.20	2.20	2	2	1	3	.510	.298	.22

Dimensión No. 2.- Percepción de la opinión pública como indicador de la calidad de los servicios que otorgan las instituciones públicas.

Agrupar las variables 53 y 54 de las tablas 25, 26 y 27, con escala de medida ordinal 0-5, con valores: 0=No sé; 1=Completamente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Completamente de acuerdo, orientadas a captar la apreciación que tienen los médicos, personal de enfermería y de tiendas respectivamente, acerca de la calidad de los servicios que prestan, conforme al grado de aceptación expresada por la opinión pública, pudiéndose observar lo siguiente:

Las medias de medias del personal médico son ($Xx=4.72$); del personal de enfermería ($Xx=4.04$) y del personal de tiendas ($Xx=4.46$), indican que para los trabajadores, sea cual sea su función, la opinión pública es un importante indicador del grado de aceptación que tiene la institución y por ende de la labor que en esta desempeñan, entre el público usuario de los servicios.

Dimensión No. 3.- Reacción emotiva por la recepción de boletines

Correspondiente a la variable 55 de las tablas 25, 26 y 27, con escala de medida ordinal 0-3, cuyos valores son: 0=Nada; 1=Indiferencia; 2=Gusto; 3=Expectación. Siendo la finalidad de la misma, el captar la impresión emotiva causada en el ánimo del personal al recibir cada boletín didáctico, encontrándose que:

Los promedios de médicos ($X=2.72$); personal de enfermería ($X=2.82$) y personal de tiendas ($X=2.34$), denotan evidentes sentimientos de gusto, cercanos a la expectación al recibir los boletines; tomando en cuenta que las respuestas oscilan entre 2 y 3 de parte del personal médico y de enfermería y 1 y 3 por parte del personal de tiendas, de lo que se puede inferir que la capacitación a distancia cumple como elemento de integración e identificación con la institución y en algunos casos como aliciente al ser tomados en cuenta como parte integrante del organismo.

Dimensión No. 4.- Percepción de la calidad del servicio prestado

Constituida por la variable 56, de las tablas 25, 26 y 27, con escala de medida ordinal 0-3, con valores: 0=Mal; 1=Regular; 2=Bien; 3=Excelente. La finalidad de la misma es pretender indagar, a través de un ejercicio autoevaluativo de cada trabajador, la calidad de su trabajo, encontrándose los siguientes resultados:

Al considerar los promedios obtenidos ($X=2.11$) del personal médico; ($X=2.05$) del personal de enfermería y ($X=2.20$) de tiendas, los propios trabajadores evaluaron su trabajo como bueno sin llegar a ser excelente, lo que denota objetividad en su apreciación, lo cual puede interpretarse también como un espacio que puede ser atendido a través de una adecuada capacitación, previa detección específica de necesidades.

Tabla 28.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal médico

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
57. Importancia de la capacitación a distancia	36	3.83	3.61	4	4	2	4	0.507	-3.093	8.822
58. Autocapacitación	36	3.44		3	3	3	4	0.504	0.233	-2.064
59. Capacitación para la superación personal	36	3.58		4	4	2	4	0.554	-0.881	-0.236
60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a adultos.	36	3.50		4	4	2	4	0.561	-0.515	-0.0786
61. Evaluación lenguaje de boletines	36	2.31		2	2	2	3	0.467	0.881	-1.299

Tabla 29.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7) Personal de enfermería

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
57. Importancia de la capacitación a distancia	21	3.57	3.55	4	4	3	4	0.507	-0.31	-2.115
58. Autocapacitación	21	3.43		4	4	1	4	0.811	-1.61	2.821
59. Capacitación para la superación personal	21	3.67		4	4	2	4	0.577	-1.6	1.895
60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a adultos.	21	3.43		4	4	2	4	0.676	-0.79	-0.35
61. Evaluación lenguaje de boletines	21	2.14		2	3	2	3	0.359	2.20	3.138

Tabla 30.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de tiendas)

Núm. De Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
57. Importancia de la capacitación a distancia	61	3.25	3.38	3	3	2	4	0.537	0.147	-2.36
58. Autocapacitación	61	3.33		3	3	2	4	0.507	0.351	-0.975
59. Capacitación para la superación personal	61	3.56		4	4	3	4	0.500	-0.237	-2.011
60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a adultos.	61	3.46		3	3	2	4	0.535	-0.171	-1.264
61. Evaluación lenguaje de boletines	61	2.25		2	2	2	3	0.434	1.210	-0.555

Dimensión 5.- Importancia de la capacitación a distancia

Agrupar las variables 57 a la 60 de las tablas 28, 29 y 30 con escala de medida ordinal 0-4, cuyos valores son: 0=Nada Importante; 1=Poco importante; 2=Regularmente importante; 3=Importante; 4=Muy importante.

Dado que la interrogante se orienta a captar la importancia que cada trabajador le otorga a la modalidad de capacitación a distancia, como medio para obtener una superación personal y laboral, los resultados obtenidos adquieren una importancia especial.

Como se puede apreciar, las medias de medias de médicos ($Xx=3.61$); personal de enfermería ($Xx=3.55$) y personal de tiendas ($Xx=3.38$) rebasan el valor 3, calificado de importante, por lo que es fácil advertir que la capacitación en si es importante y la modalidad de capacitación a distancia es viable en el ámbito de la institución, no obstante que los incentivos salariales no están asociados a más conocimientos a través de la capacitación.

Dimensión 6.- Evaluación de atributos de los boletines didácticos, a través del lenguaje utilizado.

Esta constituida por la variable No. 61 de las tablas 28, 29 y 30, con escala de medida ordinal 0-3, con valores: 0=Nada claro; 1=Poco claro; 2=Comprensible y claro; 3=Muy comprensible; y se pretende dimensionar si el lenguaje utilizado en los boletines didácticos fue comprensible para el personal participante, obteniéndose los siguientes resultados:

Los promedios de médicos ($X=2.31$); personal de enfermería ($X=2.14$) y personal de tiendas ($X=2.25$), indican, de acuerdo al parámetro utilizado, la redacción y el lenguaje con que fueron formulados, fueron claros y apropiados.

Tabla 31.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal médico

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
62. Calificación Aprendizaje Autoestima	36	9.14	9.08	9	10	7	10	0.931	-0.741	-0.45
63. Calificación Aprendizaje Asertividad	36	8.86		9	8	7	10	0.961	-0.117	-1.232
64. Calificación Aprendizaje Cultura de la Calidad en el Servicio.	36	9.00		9	9	7	10	0.756	-0.42	0.049
65. Calificación Análisis Transaccional	36	8.81		9	10	7	10	1.037	-0.238	-1.176
66. Calificación Juegos Psicológicos	36	8.89		9	9	7	10	0.919	-0.472	-0.496
67. Calif. .Atención y Trato al Público	36	9.36		10	10	8	10	0.73	-0.682	0.748
68. Calificación Aprendizaje Motivación	36	9.52		10	10	8	10	0.654	-1.081	0.115

Tabla 32.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7) Personal de enfermería

Núm. De Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Mi n	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
62. Calificación Aprendizaje Autoestima	21	9.19	8,98	9	9	7	10	.814	-.997	1.192
63. Calificación Aprendizaje Asertividad	21	9.05		9	9	8	10	.590	.001	.351
64. Calificación Aprendizaje Cultura de la Calidad en el Servicio.	21	9.19		9	9	8	10	.750	-.337	1.053
65. Calificación Análisis Transaccional	21	8.43		8	Múltiple	7	10	.870	-.010	-.467
66. Calificación Juegos Psicológicos	21	8.57		9	9	7	10	.746	-.667	.279
67. Calif. .Atención y Trato al Público	21	9.19		9	9	8	10	.680	-.251	-.645
68. Calificación Aprendizaje Motivación	21	9.24		9	9	8	10	.700	-.368	-.764

Tabla 33.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de tiendas

Núm. De Variable	N	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
62. Calificación Aprendizaje Autoestima	61	9.07	9.09	9	9	8	10	0.771	-0.114	-1.293
63. Calificación Aprendizaje Asertividad	61	8.95		9	9	7	10	0.845	-0.59	-0.039
64. Calificación Aprendizaje Cultura de la Calidad en el Servicio.	61	9.08		9	9	7	10	0.690	-0.422	0.291
65. Calificación Análisis Transaccional	61	8.84		9	9	7	10	0.734	0.008	-5.569
66. Calificación Juegos Psicológicos	61	9.01		9	9	7	10	0.785	-0.456	-0.161
67. Calif. .Atención y Trato al Público	61	9.25		9	9	8	10	0.699	-0.38	-0.875
68. Calificación Aprendizaje Motivación	61	9.43		10	10	8	10	0.670	-0.754	-0.497

Dimensión 7.- Aprendizaje obtenido de cada boletín, según autocalificación de los capacitandos.

Agrupar las variables 62 a la 68, de las tablas 31, 32 y 33, con escala ordinal 0 a 10, cuyos valores son: 0=No aprobado; 5=Deficiente; 6-7=Suficiente; 8-9=Bien; 10=Muy bien. Siendo la finalidad de las mismas, que cada participante se autocalificara de acuerdo al aprendizaje obtenido de cada boletín didáctico, Las medias de medias de los médicos (Xx=9.08); personal de enfermería (Xx=8.98) y el personal de tiendas (Xx=9.09), denota una muy aceptable penetración de los boletines didácticos por parte de los participantes, dejando la posibilidad de ahondar en los conceptos vertidos e incluso integrar nuevos contenidos.

Tabla 34.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal médico

Núm. de Variable	N	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
69. Desarrollo adquirido	36	2.78	2.84	3	3	2	3	0.422	-1.395	-0.06
70. Servicios de calidad con calidez	36	2.86		3	3	2	3	0.351	-2.18	2.913
71. Vinculación de conocimientos	36	2.89		3	3	2	3	0.319	-2.584	4.948
72. Aprendizaje	36	2.81	2.81	3	3	2	3	0.401	-1.612	0.631

Tabla 35.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de enfermería

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
69. Desarrollo adquirido	21	2.91	2.93	3	3	2	3	0.301	-2.97	7.562
70. Servicios de calidad con calidez	21	2.95		3	1	2	3	0.218	-4.58	21
71. Vinculación de conocimientos	21	2.95		3	1	2	3	0.218	-4.58	21
72. Aprendizaje	21	2.95	2.95	3	3	2	3	0.218	-4.58	21

Tabla 36.- Estadístico Univariable de Manejo de Conocimientos (Boletines Núms. 1 al 7).- Personal de tiendas

Núm. de Variable	n	x	Xx	Md	Moda	Min	Máx	Dv. Std	Sesgo	K
69. Desarrollo adquirido	61	2.82	2.85	3	3	2	3	0.388	-1.705	0.937
70. Servicios de calidad con calidez	61	2.85		3	3	2	3	0.358	-2.038	2.226
71. Vinculación de conocimientos	61	2.90		3	3	2	3	0.300	-2.766	5.84
72. Aprendizaje	61	2.85	2.85	3	3	2	3	0.358	-2.038	2.226

Dimensión No. 8.- Desarrollo adquirido

Agrupar las variables 69, a la 71 de las tablas 34, 35 y 36, con escala de medida ordinal 0-3, cuyos valores son: 0=Nada; 1=Poco; 2=Regular; 3=Mucho. La variable se orientó a explorar si el ejercicio de capacitación a distancia trajo consigo un desarrollo perceptible en su accionar como trabajadores o en su vida personal, entendiendo éste como un desenvolvimiento diferente entre el personal.

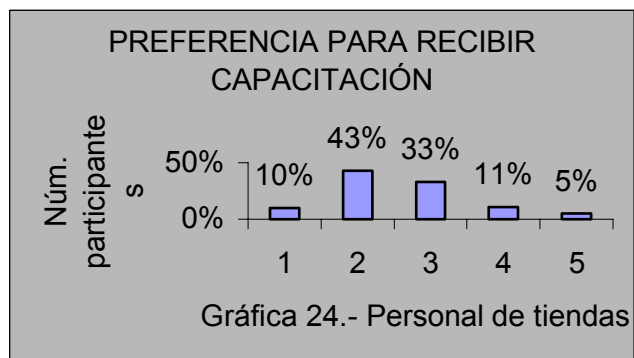
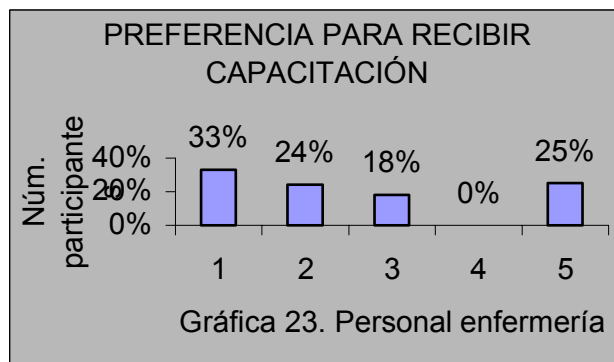
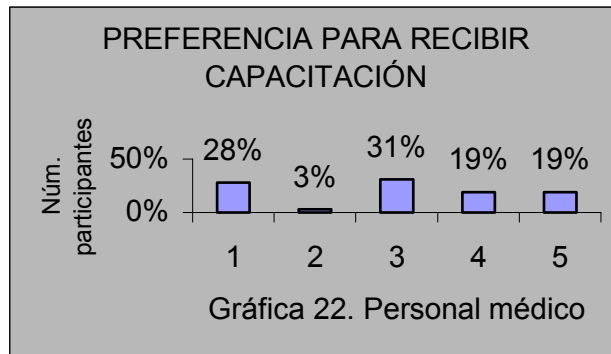
Considerando el promedio de medias del personal médico ($Xx=2.84$); del personal de enfermería ($Xx=2.93$) y del personal de tiendas ($Xx=2.85$), es claro que los resultados de la aplicación de los contenidos de cada boletín didáctico, se adaptan de manera real a la labor cotidiana del personal, sea cual sea su función, pues en todos los casos prácticamente se alcanza el rango de un buen desarrollo, lo que obliga a mantener la atención del personal a través de la capacitación a distancia, reforzando la acción con sesiones presenciales.

Dimensión No. 9.- Aprendizaje obtenido

Constituida por la variable No. 72 de las tablas 34, 35 y 36, con escala de medida ordinal 0-3, cuyos valores son: 0=Nada; 1=Poco; 2=Regular; 3=Mucho. La finalidad de la misma fue la de indagar el grado de aprendizaje obtenido por parte de los participantes a través de la capacitación a distancia, obteniéndose los siguientes resultados:

Los promedios de los médicos ($X=2.81$); del personal de enfermería ($X=2.95$) y del personal de tiendas ($X=2.85$), evidencian que los trabajadores obtuvieron un alto grado de aprendizaje, tomando en cuenta que el máximo rango de valor es 3, con lo que se ratifica la validez de los contenidos, desde el punto de vista pedagógico y específicamente didáctico de su confección.

Dimensión 10.- Preferencia para recibir capacitación



Las gráficas 22, 23 y 24, corresponden a la variable No. 73, con escala de medida ordinal, la finalidad de la misma fue la de explorar la preferencia del personal participante de la capacitación a distancia para recibir capacitación, de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. Presencial y en horas de trabajo.
2. Presencial y después de horas de trabajo
3. A distancia, por medio de material didáctico
4. A distancia por medio de videos
5. A distancia por medio de videos y material didáctico

Como lo muestran las gráficas, el personal médico se inclina por la opción 3 (a distancia, por medio de material didáctico), con un porcentaje de 31%, seguida por la opción 1 (presencial y en horas de trabajo), con un porcentaje de 28%, lo que indica que los médicos y las médicas, ven la modalidad a distancia, como una posibilidad de acceder a la actualización a través de la capacitación.

En el caso del personal de enfermería, se inclina por la opción 1 (presencial y en horas de trabajo), con un porcentaje de 33%, seguida de la opción 5 (a distancia por medio de videos y material didáctico), con un porcentaje de 25%.

El personal de tiendas, prefiere capacitarse en forma presencial y después de horas de trabajo, con un porcentaje de 43%, seguido por la opción 3 (a distancia, por medio de material didáctico), con un porcentaje de 33%.

Lo significativo de los resultados obtenidos entre el personal de enfermería y tiendas, es que aunque la capacitación a distancia constituye la segunda opción de su preferencia, ésta se convierte en una opción real para tener acceso a la superación personal y laboral.

Tabla 37.- Correlaciones de **evaluación** de capacitación a distancia (Boletines Núms. 1 al 7).
Personal médico

Variables	2. Edad	6. Antigüedad	9. Distancia en Km	54. Importancia de la opinión pública para las instituciones	55. Reacción emotiva por la recepción de Boletines Didácticos.
56. Autocalificación del Servicio Prestado		0.32			
57. Importancia de la capacitación a distancia.		0.33			
59. La capacitación como superación personal				0.32	0.36
60. La capacitación a distancia como disciplina pedagógica dirigida a adultos		0.35			
63. Calificación aprendizaje Asertividad		0.34			
64. Calificación aprendizaje Cultura de la Calidad en el Servicio		0.40			
65. Calificación aprendizaje Análisis Transaccional			0.33		
68. Calificación aprendizaje Motivación	0.30				

n=36

$p \leq 0.50$

rs=.3059

En la tabla 37, se aprecian las siguientes correlaciones:

A mayor edad del personal médico, mayor calificación al tema de motivación, como símbolo representativo del aprendizaje obtenido, lo que pone de manifiesto que las personas adultas, cuando así lo desean, están abiertas para acceder a diversos tipos de aprendizaje.

A mayor antigüedad del personal médico, mejor autocalificación del servicio prestado; mayor valoración de la capacitación a distancia, vista como disciplina pedagógica dirigida a personas adultas y asignación de buena calificación a los temas de Asertividad y Cultura de la Calidad en el Servicio, por el aprendizaje brindado.

A mayor distancia en Km., mayor calificación al tema de Análisis Transaccional, por considerarlo uno de los temas que les aportó un buen aprendizaje.

A mayor importancia del concepto de opinión pública como indicador del buen o mal funcionamiento de las instituciones, mayor adquisición de una cultura laboral, por tanto, obtención de una superación personal y profesional.

A mayor reacción emotiva por la recepción de boletines, mayor manifestación de haber accedido a una superación personal, por la vía de la capacitación a distancia.

Tabla 38.- Correlaciones de **evaluación** de capacitación a distancia (Boletines Núms. 1 al 7).
Personal de enfermería.

Variabes	56. Autocalificación del servicio prestado	58. Autocapacitación	59. Capacitación para la superación personal	60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a personas adultas	62. Calificación aprendizaje Autoestima
63. Calificación aprendizaje asertividad		0.36	0.39		0.48
64. Calificación aprendizaje Cultura de la Calidad en el Servicio			0.48	0.41	
65. Calificación aprendizaje Análisis Transaccional		0.40			
66. Calificación aprendizaje Juegos Psicológicos.	0.51				

n=21

$p \leq 0.50$

rs=.3688

En la tabla 38, relacionada con las correlaciones de evaluación de capacitación a distancia con Boletines Didácticos, números del 1 al 7, entre el personal de enfermería, se observa lo siguiente:

A mayor autocalificación del servicio prestado también mayor calificación sobre aprendizaje del tema Juegos Psicológicos. El valor de correlación obtenido, evidencia un significativo grado de apreciación y entendimiento del contenido del boletín.

A mayor autocapacitación, mayor calificación a los temas de Asertividad y Análisis Transaccional, al considerar que les aportaron un buen aprendizaje. Sustentadas las correlaciones en las características de las personas adultas y considerando las funciones que cumplen, el personal de enfermería otorga también una buena calificación a los temas de Autoestima y Cultura de la Calidad en el Servicio, como elementos útiles en el desempeño de sus responsabilidades, lo que confirma que al ser la capacitación una disciplina pedagógica dirigida a personas adultas, constituye también una vía para acceder a la superación personal.

Tabla 39.- Correlaciones de **evaluación** de capacitación a distancia (Boletines Núms. 1 al 7).
Personal de enfermería

Variabes	2. Edad	55. Reacción emotiva por la recepción de boletines	58. Autocapacitación	59. Capacitación para la superación personal	60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a personas adultas
67. Calificación aprendizaje Atención y Trato al Público	0.42				
69. Desarrollo adquirido	0.40				
70. Servicios de calidad con calidez	0.36	0.46	0.41	0.46	0.39
71. Vinculación de conocimientos	0.36	0.46	0.41	0.46	
72. Aprendizaje obtenido	0.36	0.46	0.41	0.46	0.39

n=21

$p \leq 0.50$

$r_s = .3688$

En la tabla 39, se aprecian las siguientes correlaciones del personal de enfermería:

A mayor edad del personal de enfermería, mayor calificación sobre aprendizaje del tema Atención y Trato al Público, más desarrollo adquirido, mejor servicio otorgado de calidad con calidez, obtención de más aprendizaje y por tanto, vinculación de conocimientos con la experiencia adquirida de cada trabajador.

A mayor reacción emotiva por la recepción de boletines, mejores servicios de calidad con calidez, más aprendizaje y mayor vinculación de conocimientos con la experiencia de cada trabajador (a).

A mayor disposición para la autocapacitación, obtención de mayor aprendizaje; mayor interrelación de conocimientos con experiencia personal y por consecuencia, mejores servicios de calidad con calidez.

Al considerar a la capacitación como superación personal, mayor oportunidad de acceder a nuevos aprendizajes y la posibilidad de vincular los conocimientos adquiridos con la experiencia personal para otorgar servicios de calidad con calidez.

Al ser la capacitación una disciplina pedagógica dirigida a personas adultas, los trabajadores de la rama de enfermería tiene la oportunidad de acceder a nuevos conocimientos y obtener así aprendizajes más significativos.

Tabla 40.- Correlaciones de **evaluación** de capacitación a distancia (Boletines Núms. 1 al 7).
Personal de Tiendas

Variables	9. Distancia en Km	59. Capacitación para la superación personal	60. La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a adultos	62. Calificación aprendizaje tema Autoestima	64. Calificación aprendizaje tema Cultura de la Calidad en el Servicio	65. Calificación aprendizaje tema Análisis Transaccional	66. Calificación aprendizaje tema Juegos Psicológicos	67. Calificación aprendizaje tema Atención y Trato al Público
68. Calificación aprendizaje tema Motivación	0.31	0.39	0.32	0.51	0.58	0.38	0.52	0.82

n=61

$p \leq 0.50$

rs=-3059

En la tabla 40, se aprecian las siguientes correlaciones del personal de tiendas:

A mayor distancia en kilómetros, mayor calificación a los temas: Autoestima; Cultura de la Calidad en el Servicio; Análisis Transaccional; Juegos Psicológicos; Atención y Trato al Público y Motivación, lo que corrobora que la capacitación constituye una vía para acceder a la superación personal y, que al ser una disciplina pedagógica dirigida a personas adultas les permite enriquecer sus experiencias y conocimientos.

Tabla 41.- Correlaciones de **evaluación** de capacitación a distancia (Boletines Núms. 1 al 7).
Personal de Tiendas

Variables	61. Calificación aprendizaje del tema Asertividad
69. Desarrollo adquirido	0.42
70. Servicios de calidad con calidez	0.38
71. Vinculación de conocimientos con experiencia personal	0.38
72. Aprendizaje obtenido por lectura de boletines	0.38

n=61

En la tabla 41, se aprecian las siguientes correlaciones del personal de tiendas:

A mayor calificación sobre aprendizaje del tema Asertividad, mayor desarrollo adquirido por parte del personal de tiendas, al haber enriquecido su experiencia y conocimientos, por tanto, obtención de más de aprendizaje y la posibilidad de aplicar el mismo en los servicios que brinda, buscando que en esa proporción se halle presente la conjunción de la calidad con la calidez.

7. REFLEXIONES SOBRE EL SIGNIFICADO DE LA EXPERIENCIA OBTENIDA EN LA CONCEPCIÓN, INSTRUMENTACIÓN Y APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN, EN SU VERSIÓN A DISTANCIA.

Más allá de las cifras que arroja el método estadístico empleado en el trabajo de investigación, que en términos generales y aún particulares pueden clasificarse como altamente satisfactorias, tomando en cuenta la escasez de recursos con que se trabajó, pero sobre todo la incertidumbre que se tenía acerca de la reacción que iban a tener los trabajadores de las áreas de la institución, que por su lejanía, condiciones materiales e incluso de olvido del que tradicionalmente son objeto, aunándose a ello que las políticas y programas institucionales están diseñados para funcionar en las áreas que tienen que ver con la atención a la población de los grandes centros urbanos de la entidad, es importante rescatar los aportes que el ejercicio de capacitación, en su modalidad a distancia, proporcionó tanto al personal que participó, como a la suscrita durante el desarrollo de la investigación.

Como se detalla en el Planteamiento de Problema, el proyecto de capacitación a distancia se llevó a cabo en 31 Unidades de Medicina Familiar y 4 tiendas instaladas por el ISSSTE, en el ámbito clasificado como rural del estado, reportando un alto grado de eficiencia, al haber podido incorporar a 150 trabajadores que representan el 100% del total que laboran en estos centros, a los programas de capacitación, especialmente en la currícula de “Desarrollo Humano”, que en los planes de la institución a nivel central y en la representación delegacional en la entidad, está instrumentada para realizarse de manera presencial y no a distancia como se implementó en el proyecto de investigación dentro de la Maestría en Desarrollo Educativo Vía Medios que se realizó.

La confirmación de que un trabajo consistente e imaginativo abre nuevas áreas de oportunidad en el campo de la investigación y experimentación pedagógica, así como el que una población heterogénea en cuanto a nivel académico, sexo, edad y función que desempeña, si es debidamente atendida puede acceder a formas diversificadas y novedosas de capacitación, adecuándose a las condiciones que contextualizan su

desempeño, son quizá los principales aportes de la experiencia de investigación emprendida.

Lo anterior se puede constatar, aparte de los resultados estadísticos, en los testimonios directos de los capacitandos, que si bien, durante el envío del primer Boletín Didáctico denominado “Autoestima”, confeccionado con un lenguaje accesible pero no por ello exento de planteamientos técnicos, el personal mostró desconcierto – según las respuestas obtenidas en los cuestionarios de retroalimentación-; a partir del segundo Boletín y hasta el número siete, -que fue con el que concluyó la capacitación a distancia-, la participación captada fue de 118 elementos que representan el 79% del total, que se manifestaron de una manera activa e incluso propositiva a lo largo del proceso, que abarcó el período de noviembre de 1998-abril del 2000; cabe aclarar que de los 32 trabajadores restantes (21%) del total, no participaron debido principalmente a estar ausentes por causas de licencias médicas o personales.

Como los cuestionarios que acompañaban cada boletín se diseñaron con un apartado para comentarios, algo relevante de la puesta en marcha del programa, fue que el personal, además de leer con atención los boletines –que rompe con la creencia generalizada que a la gente no hay que ponerla a leer-, no tuvo objeción en plasmar sus comentarios, pese a la dificultad que entraña para muchas personas la redacción coherente de una idea; por lo que es importante destacar por su calidez y carga afectiva, la respuesta de *“gracias por tomarnos en cuenta, a nosotros que estamos tan lejos”*, proveniente de la Unidad de Medicina Familiar ubicada en la cabecera municipal de Pinos, Zac., (a una distancia de 125 Km aproximadamente, respecto de la capital del estado), expresada por el médico y la enfermera, único personal de dicha Unidad.

En general, el personal participante consideró que el acceso a los temas concernientes al desarrollo humano, vistos a través de la capacitación a distancia, les brindó la oportunidad de actualizarse en otra fase de su desarrollo profesional, describiendo la modalidad de capacitación a distancia con alentadores adjetivos como

novedosa, informativa, orientadora, formativa, emotiva y útil, lo que obliga a continuar la experiencia, adicionando temas y procedimientos que respondan a necesidades.

Por su extensión y conformación geográfica, el estado de Zacatecas ofrece grandes y marcados contrastes que pueden ser apreciados en poblaciones enclavadas en zonas serranas o en semidesierto, respecto a las áreas de mayor concentración urbana en el estado, que tienen como denominador común su lejanía, de ahí que los testimonios recibidos de participantes ubicados en lugares tan distantes y disímbolos, expresen sorpresa ante la novedad de que hayan sido tomados en cuenta a través de la capacitación a distancia, esto principalmente en el personal de enfermería, que hasta ese momento sólo habían sido requeridas para ser “capacitadas”, para la campaña de vacunación en turno o en el caso de los médicos, para el envío de informes mensuales, por lo que la llegada de los Boletines Didácticos, les proporcionó un cambio en la dinámica y forma de afrontar sus actividades cotidianas, que se observa en los comentarios vertidos en los formatos de retroalimentación diseñados para la evaluación permanente del desarrollo del programa.

En el mismo tenor, se desprenden las reacciones de los capacitandos, captadas en los cuestionarios denominados “Hojas de Retroalimentación”, en las que manifiestan que los contenidos de los boletines resultaron informativos y orientadores para entender mejor el trabajo que desempeñan, en tanto que los introdujo en el análisis de conceptos sobre la personalidad –tanto propia como de otras personas-, entendida ésta como la forma de ser y de actuar de cada individuo, esto considerando que la actividad de prestar atención y trato directo al público, que desarrollan cotidianamente, los hace partícipes de un proceso permanente de interacción con las personas que atienden, lo que se ejemplifica en la respuesta recogida en la Tienda No. 259 de Jerez, por la trabajadora Ma. de la Luz Canel Elena *“...La capacitación a distancia me permitió saber que clase de ser humano soy, cómo actúo con los de mi alrededor y también como estar a la altura de ellos”*.

Finalmente, se puede decir que la utilidad de la capacitación a distancia se tiene que valorar de manera casuística, de acuerdo a sus necesidades laborales y personales, lo cual se infiere de la variedad de las respuestas, destacando aquellas que resaltan la importancia de contar con material escrito, que les dé la posibilidad de consulta, además de complementarlas con personal que les asistiera periódicamente de forma presencial.

8. CONCLUSIONES

Partiendo de los objetivos establecidos para la consecución del trabajo desarrollado y fundamentadas en los resultados del procesamiento estadístico de los datos obtenidos, se derivan las siguientes conclusiones:

- 1) La capacitación a distancia constituye una alternativa pedagógica real, para hacer llegar a los trabajadores, que como en el caso del ISSSTE, se hallan en lugares distantes, de difícil acceso y afrontan carencias económicas similares, información de interés para el mejoramiento en su trabajo, así como en su entorno personal, a través de cursos estructurados para despertar el interés de los participantes, bajo la premisa de que cada uno de éstos tiene la capacidad de autocapacitarse brindándoles para ello los elementos necesarios.
- 2) Hubo un buen nivel de participación $n=118$ (79%), de un universo de 150 trabajadores, en el programa de capacitación propuesto; tomando en cuenta que éste no recibió promoción especial; ni fue una actividad obligatoria, ni reportó ningún beneficio económico o material inmediato a los participantes, lo que indica una genuina y alentadora disposición de los trabajadores para recibir capacitación en la modalidad a distancia.
- 3) Las respuestas obtenidas a través de los instrumentos diseñados para captar la opinión y apreciación personalizada de los participantes, así como de manifestaciones espontáneas recibidas, a través de las respuestas de tipo abierto que contenían los diversos cuestionarios, permitieron constatar que los boletines didácticos lograron penetrar en el ánimo de los trabajadores, consiguiendo en principio una mejor actitud -en opinión del personal encuestado-, tanto en su desenvolvimiento laboral y personal, manifestando los trabajadores que:

- La capacitación a distancia les ayudó a valorarse, al proporcionarles elementos para el autoconocimiento, y ponderar las necesidades de las demás personas, al razonar y aplicar conceptos como: tolerancia, apertura y disposición con los derechohabientes que acuden a solicitar los diversos servicios que prestan.
 - La capacitación a distancia les brindó la oportunidad de aprender a desempeñarse mejor en el ámbito laboral y en sus relaciones interpersonales.
 - La capacitación a distancia les brindó la oportunidad de tener acceso a la capacitación, por lo que la consideraron novedosa, informativa, orientadora, formativa, emotiva y útil.
 - Los participantes consideraron que fue un proceso de aprendizaje, porque les permitió modificar pautas de conducta.
- 4) El tratamiento de cada tema fue adecuándose a los participantes, en la medida que éstos fueron haciendo patente sus reacciones y opiniones, modificando algunas veces la orientación, redacción e incluso la profundidad y consecuentemente la amplitud de los contenidos de cada Boletín, destacando el hecho que no se apreciaron diferencias significativas entre las respuestas y planteamientos provenientes del personal médico, respecto al de enfermería o tiendas, no obstante las diferencias en la preparación académica que acredita cada grupo.
- 5) No obstante las carencias de recursos, el ejercicio de capacitación a distancia desarrollado con los escasos medios disponibles, puso de manifiesto que en su momento, ésto puede y debe ampliarse aprovechando los avances tecnológicos en materia de comunicación, que actualmente se observan en todos los ámbitos.

RECOMENDACIONES

1. El programa de capacitación a distancia realizado, dejó abierta la posibilidad para que otras áreas hacia el interior de la institución, lleven a cabo eventos específicos de capacitación, como es el caso concreto del Departamento de Enseñanza del Hospital ISSSTE en Zacatecas, el cual podría satisfacer la demanda expresada por el personal médico de las Unidades de Medicina Familiar (UMF) participantes del programa, en el sentido de obtener información para conocer avances en la rama médica, como por ejemplo, en dermatología, primeros auxilios y otros temas relacionados directamente con la problemática que afrontan con la población usuaria del servicio en sus lugares de trabajo.
2. Dado que el personal directivo de la Delegación Estatal está incorporado al Programa de “Desarrollo para Directivos”, mismo que incluso ha sido impartido en instituciones académicas de nivel superior externas (Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey-Campus Zacatecas), y que como en el caso del personal operativo, se ha excluido al personal también de tipo directivo ubicado en zonas distantes a la sede de las oficinas centrales en el estado, es importante y pedagógicamente factible implementar un cursos a distancia, de desarrollo para personal directivo de zonas alejadas.
3. Considerando la situación financiera que atraviesa el ISSSTE y con objeto de unificar metas y objetivos, es necesario que se desarrolle un mecanismo de coordinación y participación corresponsable entre las diversas instancias involucradas en la capacitación dentro del Instituto, como es el caso de las áreas de Enseñanza y de la Coordinación Regional de Tiendas, con lo que se posibilitará la instrumentación y puesta en marcha de cursos a distancia, de temas de la competencia de cada una.

4. Con objeto de reforzar e inducir ciertos aspectos de los temas desarrollados a distancia, es recomendable la incorporación de un facilitador que apoye la asimilación de los contenidos y aliente la participación de los trabajadores.

B I B L I O G R A F Í A

ARIAS GALICIA, FERNANDO. Administración de recursos humanos. Trillas, México, 1984.

AGUILAR KUBLI, EDUARDO. Asertividad: sé tu mismo sin sentirte culpable. Edit. Pax-México, México, 1987.

DELVAL, JUAN. "La educación como institución social". En Los fines de la educación. 4ª ed. S.XXI, México, 1995. pp. 1-5.

FAURE, EDGAR y otros. Aprender a ser. Alianza Universidad, Madrid, 1974.

GELPI, ETTORE. La educación permanente. Problemas laborales y perspectivas educativas. Editorial Popular. O.E.I. Quinto Centenario. 1990.

HERMANUS, FRANK. "Características del educando adulto". En Educación de adultos. Su método y sus técnicas. Edicol. México, 1981. pp. 21-27.

IBARROLA, MARIA. Sociedad y educación contradictorias. Cuadernos de investigación educativa No. 2. DIE. Centro de Investigación y de Estudios Avanzados del IPN. México, 1981.

ISSSTE. Manual de Análisis Transaccional. Ed. ISSSTE, México, 1993.

_____ Manual de Asertividad. Ed. ISSSTE. México, 1993.

_____ Manual de Atención y Trato al Público. Ed. ISSSTE. México, 1993.

_____ Manual de Autoestima. Ed. ISSSTE, México, 1994.

ISSSTE. Manual de cultura de la calidad en el servicio. Ed. ISSSTE, México, 1998.

_____ Manual de desarrollo humano. Ed. ISSSTE, México, 1993.

_____ Manual de manejo de conflictos. Ed. ISSSTE, México, 1993.

_____ Manual sobre capacitación de personal. México, 1978.

JAMES, MURIEL y DOROTHY JONGEWARD. Nacidos para triunfar. Análisis transaccional con experimentos de Gestalt. Sistemas técnicos de edición. México, 1986.

J.R.. KIDD. "El educando adulto". En Cómo aprenden los adultos. El ateneo, Buenos Aires, 1979. pp. 16-29.

LLANES TOVAR, RAFAEL. Cómo educar adultos. Escuela de la Fe. México, 1989.

MARROQUÍN QUINTANA, J. Capacitación a trabajadores. Capacitación de recursos humanos. Ed. Gernika, México, 1989.

MARTIN, WILLIAM B. Calidad en el servicio al cliente. Grupo Editorial Iberoamérica. México, 1992.

MONCLÚS, ANTONIO. Educación de adultos: cuestiones de planificación y didáctica. F.C.E. México, 1990

MORÁN OVIEDO, PORFIRIO. La docencia como actividad profesional. 2ª ed. Gernika, México, 1995.

PALLADINO, CONNIE. Cómo desarrollar la autoestima. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1992.

PINTO VILLATORO, ROBERTO. Proceso de capacitación. 2ª ed. Editorial Diana, México, 1992.

REZA TROSINO, JESUS CARLOS. El ABC del administrador de la capacitación. Panorama editorial, México, 1995.

RODRÍGUEZ ESTRADA MAURO. Motivación al trabajo. El manual moderno, México, 1988.

ROGER, CARL. El poder de la persona. Ed. El Manual Moderno. México, 1979.

RUBIO, MAURA y MA. PUREZA CARBAJAL (coordinadoras). Nuevas Alternativas en educación de adultos. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México – Fundación Friedrich, Ebert. 1987.

DE SCHUTTER, ANTON. Investigación participativa. (Retablo de papel No. 3). CREFAL. Pátzcuaro, Mich. México, 1984.

SILICEO, ALFONSO. Capacitación y desarrollo de personal. Limusa, México, 1985.

TRILLA BERNET, JAUME. La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social. Ariel, México, 1996.

APENDICE A

Cuadro No. 2
POBLACIÓN, DISTANCIA Y TIEMPO DE TRASLADO DE LA CIUDAD DE ZACATECAS
A LAS LOCALIDADES DONDE SE UBICAN UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR
Y TIENDAS DEL ISSSTE

LOCALIDADES	NÚMERO DE TRABAJADORES	DISTANCIA EN * KILÓMETROS	TIEMPO TRASLADO * EN HORAS Y MINUTOS	TIEMPO EN MINUTOS
UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR				
Calera	4	30	00:30	0.30
Cañitas	1	122	01:30	0.90
Cd. Cuauhtémoc	1	53	00:53	0.53
Col. González Ortega	1	180	02:15	0.135
Concepción del Oro	4	300	03:30	0.210
Chalchihuites	1	220	04:00	0.240
Estancia de Ánimas	1	103	02:00	0.120
Estación Camacho	1	280	05:00	0.300
Estación La Colorada	1	260	04:30	0.270
Guadalupe	4	7	00:15	0.15
Jalpa	3	164	02:00	0.120
Jerez	13	54	00:54	0.54
Juan Aldama	4	210	02:30	0.150
Juchipila	2	255	03:00	0.180
Loreto	11	98	01:38	0.98
Luis Moya	1	66	01:06	0.66
Monte Escobedo	1	175	02:30	0.150
Nieves	1	168	02:15	0.135
Nochistlán	2	261	04:30	0.270
Ojo Caliente	5	46	00:46	0.46
Pinos	2	125	02:05	0.125
Río Grande	5	140	02:00	0.120
Sain Alto	1	130	01:40	0.100
Sombrerete	4	165	02:10	0.130
Tabasco	1	144	02:00	0.120
Teul de González Ortega	1	209	04:00	0.240
Tlaltenango	4	178	02:30	0.150
Trancoso	1	22	00:22	0.220
Valparaiso	2	160	02:00	0.120
Villa de Cos	1	70	01:00	0.60
Villa Nueva	2	60	00:50	0.50
Sub-total	86			
TIENDAS				
Jalpa	13	164	02:00	0.120
Jerez	18	54	00:54	0.54
Río Grande	20	140	02:00	0.120
Sombrerete	13	165	02:10	0.130
Sub-total	64			
TOTAL	150			

NOTA: Las distancias y tiempos son aproximados, considerando transportación en automóvil y tipo de camino (terracería y/o pavimentado)

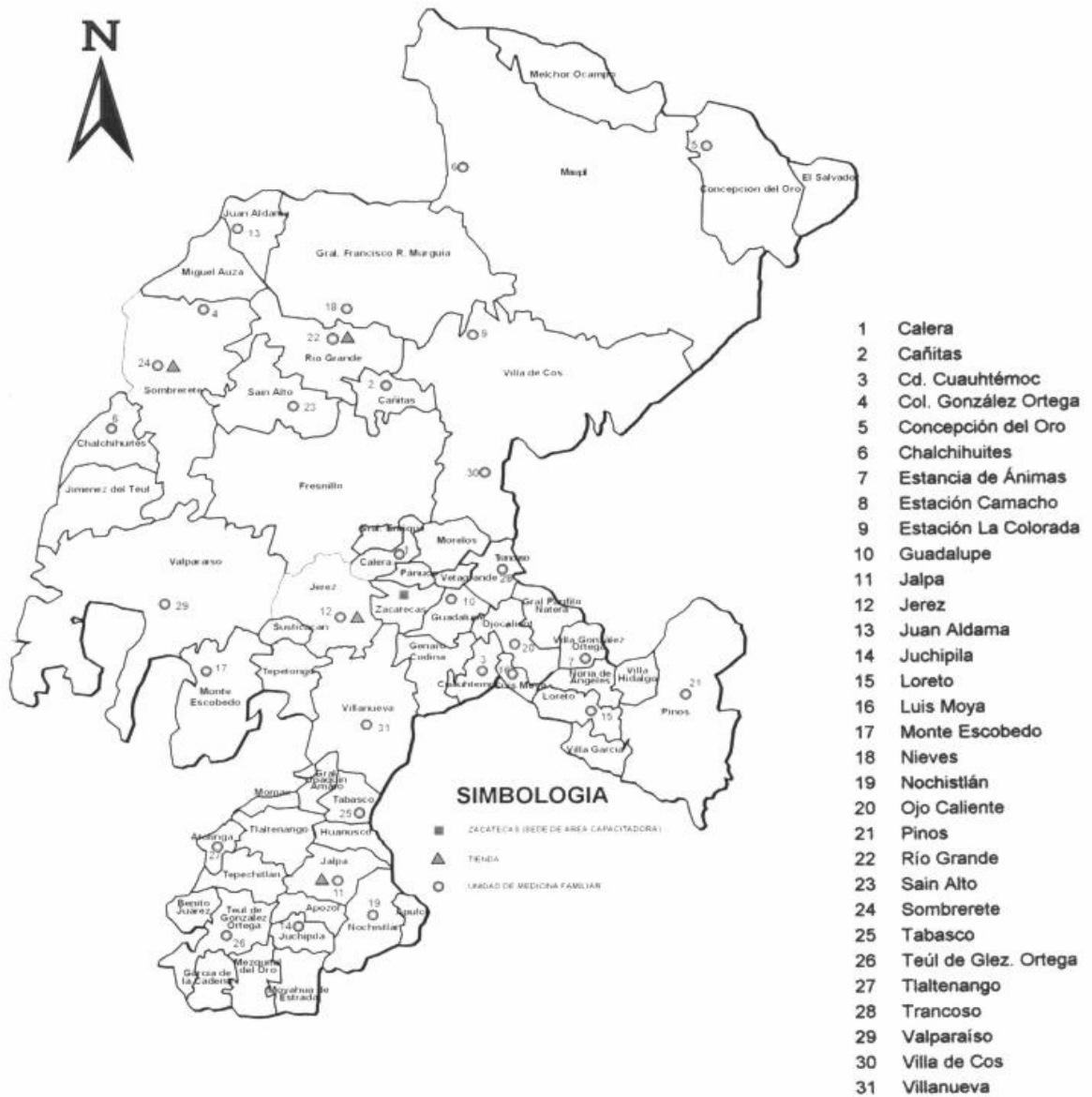
* FUENTES: IFE.- Coordinación Técnica Estatal.- Área de Cartografía y Subdelegación Médica del ISSSTE en Zacatecas.

CUADRO COMPARATIVO No. 3
POBLACIÓN TOTAL Y PORCENTAJE DEL PERSONAL PARTICIPANTE DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA

NÚM. PROG	UBICACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO LOCALIDADES	DISTANCIA DE LA SEDE DEL ÁREA CAPACITADORA EN LA CD.DE ZACATECAS (KM)	TOTAL DE PERSONAL DE UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR Y TIENDAS			PERSONAL QUE CONTESTÓ LOS REACTIVOS			
			N=150			n=118 (79%)			
			MÉDICOS	ENFERMERAS	TIENDAS	MÉDICOS	ENFERMERAS	TIENDAS	TOTAL
1	Calera	30	2	2	4	2	1	3	
2	Cañitas	122	1	No hay	1	1	No hay	1	
3	Cd. Cuauhtémoc	53	1	No hay	1	0	No hay	1	
4	Col. González Ortega	180	1	No hay	1	0	No hay	0	
5	Concepción del Oro	300	2	2	4	2	2	4	
6	Chalchihuites	220	1	No hay	1	1	No hay	1	
7	Estancia de Ánimas	103	1	No hay	1	0	No hay	0	
8	Estación Camacho	280	1	No hay	1	0	No hay	0	
9	Estación La Colorada	260	1	No hay	1	1	No hay	1	
10	Guadalupe	7	3	1	4	3	1	4	
11	Jalpa	164	2	1	16	0	0	13	
12	Jerez	54	10	3	31	4	2	17	
13	Juan Aldama	210	2	2	4	2	2	4	
14	Juchipila	255	1	1	2	1	1	2	
15	Loreto	98	6	5	11	6	5	11	
16	Luis Moya	66	1	No hay	1	0	No hay	0	
17	Monte Escobedo	175	1	No hay	1	0	No hay	0	
18	Nieves	168	1	No hay	1	1	No hay	1	
19	Nochistlán	261	1	1	2	0	0	0	
20	Ojo Caliente	46	3	2	5	3	1	4	
21	Pinos	125	1	1	2	1	1	2	
22	Río Grande	140	3	2	25	3	2	23	
23	Sain Alto	130	1	No hay	1	1	No hay	1	
24	Sombrerete	165	2	2	17	1	1	15	
25	Tabasco	144	1	No hay	1	0	No hay	0	
26	Teúl de Glez. Ortega	209	1	No hay	1	0	No hay	0	
27	Tlaltenango	178	2	2	4	0	1	1	
28	Trancoso	22	1	No hay	1	1	No hay	1	
29	Valparaíso	160	1	1	2	0	0	0	
30	Villa de Cos	70	1	No hay	1	1	No hay	1	
31	Villanueva	60	1	1	2	1	1	2	
TOTALES			57	29	64	36	21	61	118

Observaciones: El personal médico se halla ubicado en 31 Unidades de Medicina Familiar, en tanto que el personal de enfermería se encuentra sólo en 16 Unidades de Medicina Familiar. El personal de tiendas se encuentra en cuatro localidades: Jalpa, Jerez, Río Grande y Sombrerete.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR Y TIENDAS, INCLUIDAS EN EL PROYECTO DE CAPACITACIÓN A DISTANCIA



APENDICE B

HOJA DE RETROALIMENTACIÓN
 DEL BOLETÍN DIDÁCTICO No. 1, "AUTOESTIMA"
 INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LOS CONCEPTOS QUE APARECEN
 A CONTINUACIÓN Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE
 TU OPINIÓN. NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS

	SI	NO	COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
1. ¿Te parece correcta esta forma de capacitación?			
2. ¿Te gustó la presentación del Boletín Didáctico?			
3. ¿Se te facilitó la comprensión del tema?			
4. ¿El lenguaje es claro y sencillo?			
5. ¿Crees que puedes aplicar los conceptos del boletín en tu trabajo?			
6. ¿Consideras útil lo aprendido en tu vida personal?			
7. ¿Te gustaría que se abordaran otros temas?			

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

HOJA DE RETROALIMENTACIÓN
DEL BOLETÍN DIDÁCTICO No. 2, "ASERTIVIDAD"

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LOS CONCEPTOS QUE APARECEN A CONTINUACIÓN Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE TU OPINIÓN. NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS.

	Totalmente suficiente	Mucho	Regular	Poco	Nada	¿Por qué?
1. ¿Qué tanto se te facilitó la comprensión del tema de asertividad?						
2. ¿Qué tanto se te dificultaría ser asertivo (a)?						
3. ¿Qué tanta utilidad le encuentras al tema de asertividad para desempeñar mejor tu trabajo?						
4. ¿Qué tanto se aplican las actitudes asertivas entre las personas?						
5. ¿Qué tanta utilidad le encuentras al tema de asertividad para tu vida personal?						
6. ¿Qué tanto quisieras que las demás personas fueran asertivas contigo?						
7. ¿Qué tanto aprendizaje te dejó el tema de asertividad?						

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

HOJA DE RETROALIMENTACIÓN

DEL BOLETÍN DIDÁCTICO No. 3, "CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO"

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LOS CONCEPTOS QUE APARECEN EN EL CUADRO Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE TU OPINIÓN. NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS

	Totalmente suficiente	Mucho	Regular	Poco	Nada	¿Por qué?
1. ¿Qué tanto se te facilitó la comprensión del tema "Cultura de la Calidad en el Servicio?"						
2. ¿Los conceptos de eficiencia, eficacia, equidad y relevancia, ¿qué tanto son aplicables en las actividades que realizas?						
3. Los elementos de la calidad ¿qué tanto son aplicables a tu trabajo?						
4. Los elementos de la calidez ¿qué tanto son susceptibles de aplicarse a tu manera de ser?						
5. ¿Qué tanta aplicación crees que tienen los conceptos del Boletín "Cultura de la Calidad en el Servicio" para mejorar tu trabajo?						
6. Para ti, ¿qué es calidad?						
7. ¿Qué tanto aprendizaje te dejó el tema?						

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

HOJA DE RETROALIMENTACION
DEL BOLETÍN No. 4, "ANÁLISIS TRANSACCIONAL"

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LAS PREGUNTAS QUE APARECEN EN EL CUADRO, Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE TU OPINION. NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS

	TOTALMENTE SUFICIENTE	MUCHO	REGULAR	POCO	NADA	¿POR QUÉ?
1. ¿Qué tanto te ha sido de utilidad la capacitación a distancia?						
2. ¿Qué tanto te han servido los contenidos de los boletines para revalorar tus puntos de vista?						
3. ¿En qué medida te ayuda el Análisis Transaccional para comprender a las personas?						
4. ¿Qué tantos elementos te ha proporcionado el Análisis Transaccional para conocerte a ti mismo?						
5. ¿Qué tanto has aplicado los conceptos de los boletines recibidos en tu vida personal?						
6. ¿Qué tanto consideras que el Análisis Transaccional puede contribuir para mejorar tus relaciones humanas?						
7. ¿Qué tanto has aplicado los contenidos de los boletines recibidos en tu trabajo?						
8. ¿Qué tanto consideras que aprendiste acerca del Análisis Transaccional?						
9. ¿Cuáles contenidos de los boletines te han gustado más?						

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

HOJA DE RETROALIMENTACION
DEL BOLETÍN No. 5, "JUEGOS PSICOLÓGICOS"

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LAS PREGUNTAS QUE APARECEN EN EL CUADRO, Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE TU OPINION. NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS

	TOTALMENTE SUFICIENTE	MUCHO	REGULAR	POCO	NADA	¿POR QUÉ
1. ¿Qué tanto te gustó el contenido del Boletín de Juegos Psicológicos?						
2. ¿Qué tanto consideras que contribuye el Boletín de Juegos Psicológicos para establecer mejores relaciones humanas?						
3. ¿Qué tantos elementos te aportó este Boletín para que otras personas no te enganchen en juegos psicológicos?						
4. ¿Qué tantos elementos te aportó este Boletín para establecer mejores relaciones humanas en el ámbito laboral?						
5. ¿Qué tantos elementos te aportó este Boletín para establecer mejores relaciones humanas en el ámbito familiar?						
6. ¿Qué tantas herramientas psicológicas te ha proporcionado la capacitación a distancia para construir relaciones humanas más significativas?						
7. ¿Qué tanto aprendizaje te dejó el tema?						
8. ¿Qué tanto estás dispuesto(a) a poner en práctica los conocimientos adquiridos a través del Boletín de Juegos Psicológicos?						

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

HOJA DE RETROALIMENTACION

DEL BOLETÍN DIDÁCTICO No. 6, "ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO"

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LAS PREGUNTAS QUE APARECEN EN EL CUADRO, Y MARCA CON UNA "X" LA COLUMNA QUE MEJOR EXPRESE TU OPINIÓN.

NO OLVIDES ANOTAR TUS COMENTARIOS

	Totalmente suficiente	Mucho	Regular	Poco	Nada	¿Por qué?
1. ¿En qué medida te ayuda el Boletín de Atención y Trato al Público para mejorar tu trabajo?						
2. ¿Qué tanto consideras que la opinión pública puede influir para saber si una institución funciona bien o mal?						
3. ¿Qué tan importante es el lenguaje no verbal en la atención y trato al público?						
4. ¿Qué tanto consideras que te aportó este boletín para mejorar la atención que le brindas a los derechohabientes?						
5. ¿Menciona tres características que como servidor público puedas aplicar en la atención y trato al público?						
6. ¿Qué parte del contenido del boletín te gustó más?						
7. ¿En qué medida te ayuda el contenido del boletín para comprender a la gente a la que le brindas algún servicio?						
8. ¿Qué tanto estás dispuesto (a) a poner en práctica los conocimientos adquiridos a través del Boletín de Atención y Trato al Público?						

COMPAÑERO(A) TRABAJADOR(A):

El cuestionario que se encuentra en el reverso tiene la finalidad de recabar información respecto al grado de aceptación de los temas del Módulo de Desarrollo Humano que se están haciendo llegar a través de la capacitación a distancia que estamos emprendiendo.

Recuerda que este esfuerzo está dirigido a ti, por lo que sólo con tu participación podremos mejorar el servicio. El proceso de capacitación no estará completo hasta que envíes el cuestionario de la hoja de retroalimentación a: Oficina de Capacitación y Desarrollo. Calle del Tráfico No. 113-6, Centro (por Plaza Genaro Codina). Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 01-492-404-12.

DATOS LABORALES

NOMBRE: _____

NÚMERO DE EMPLEADO: _____

R.F.C. _____ NOMBRE DEL PUESTO: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

FIRMA: _____

CUESTIONARIO
CAPACITACIÓN A DISTANCIA

LOS DATOS QUE SE OBTENGAN SERÁN CONFIDENCIALES Y UTILIZADOS SÓLO PARA FINES ESTADÍSTICOS.

ADSCRIPCIÓN _____

SEXO: Femenino () Masculino ()

EDAD: _____

BASE () CONFIANZA () HONORARIOS ()

NOMBRE DEL PUESTO QUE DESEMPEÑA: _____

ANTIGÜEDAD EN EL ISSSTE: _____

ÚLTIMO AÑO DE ESTUDIOS: _____

(Primaria, secundaria, preparatoria, profesional, carrera técnica o comercial)

INSTRUCCIONES: LEE CUIDADOSAMENTE LAS PREGUNTAS Y MARCA CON UNA "X" LA RESPUESTA QUE A TU JUICIO SEA LA CORRECTA. CONTESTA SÓLO UNA OPCIÓN.

1. ¿QUÉ ES LA AUTOESTIMA?

- () Confianza, valoración y respeto por uno mismo
- () Desarrollo de las cualidades personales
- () Conocimiento de sí mismo
- () Respeto por los demás y por uno mismo

2. QUÉ ES EL COMPORTAMIENTO ASERTIVO?

- () Una nueva forma de relacionarse con los compañeros de trabajo.
- () Ser directo y sincero
- () Habilidad social que permite a la persona expresar lo que siente, piensa, cree o necesita, sin ofender a las otras personas.
- () Ser uno mismo y estar seguro de lo que se hace y dice.

3. DE LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO, ¿CUÁL ES UNO DE LOS MÁS IMPORTANTES?

- () Ser equitativo
- () Dar atención al cliente de acuerdo a los valores personales
- () Estar motivado
- () Dar satisfacción al cliente

4. LA LECTURA DEL TEMA "ANÁLISIS TRANSACCIONAL", SIRVIÓ PARA:

- () Tener un concepto preciso acerca de cómo actúan los demás
- () Analizarse uno mismo y comprender el por qué las personas actúan de cierta manera.
- () Observar el comportamiento y la personalidad de cada persona
- () Mejorar las relaciones humanas

5. PARA EL CASO DEL ISSSTE ¿CÓMO SE DEFINE AL CLIENTE?

- Persona solvente
- Personas que compran nuestros servicios
- Gente que necesita algo y con la que establecemos relación en el momento en el que le proporcionamos un servicio.
- Personas físicas o morales

SEÑALE EL NIVEL O GRADO DE ACUERDO, DE LAS OPCIONES QUE SE MARCAN:

6. LA PROYECCIÓN DE UNA IMAGEN POSITIVA O NEGATIVA DE CUALQUIER INSTITUCIÓN ¿ESTÁ HECHA DE LA OPINIÓN PÚBLICA?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo
- No sé

7. CUANDO RECIBÍAS CADA BOLETÍN, SENTÍAS:

- Expectación
- Gusto
- Indiferencia
- Nada

8. PARA QUE UNA ORGANIZACIÓN SUBSISTA, ¿DEBE CONTAR CON UNA OPINION PUBLICA FAVORABLE?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo
- No sé

9. CON TODA SINCERIDAD, ¿CÓMO CALIFICARÍAS EL SERVICIO QUE LES PROPORCIONAS A LOS USUARIOS O DERECHOHABIENTES?

- Excelente
- Bien
- Regular
- Mal

10. SEÑALA LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA

CONSTITUYE UNA ALTERNATIVA PARA CAPACITARSE, CUANDO POR CIERTAS CONDICIONES (LEJANÍA DE LOS LUGARES, FALTA DE PERSONAL, FALTA DE RECURSOS PARA PAGAR SUPLENCIAS, ETC.,) NO SE PUEDE ACCEDER A LA CAPACITACIÓN PRESENCIAL.

- Muy importante
- Importante
- Regularmente importante
- Poco importante
- Nada importante

REQUIERE DE LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS A LAS QUE SE DIRIGE, PARA AUTOCAPACITARSE.

Muy importante Importante Regularmente importante Poco importante Nada importante

A TRAVÉS DE LA CAPACITACIÓN, EL ADULTO BUSCA LA SUPERACIÓN PERSONAL, PARA LOGRAR MEJORES OPORTUNIDADES DE TRABAJO.

Muy importante Importante Regularmente importante Poco importante Nada importante

ES UNA DISCIPLINA PEDAGÓGICA DIRIGIDA A PERSONAS ADULTAS QUE BUSCAN UNA SUPERACIÓN

Muy importante Importante Regularmente importante Poco importante Nada importante

EVALUA LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS DE LOS BOLETINES DIDÁCTICOS

11. EL LENGUAJE UTILIZADO FUE:

Muy comprensible Comprensible y claro Poco claro Nada claro

12. EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, COMO EN LA ESCUELA, CALIFICA LOS BOLETINES, DE ACUERDO AL APRENDIZAJE QUE TE HAYA DEJADO CADA UNO.

Autoestima	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Asertividad	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Cultura de la Calidad en el Servicio	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Análisis Transaccional	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Juegos Psicológicos	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Atención y Trato al Público	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
Motivación	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

13. ¿CÓMO TE GUSTARÍA RECIBIR CAPACITACIÓN?

- Presencial y en horas de trabajo
- Presencial y después del horario de trabajo
- A distancia, por medio de material didáctico
- A distancia, por medio de videos
- A distancia, por medio de videos y material didáctico

14. SI POR DESARROLLO SE ENTIENDE “UN DESENVOLVIMIENTO DIFERENTE”...
¿QUÉ TANTO DESARROLLO CREES HABER LOGRADO CON LA LECTURA DE LOS BOLETINES?

- Mucho Regular Poco Nada

15. SI LOS SERVIDORES PÚBLICOS TENEMOS LA OBLIGACIÓN DE PRESTAR NUESTROS SERVICIOS CON CALIDAD Y CALIDEZ, ¿QUÉ TANTAS HERRAMIENTAS TE PROPORCIONÓ LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA PARA BRINDAR TUS SERVICIOS CON ESTAS CARACTERÍSTICAS (CALIDAD CON CALIDEZ)?

- Muchas
 Regulares
 Pocas
 Nada

16. ¿QUÉ TANTO APRENDIZAJE TE DEJÓ LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA?

- Mucho Regular Poco Nada

17. DE LAS SIGUIENTES OPCIONES, ¿CUÁL ES LA QUE EJEMPLIFICA LA FUNCIÓN DE LOS JUEGOS PSICOLÓGICOS?

- Comunicarse mejor con las personas
 Proveerse de caricias negativas
 Dar y recibir caricias positivas
 Recordar una infancia feliz

18. PARA QUE UNA PERSONA TENGA UNA MOTIVACIÓN PERMANENTE NECESITA:

- Que otras personas la motiven
 Tener un agradable ambiente de trabajo
 Desarrollar una autoestima alta
 Proponerse metas y tratar de alcanzarlas

19. AL VINCULAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE LOS BOLETINES DIDÁCTICOS, CON TU EXPERIENCIA PERSONAL, ¿TE AYUDÓ A REPLANTEAR PUNTOS DE VISTA?

- Mucho
 Regular
 Poco
 Nada

20. ESCRIBE UN BREVE COMENTARIO SOBRE COMO VIVISTE LA EXPERIENCIA DE LA CAPACITACIÓN A DISTANCIA.

CUADRO No. 4
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES (HOJAS DE RETROALIMENTACIÓN)

NÚM. DE VARIABLE	N O M B R E	TEMA	UBICACIÓN DE LAS VARIABLES	OBSERVACIONES
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	Género Edad Tipo Nombramiento (Base, Confianza, Honorarios) Puesto Nombramiento Antigüedad Grado de Estudios Lugar Distancia Tiempo	CARACTERIZACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO, DE ENFERMERÍA Y TIENDAS	Reverso Hojas de Retroalimentación	Datos de identificación de la población participante en la capacitación a distancia.
11 12 13 14 15 16 17	Facilidad de Comprensión Dificultad para ser asertivo Utilidad de la asertividad para mejorar el trabajo Actitudes asertivas entre las personas Uso de la asertividad en el vida personal Deseo de que los demás sean asertivos Aprendizaje obtenido sobre asertividad	ASERTIVIDAD	Hoja de Retroalimentación del Boletín Didáctico No. 2, "Asertividad"	Ver Apéndice "B"
18 19 20 21 22 23	Facilidad de Comprensión Aplicación de conceptos en actividades realizadas Aplicación de la calidad en el trabajo Aplicación de la calidez en la forma de ser de cada persona Aplicación del tema para mejorar el trabajo Aprendizaje del tema	CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	Hoja de Retroalimentación del Boletín Didáctico No. 3, "Cultura de la Calidad en el Servicio"	Ver Apéndice "B"
24 25 26 27 28 29 30 31	Utilidad de la capacitación a distancia Revaloración de puntos de vista por lectura de boletines. Utilidad del Análisis Transaccional (AT) Elementos del AT, para conocerse a sí mismo Aplicación de Conceptos en la vida personal Contribución del Análisis Transaccional para mejorar relaciones humanas Aplicación de contenidos en el trabajo Aprendizaje sobre el tema	ANÁLISIS TRANSACCIONAL	Hoja de Retroalimentación del Boletín Didáctico No. 4, "Análisis Transaccional".	Ver Apéndice "B"

CUADRO No. 4, (continuación)
 CUADRO DE IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES (HOJAS DE RETROALIMENTACIÓN)

NÚM. DE VARIABLE	N O M B R E	TEMA	UBICACIÓN DE LAS VARIABLES	OBSERVACIONES
32 33 34 35 36 37 38 39	Aceptación del contenido del boletín Contribución del tema para mejorar relaciones humanas. Elementos que aportó el boletín Elementos paa mejorar relaciones humanas en el trabajo. Elementos para mejorar relaciones humanas en la familia Herramientas proporcionadas por la capacitación a distancia paa mejorar relaciones humanas. Aprendizaje sobre el tema Disposición para poner en práctica lo aprendido	JUEGOS PSICOLÓGICOS	Hoja de Retroalimentación del Boletín Didáctico No. 4, "Juegos Psicológicos"	Ver Apéndice "B"
40 41 42 43 44 45	Contribución del boletín para mejorar el trabajo Importancia de la opinión pública para las instituciones. Importancia del lenguaje no verbal en la atención y trato al público. Aportación del boletín para mejorar la atención y trato al público. Contribución del boletín para comprender a la gente a la que se le brinda algún servicio. Disposición para poner en práctica lo aprendido.	ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO	Hoja de Retroalimentación No. 6, del Boletín Didáctico "Atención y Trato al Público"	Ver Apéndice "B"

NOTA: El cuadro No. 4, contempla sólo las variables de los Boletines Didácticos Núms. 2 al 6. El Boletín Didáctico No. 1, "Autoestima", no se incluyó en el análisis de variables, porque contiene preguntas de exploración: "Sí", "No". Las variables del Boletín Didáctico No. 7, "Motivación", se analizan en el cuestionario enviado al final del proceso de la capacitación a distancia. (Ver cuadro No. 5)

CUADRO No. 5
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES (CUESTIONARIO)

NÚM. DE VARIABLE	N O M B R E	TEMA	UBICACIÓN DE LAS VARIABLES	OBSERVACIONES
46	Concepto de Autoestima	AUTOESTIMA	Página 1, Cuestionario Gráficas 1, 2 y 3	Las variables 46 a la 52 se agruparon de acuerdo a su afinidad: 1. Porque la finalidad de las mismas fue definir conceptos específicos sobre los diversos temas abordados. 2. Por ser de tipo nominal.
47	Comportamiento asertivo	ASERTIVIDAD	Pág. 1, Cuestionario Gráficas 4, 5 y 6	
48	Uno de los más importantes principios de la calidad: "dar satisfacción al cliente".	CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	Pág. 1, Cuestionario Gráficas 7, 8 y 9.	
49	Definición del concepto "cliente", de acuerdo a una institución que otorga servicios	CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO	Pág. 2, Cuestionario Gráficas 10, 11 y 12	
50	Explorar la utilidad de la lectura del tema: "Análisis Transaccional"	ANÁLISIS TRANSACCIONAL	Pág. 1, Cuestionario Gráficas 13, 14 y 15.	
51	Corroborar el concepto de "Juegos Psicológicos"	JUEGOS PSICOLÓGICOS	Pág. 4. Cuestionario Gráficas 16, 17 y 18	
52	Corroborar la lectura del Boletín Didáctico No. 7, "Motivación".	MOTIVACIÓN	Pág. 4. Cuestionario Gráficas 19, 20 y 21.	
53	Proyección de una imagen positiva o negativa por la Opinión Pública.	Evaluación General	Pág. 2, Cuestionario Tablas 25, 26 y 27.	A partir de estas variables, se buscó realizar una evaluación de la capacitación a distancia. También se agruparon conforme a su afinidad sobre la misma temática.
54	Importancia de la Opinión pública.			
55	Reacción emotiva por la recepción de boletines			
56	Autocalificación del Servicio proporcionado a los usuarios.			

CUADRO No. 5. (continuación)
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES (CUESTIONARIO)

NÚM. DE VARIABLE	N O M B R E	TEMA	UBICACIÓN DE LAS VARIABLES	OBSERVACIONES
57	Importancia de la capacitación a distancia	Evaluación General	Pág. 2, Cuestionario Tablas 28, 29 y 30	A partir de estas variables, se buscó realizar una evaluación de la capacitación a distancia. También se agruparon conforme a su afinidad sobre la misma temática.
58	Voluntad de las personas para autocapacitarse		Pág. 3, Cuestionario Tablas 28, 29 y 30	
59	La capacitación como superación personal		<i>Idem</i>	
60	La capacitación como disciplina pedagógica dirigida a adultos.		<i>Idem</i>	
61	Evaluación del lenguaje utilizado en los Boletines Didácticos.		<i>Idem</i>	
62 63 64 65 66 67 68	Calificación aprendizaje Autoestima Calificación aprendizaje Asertividad Calificación aprendizaje Cultura de la Calidad En el Servicio. Calificación aprendizaje Análisis Transaccional Calificación aprendizaje Juegos Psicológicos Calificación aprendizaje Atención y Trato al Público Calificación aprendizaje Motivación	Evaluación General	Pág. 3, Cuestionario Tablas 31, 32 y 33	Estas variables se orientaron a que el participante se otorgara una calificación, de acuerdo al aprendizaje obtenido de los temas abordados en los Boletines Didácticos.
69 70 71 72	Desarrollo adquirido Servicios de Calidad con calidez Vinculación de conocimientos adquiridos con la experiencia personal Aprendizaje obtenido por la capacitación a distancia.	Evaluación General	Pág. 4, Cuestionario Tablas 34, 35 y 36. <i>Idem</i> <i>Idem</i> <i>Idem</i>	
73	Preferencia para recibir capacitación	Evaluación General	Pág. 4, Cuestionario Gráficas 22, 23 y 24	Esta variable se orientó a explorar si los trabajadores consideraban la posibilidad de volver a capacitarse a distancia.

APENDICE C



DELEGACIÓN ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE CAPACITACIÓN Y
DESARROLLO

Boletín Didáctico No. 1

SERIE CAPACITACIÓN A DISTANCIA

AUTOESTIMA

OFICINA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
Calle del Tráfico No. 113-6, Centro.
Zacatecas, Zac.
Teléfono: 92-404-12

Compendio elaborado por:
LIC. EN PEDAGOGÍA
ISABEL CRISTINA DEL RÍO HERNÁNDEZ

BIBLIOGRAFÍA

ISSSTE. Subdirección de Capacitación y Servicios Educativos. Manual de Autoestima. México, 1994.

PALLADINO, CONNIE D. Como desarrollar la autoestima. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1992.

RODRÍGUEZ ESTRADA, MAURO et al. Autoestima: clave del éxito personal. El Manual Moderno, México, 1993.

_____ 24.- No considero que la gente pueda cambiar sus actitudes.

Ahora sume todas las frases verdaderas y falsas y anote los totales.

Verdaderas: _____ Falsas: _____

Si en más de la mitad de las frases tiene verdadero, sería conveniente que dedicara un buen tiempo para reflexionar sobre su vida, a solas o en compañía de alguien que le asesore. Piense acerca de las razones por las cuales tiene esos sentimientos.

Si marcó falso en la mayor parte de las oraciones, parece que tiene una buena autoestima y está en camino para tener más éxito y satisfacciones propias.

AL LECTOR

El presente compendio forma parte de una serie de documentos que ha elaborado la Oficina de Capacitación y Desarrollo perteneciente al Departamento de Recursos Humanos, de la Delegación Estatal, con la intención de fomentar el mejoramiento, la superación y el éxito entre el personal del ISSSTE en el Estado.

En particular, con este compendio sobre la "Autoestima" se pretende dar a conocer al participante lo importante que resulta para el ser humano desarrollar plenamente su personalidad, a través del conocimiento y proyección de sí mismo como un ente que se manifiesta en la vida por medio de lo que siente, piensa y actúa.

Justo en este orden de ideas, se ha querido dar el primer paso en este nuevo intento de acercamiento, con el tema de Autoestima, porque sin duda es el trabajador la parte más sensible e importante de la institución.

- ____ 10. Le doy gran importancia a lo que los demás piensen de mí.
- ____ 11. Me gusta impresionar a mis amigos
- ____ 12. Me resulta difícil enfrentar mis errores
- ____ 13. No siempre me siento cómodo explicando lo que quiero decir.
- ____ 14. Me resulta difícil pedir disculpas
- ____ 15. Tiendo a aceptar lentamente los cambios en el trabajo debido a mi miedo.
- ____ 16. El aplazar las cosas es uno de mis hábitos de trabajo.
- ____ 17. A menudo me encuentro pensando: "¿Para qué intentarlo?, no lo lograré".
- ____ 18. Cuando mi jefe me alaba, por lo general no le creo.
- ____ 19. No creo que mis compañeros de trabajo deseen que yo avance en el terreno profesional.
- ____ 20. Evito tratar a la gente a la que considero no agradar.
- ____ 21. Mi actitud hacia la vida podría mejorar.
- ____ 22. Para ser honesto, tiendo a culpar a mis padres de lo que está sucediendo con mi vida.
- ____ 23. Me resulta difícil ver lo bueno en los demás.

¿Tengo autoestima alta o baja? *

Escriba una V de verdadero o una F de falso en la línea que hay antes de cada frase, reflejando al contestar la manera como piensa habitualmente.

- _____ 1. Considero que mi trabajo/desarrollo personal ha progresado más por suerte que porque yo lo merezca.
- _____ 2. A menudo me encuentro preguntándome: "¿Por qué no puedo tener más éxito?"
- _____ 3. No creo estar trabajando al máximo de mi potencial.
- _____ 4. Considero un fracaso el no lograr mis objetivos.
- _____ 5. Cuando los demás son amables conmigo, sospecho de ellos.
- _____ 6. El alabar a los demás por sus atributos muchas veces me hace sentir incómodo.
- _____ 7. Es difícil ver que ascienden a mis compañeros de trabajo porque muchas veces siento que yo lo merezco más.
- _____ 8. No creo necesariamente que nuestra mente tenga una influencia directa sobre nuestro bienestar físico.
- _____ 9. Cuando las cosas van bien, por lo general no me duran mucho.

*Ejercicio tomado de Palladino, Connie D. Como desarrollar la autoestima. Grupo Editorial Iberoamericana. México, 1993. pp. 10 y 11.

AUTOESTIMA

¿Qué es la autoestima?

- Concepto que se tiene de sí mismo.
- Confianza, valoración y respeto por uno mismo.

Autoestima y personalidad

La personalidad es lo que caracteriza a cada persona como unidad BIO-PSICO-SOCIAL. También se le define como la forma de ser y de actuar de cada persona.

Los rasgos o atributos generales que componen la personalidad son:

- **Rasgos físicos.** Estatura, complexión, estructura ósea, capacidad torácica, color (pigmentación), musculatura, piel, cabello vísceras y glándulas.
- **Rasgos psíquicos:** Inteligencia, memoria, juicio, confianza, tenacidad, agresividad, imaginación, ingenio, responsabilidades, empatía (simpatía mutua).

- **Rasgos socio-culturales:** nacionalidad, educación, idioma, religión, tradiciones, hábitos, alimentación, vestuario, rituales, ubicación.

En la formación de la personalidad se conjugan factores hereditarios y adquiridos, como el caso del temperamento y del carácter.

EL TEMPERAMENTO es la parte emotiva de la personalidad y consiste en la forma de reaccionar emocionalmente ante los estímulos del medio ambiente. El temperamento es producto de la herencia genética y por lo tanto, heredado de los padres.

EI CARÁCTER es la parte moral de la personalidad, se forma a partir de los 4 años de edad como resultado de la educación, las experiencias y las influencias socio-culturales.

La personalidad se manifiesta en la conducta total del hombre, esto es, en sus actitudes, en sus acciones; en su comportamiento visible.

Toda conducta humana tiene sus motivos, no hay conducta sin causas, ya que para cualquier forma de conducirse siempre habrá una explicación, basada está en las

MANIFESTACIONES DE LA AUTOESTIMA BAJA

- ❖ Destruir objetos; pegar; gritar; insultar; levantar falsos; asesinar; tristeza; depresión; culpa; celos; enfermedades; resentimientos; suicidio.

MANIFESTACIONES DE LA AUTOESTIMA ALTA

- ❖ Pide lo que necesita; dice lo que le gusta; expresa lo que siente; se mantiene en buena condición física (hacer ejercicio); autovaloración; autoaceptación; uso de la razón; conciencia de sí mismo; responsabilidad de los sentimientos; responsabilidad con la realidad; responsabilidad de la propia conducta.

Concluyendo, la autoestima es apreciar el propio valor e importancia, y tener el carácter para responder por sí mismo y actuar en forma responsable.

AUTOACEPTACIÓN

necesidades, deseos, impulsos, valores e intereses que impulsan al hombre a realizar actos, pensamientos y sentimientos.

Aceptar con orgullo, sinceridad y honestidad las cualidades y habilidades personales.

La conducta puede tener una motivación consciente o inconsciente, por lo que las reacciones del individuo ante los estímulos, son diversas.

AUTORRESPECTO

Distinguir las necesidades propias para atenderlas y satisfacerlas adecuadamente.

Considerando estas premisas, la conducta tiene una carga emocional, y es difícil conocer la emotividad con la que una persona se desenvuelve. Pero lo que sí es posible asegurar es que existen sujetos que tienen mayor capacidad que otros para asimilar las experiencias que les pueda producir una sobrecarga de emociones.

AUTOESTIMA

Consiste en conocer, comprender, cultivar y ejercer las potencialidades humanas durante toda la vida.

“Sólo podemos amar cuando nos hemos amado a nosotros mismos”.

Ahora bien, para que una persona pueda aspirar a la comprensión de sus semejantes debe conocerse a sí misma, puesto que no podrá comprender la conducta de quienes le rodean si no cuenta previamente con una idea clara acerca de su propio comportamiento.

La autoestima lo refleja a “usted” ante todos aquellos con quienes tienen contacto.

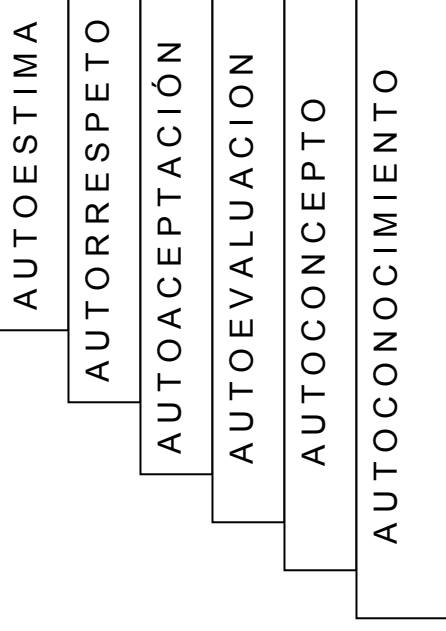
La autoestima está ligada estrechamente con la aceptación que el hombre recibe por parte de los padres en los primeros años de vida. Cuando un niño se siente escuchado, atendido,

tomado en cuenta; tiene grandes posibilidades de adquirir y desarrollar una autoestima alta.

Por el contrario, si un niño crece en un ambiente de rechazo y de restricciones, puede asumir conductas negativas, producto de la formación de una autoestima baja.

La autoestima se aprende, pero este aprendizaje no se da de la noche a la mañana. Para conocerla y desarrollarla el hombre debe seguir el siguiente proceso.

ESCALERA DE LA AUTOESTIMA



AUTOCONOCIMIENTO

Consiste en que el sujeto conozca cómo actúa, cómo siente y por qué lo hace de esta manera. El hombre, al ser una unidad biopsicosocial tiene que conocerse primero físicamente, saber como es su cuerpo por dentro y por fuera y por consecuencia, brindarle atención y cuidado.

La parte psíquica comprende:

- ❖ Lo emotivo (estados de ánimo, sentimientos y emociones)
- ❖ Lo mental (percepción, intuición, intelecto, razón y voluntad)
- ❖ Lo espiritual (fe, creencias, vocación)

La parte social consiste en saber cómo se expresa y se relaciona la persona con los demás.

AUTOCONCEPTO

Es la imagen que cada ser humano se forja sobre sí mismo. Esta imagen puede ser positiva o negativa.

AUTOEVALUACIÓN

Darse cuenta del grado de desarrollo de las cualidades personales y de la propia conducta.

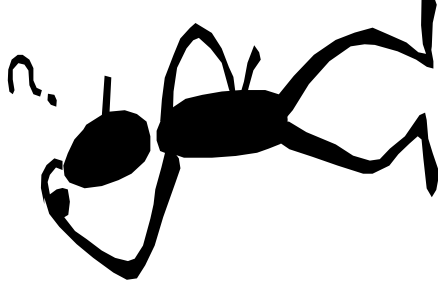


ISSSTE

DELEGACIÓN ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS
OFNA. DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Boletín Didáctico No. 2
SERIE CAPACITACIÓN A DISTANCIA

ASERTIVIDAD



Para mayor información dirigirse a:
OFICINA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
Calle del tráfico No. 113-6, Centro.
Zacatecas, Zac. C.P. 98000
Teléfono: 92-404-12

Compendio elaborado por:
LIC. EN PEDAGOGÍA
ISABEL CRISTINA DEL RÍO HERNÁNDEZ

BIBLIOGRAFÍA:

Aguilar Kubli, Eduardo. Asertividad: sé tu mismo sin sentirte culpable. Edit. Pax-México, México, 1987.

ISSSTE. Subdirección de Capacitación. Manual de Asertividad. México, 1993.

INTRODUCCIÓN

Yo tomo la responsabilidad de mis Sentimientos en lugar de reprochar a otros.	_____	_____	_____	El mundo está lleno de hombres y mujeres con personalidad inhibida que no conocen su propia fuerza, o que han aprendido a actuar de manera pobre porque creen que tienen limitaciones. Juzgan imposible la manifestación de algunas expresiones como la cólera y la ternura. Se inclinan humildemente ante los deseos de los demás y encierran los suyos. Viven la vida según las reglas y caprichos de los demás. No saben quienes son, que sienten, ni que quieren.
Yo expreso mis sentimientos tanto buenos como malos.	_____	_____	_____	En contraste, los individuos con personalidad activa o desinhibida, no temen a sus sentimientos, no los asusta la intimidad ni la lucha, actúan con fuerza. La persona activa sabe quien es y que quiere.
Cuando yo digo cómo me siento no lo hago a expensas de otro.	_____	_____	_____	Derivado de esto, con el presente Boletín Didáctico denominado "Asertividad", se pretende que el trabajador descubra y ponga en práctica el comportamiento asertivo, el cual viene a constituir una habilidad social que le permite expresar lo que siente, piensa, cree o necesita, sin ofender a
Cuando estoy en desacuerdo con alguien, no abuso de éste ni verbal ni físicamente.	_____	_____	_____	
Yo respeto los derechos de los otros mientras mantengo mi propia posición:	_____	_____	_____	
Ahora cuente el número de veces que seleccionó la opción "La mayor parte del tiempo" y eso representará su porcentaje con relación a una calificación máxima de once. Compare su puntuación de acuerdo con la siguiente tabla:				
0 a 4	No es tan buena su conducta asertiva			
5 a 9	Está bien			
10 a 11	Muy bien, mantenga su conducta.			

las otras personas, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás.

ASERTIVIDAD

La palabra **aserto** viene el latín “assertus”, que significa “afirmación de la certeza de una cosa”, es decir, afirmar y defender con aplomo y energía lo bien entendido; es un hábito de manifestarse a partir de posturas de autoestima y confianza de sí mismo.

La asertividad significa: modo de relación interpersonal que implica la expresión relativamente directa de pensamientos, sentimientos y emociones de un modo socialmente aceptable.

La asertividad tiene que ver con la forma como nos relacionamos con los demás; esta relación proviene de habilidades sociales las cuales son comportamientos aprendidos que se ponen en juego en situaciones de relación personal, para obtener reforzamientos del ambiente.

Estos comportamientos sociales no se refieren únicamente a habilidades verbales, sino también al contacto visual, las muestras de afecto, la fluidez verbal, el tono de voz, la postura, la vestimenta, la pertinencia de la conversación, la capacidad de respuesta y la disposición para reconocer el punto de vista del otro, así como mostrar interés y opiniones

propias. Este tipo de comunicación es difícil de llevar a cabo, ya que requiere de una reconciliación con el cuerpo y el entorno.

Evalúa tu asertividad *

El lector podrá dar cuenta del nivel de asertividad en el que se encuentra, marcando una X, en uno de los tres espacios que mejor lo reflejen.

Puedo expresar mis sentimientos honestamente	_____	Casi nunca	Algunas veces	La mayor parte del tiempo
Puedo decir no sin disculparme, ni sentirme culpable.	_____	_____	_____	_____
Puedo admitir cuando estoy enojado	_____	_____	_____	_____
Trato de encontrar en mi alrededor la causa de mi enojo.	_____	_____	_____	_____
Yo espero conocer todos los hechos antes de tomar alguna decisión.	_____	_____	_____	_____
Yo critico la conducta de una persona, no a la persona.	_____	_____	_____	_____

- Ejercicio tomado de Pich de Weiss. Susan et al. Planeando tu vida. Pax-México, México, 1998. p. 121.

❖ Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos logrando relaciones emocionalmente más satisfactorias.

❖ Ser capaz de aceptar las propias limitaciones y aprovechar de las capacidades individuales, conservando el respeto y la valoración por sí mismo.

❖ Permite crear sentimientos de auto-confianza, reduciendo la inseguridad y vulnerabilidad.

❖ El comportamiento asertivo nos aporta elementos para alcanzar nuestras metas.

En sentido estricto, la asertividad es una técnica conductual derivada de la psicología del aprendizaje, que reafirma la personalidad y nos permite modificar nuestro comportamiento. El entrenamiento en la asertividad, parte de un enfoque-actitud de la vida y busca lograr una comunicación más profunda con los demás, así como un mayor dominio propio.

Sin embargo, la relación interpersonal al constituir un acto de comunicación, no siempre ocurre de forma clara y precisa. A continuación se plantean algunas preguntas que representan señales de que se está incurriendo en conductas inadecuadas.

- ❖ ¿Tiene usted dificultad para expresar sus opiniones en un grupo de amigos o compañeros de trabajo?
- ❖ ¿La dificultad está en ser claro y directo con lo que quiere decir?
- ❖ ¿Siente con frecuencia la necesidad de dar sugerencias o corregir a alguien que está haciendo un trabajo deficiente?
- ❖ ¿Niega conscientemente los cumplidos que le hace la gente?
- ❖ ¿Responde con bromas ante el comportamiento tonto de una persona?
- ❖ ¿Se irrita fácilmente?
- ❖ ¿Abusan verbalmente de usted?
- ❖ ¿Se intimida por las técnicas de presión utilizadas por vendedores, religiosos y otras personas?
- ❖ ¿Evita pedir favores frecuentemente?
- ❖ ¿Rehuye solicitar a alguien que cambie su comportamiento, cuando éste le está afectando?

Es un tipo de habilidad social, por medio de la cual se puede expresar lo que se siente, piensa, cree o se necesita, sin

❖ **Ser feliz.**- El sentirse bien consigo mismo es un paso para ser feliz. Un ser satisfecho con sus logros es un ser positivo que genera relaciones positivas sin contraponer sus metas con los derechos de las personas. En toda persona hay períodos difíciles, pero si evita que le invada el miedo, la ansiedad y la impaciencia, entonces se generan las condiciones para que piense en mejores soluciones y pueda continuar disfrutando de la vida.

La utilización equilibrada y coherente de los derechos asertivos ayudará a tener la felicidad, lo cual implica hacer felices a los demás, favoreciendo amistades y generando afecto de familiares y compañeros de trabajo.

Ventajas de la personalidad asertiva:

- ❖ Tener la capacidad de defender los propios derechos dando cabida a los intereses y derechos de otras personas.
- ❖ Ser honesto consigo mismo y con los demás.
- ❖ Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.

Es probable haber estado en al menos una de estas situaciones, y al igual que mucha gente, quizá exista la sensación de estar atrapado o infeliz por el modo en que se maneja la situación. ¿Qué se puede hacer?

Es posible no decir nada acerca de la situación desagradable y simplemente ignorarla, lo que puede crear sentimientos de desamparo, enojo y desacuerdo consigo mismo; pero también quizá se pierda el respeto de los demás, y lo más importante, perder el respeto por sí mismo.

La segunda opción es ser agresivo, es posible usar sarcasmos o intimidaciones para conseguir lo que se quiere, pero este tipo de comportamiento deteriora la relación personal, además de que este modo de actuar resulta incómodo.

Existe una tercera opción, que puede ayudar a conseguir lo que se quiere sin sacrificar relaciones importantes... es el **comportamiento asertivo**; a través de éste se puede expresar lo que se cree, se siente y se quiere, de un modo honesto y apropiado; pero **respetando los derechos de las otras personas.**

¿Qué es el comportamiento asertivo?

❖ Ser auto-afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño de los demás.

Ejemplo: En cierta ocasión el famoso actor, Paul Newman estaba cenando con un amigo, en un restaurante, y se le acercó una persona para pedirle un autógrafa: -lo siento, pero es algo que no acostumbro hacer-, respondió Newman, con amabilidad y firmeza.

❖ **Pedir lo que se quiere.**- Todos los seres humanos tienen necesidades y el derecho a pedir lo necesitado, así sea información, ayuda u objetos. No debe confundirse el pedir con el exigir; deben señalarse las necesidades en forma directa, clara, de buen modo y sin dar lugar a enojos o malos entendidos.

❖ **Sentirse bien consigo mismo.**- Todo ser humano debe luchar por sentirse bien, disfrutar los actos, el trabajo, valorar los logros, justificar los errores, así como desear ser mejores. Cada individuo es diferente y tiene distintos gustos y expectativas, por lo cual, cada quién debe buscar sentirse bien consigo mismo.

ofender a los otros, abriendo posibilidades de diálogo y amistad con los demás.

Esto implica que no se utilizará el comportamiento pasivo cuando lo necesario es expresar lo sentido, pero tampoco el agresivo que haga enemistad con los compañeros. La opción asertiva es saber qué comportamiento utilizar, según la situación.

Principios básicos de la asertividad

El comportamiento asertivo puede reconocerse por varias características y ciertos tipos de acciones, tales como:

❖ **Respeto por los demás y por uno mismo.** Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen; frecuentemente se dan actuaciones pensando que los otros están bien o que ellos son mejores simplemente por tener mayor edad, más fuerza o dinero.

Ejemplo:

Como empleado supongo que no debo cuestionar la opinión o política de mi jefe y actuar como si estuviera de acuerdo en todo lo que él diga.

❖ **Ser apropiado.** La expresión y la comunicación de sentimientos no es una mera cuestión de palabras, sino que comprende a toda la persona e implica:

- Expresión facial.- Coordinar la expresión con lo que se siente o dice: Ejemplo: sonreír al manifestar afecto o reconocimiento.
- Tono de voz.- Firme, confiable, apropiadamente alto.
- El contacto con los ojos.- Contacto visual directo, mirar de frente a la persona con quien se habla, con ojos abiertos y expresivos.
- Manos y brazos.- Usar ademanes que apoyen lo que se dice, movimientos naturales, relajados, acogedores, cálidos.

❖ **Ser directo.**- Ser capaz de comunicar a la otra persona lo que se siente, cree o se necesita, en forma clara, y en el momento mismo.

❖ **Ser específico.**- Acentúa el uso deliberado del pronombre de primera persona (yo, me, mí), seguido por un verbo que exprese sentimiento. Ejemplo: “me gusta tu vestido”.

❖ **Ser sincero.**- Expresar sentimientos de autenticidad.

❖ **Ser honesto.**- Expresar sentimientos, opiniones y preferencias sin menospreciar a las personas ni a sí mismo.

Derechos asertivos

❖ **Considerar las propias necesidades.**- Cuando la persona pone ante los demás los límites al abuso; esto es, cuando se autorespetan, los demás se ven en la necesidad de respetarle.

❖ **Cambiar de opinión.**- Toda persona tiene derecho a cambiar de opinión, pero es recomendable no hacerlo constantemente.

❖ **Cometer errores.**- Existe el derecho de cometer errores como todo ser humano, sin embargo, sino se aprende de los errores y se cometen una y otra vez, los demás tienen derecho de molestarse.

❖ **Ser tratado con respeto y dignidad.**- Nadie tiene derecho a ofender, menospreciar y ridiculizar a una persona aún en el caso de haber cometido errores. Existen formas de comunicar asertivamente el mensaje.

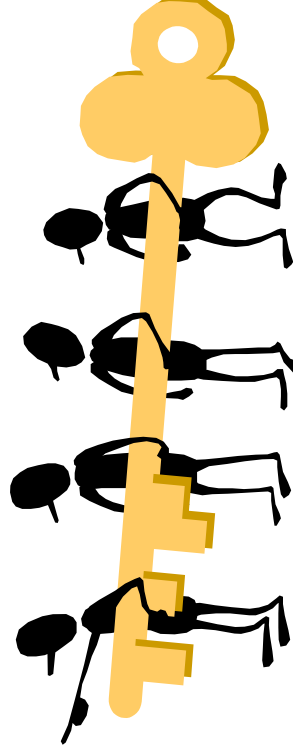
❖ **Rehusar peticiones sin sentirse culpable.**- Cada persona tiene sus necesidades y responsabilidades, y no existe la obligación de ceder a las peticiones de las demás.



DELEGACION ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS
OFNA. DE CAPACITACION Y DESARROLLO

Boletín Didáctico No. 3
SERIE CAPACITACION A DISTANCIA

CULTURA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO



Para mayor información dirigirse a:

OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO
Calle de Tráfico 113 Int. 6
Centro. Zacatecas, Zac. Tel: 92 4 04 12

COMPENDIO ELABORADO POR:
LIC. EN PEDAGOGIA
ISABEL CRISTINA DEL RIO HERNANDEZ

BIBLIOGRAFÍA:

- ISSSTE. Calidad en el servicio. México, 1998.
- ROGER, CARL.. El poder de la persona. El Manual Moderno, México, 1979.
- WILLIAM B. MARTIN. Calidad en el servicio al cliente. Grupo editorial Iberoamérica, México, 1992.

**UN SERVICIO DE EXCELENCIA HA DE
EMPEZAR POR EL CORAZÓN, MÁS QUE
POR LA CABEZA.**

R. Knneland.

INTRODUCCION:

Vivimos una época de cambios múltiples y acelerados, Los avances que se observan principalmente en el campo tecnológico y de la comunicación, abarcan todos los ámbitos de la vida actual, no importa donde nos encontremos.

Sin embargo, hay personas que no parecen percatarse del vertiginoso mundo en que vivimos interiorizando creencias de que el cambio no les va a afectar, que las cosas van a seguir igual.

En este marco, la vida social y laboral se ha puesto bajo el signo de competitividad, de la cual no se podrá salir avante si no se adopta una nueva actitud.

Este nuevo enfoque, orientado a lo que se denomina cultura de la calidad, tiene cuatro dimensiones básicas:

EFICIENCIA: Hacer las cosas correctamente (optimización de recursos).

EFICACIA: Hacer las cosas que se deben hacer (lograr resultados)

• Tener un puesto "orientado a la gente" es un desafío atractivo.	5	4	3	2	1
• Siento un gran placer cuando los demás me halagan o halagan a la institución por brindar un servicio excelente	5	4	3	2	1
• Es muy importante estar bien en todos los aspectos de mi trabajo.	5	4	3	2	1

TOTAL: _____

Si tuvo arriba de 40 puntos, tiene una excelente actitud en su trabajo. Si tuvo entre 25 y 40 puntos, parece tener algunas reservas que sería necesario examinar antes de dedicarse a algo que exija tener un contacto con el cliente. Un puntaje inferior a 25 puntos, indica que probablemente lo mejor para usted, sería tener un trabajo donde no tuviera que relacionarse con los clientes.

1. CULTURA DE LA CALIDAD

Partiendo de la naturaleza y fines que dan vida y razón de ser al Instituto, que proporciona servicios a un amplio sector de la población, es evidente que sin calidad en la atención no se podrán cumplir los más elementales objetivos de la institución.

Aunque el concepto de calidad es polisémico (tiene varios significados), la calidad en el servicio debe vincularse a la creación de una cultura organizacional, entendida como los valores, creencias y actitudes que predominan en el personal, así como los sistemas de dirección, de trabajo y de control, e incluso, el vestido, el lenguaje, la manera de comportarse, etc. en la que están involucrados todos los que integran dicha organización, cuya participación es importante e imprescindible, independientemente de su jerarquía o función.

Por esto, una nueva cultura organizacional no es posible, si no va acompañada de la puesta en práctica de una calidad total, la cual contempla varias instancias:

Primera, buscar satisfacer las necesidades verdaderas de los usuarios, esto es, no olvidar para qué y para quien

- **Dar atención especial.** Atención individualizada en su momento.
- **Llamar a las personas por su nombre.** Escuchar nuestro nombre nos hace sentir importantes, pues implica una forma de reconocimiento.
- **Hablar el lenguaje del cliente.** Emplear un lenguaje común, sencillo, accesible para ambos.
- **La comprensión.** Los usuarios son personas con una forma particular de percibir la vida, de interactuar con los demás y de expresar sus emociones, por lo que sus necesidades y expectativas son diferentes a las nuestras.
- **La disposición.** Manifestar nuestro deseo de dar nuestro mejor esfuerzo, a través de acciones o palabras, favorece la relación con el usuario.

¿ CUÁN POSITIVA ES SU ACTITUD ? *

ENCIERRE EN UN CIRCULO EL NÚMERO QUE INDIQUE LA MEDIDA EN QUE ESTÁ O NO DE ACUERDO CON CADA AFIRMACIÓN.

	SI ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO
• No tiene nada de humillante ayudar o servir a los demás.	5 4 3	2 1
• Puedo ser alegre y positivo con todo el mundo, sin importar su edad o apariencia.	5 4 3	2 1
• En los días malos, cuando nada sale bien, conservo mi actitud positiva.	5 4 3	2 1
• Cuanto mayor sea la calidad del servicio que presto al trabajar, mejor me siento.	5 4 3	2 1
• Me entusiasma mi trabajo.	5 4 3	2 1
• Tratar de vez en cuando a gente difícil no altera mi buen ánimo.	5 4 3	2 1
• La idea de ser un profesional en el servicio al cliente me motiva.	5 4 3	2 1

EQUIDAD: Proporcionar el mejor servicio a todos los que lo soliciten, independientemente de su condición, sean compañeros o público usuario.

RELEVANCIA; Trabajar más inteligentemente, haciendo las cosas bien, siempre.

Con esto se conseguirá la **calidad en el servicio**, que nos permitirá desarrollar una concepción diferente de nuestro trabajo y, por consiguiente, brindar una atención más eficiente, cálida y oportuna a la población derechohabiente, lo que sin duda vendrá a fortalecer nuestra condición de trabajadores y aún más, de personas.

• Ejercicio tomado del WILLIAM B. MARTÍN. Calidad en el servicio al cliente. Grupo editorial Iberoamérica. México, 1992.

Así, para el caso del ISSSTE, podríamos definir al cliente como: gente que necesita algo y con la que establecemos relación en el momento en el que le proporcionamos un servicio.

Al final de cuentas, podemos concluir que la calidad radica en dar un poco más de uno mismo.

2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Vivimos en un mundo de constantes cambios, los clientes también cambian, y sus necesidades y expectativas aumentan con el tiempo (los clientes se hacen cada vez más exigentes). De acuerdo al enfoque de la calidad, los usuarios de hoy en día esperan un servicio que cumpla con las siguientes características:

Cortesía. Esta nunca pasa de moda y el usuario espera mucho más de lo que recibe.

Consistencia. Los clientes quieren saber que ellos conseguirán el mismo nivel de servicio hoy, mañana y dentro de 15 días.

Información. Ellos quieren tener la información que necesitan, en el momento que la necesitan; en forma clara y precisa.

Soluciones. Cuando una necesidad se convierte en una situación no deseada, los clientes esperan que nosotros les solucionemos la situación. No esperan que en vez de soluciones les demos excusas.

Toque personal. Los clientes siempre quieren sentir que están recibiendo un trato especial, se quieren sentir importantes, esa es la naturaleza humana y no cambiará.

Rapidez. La sociedad en general vive moviéndose cada vez a un paso más rápido. La rapidez en el servicio se convertirá en un atributo que los clientes demandarán cada vez con mayor vehemencia. Un servicio con calidad y calidez implica:

a) Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

b) Hacer sentir bien al usuario a través de un trato natural, amable y empático (ponerse en el lugar de la otra persona).

3. ELEMENTOS DE LA CALIDAD Y LA CALIDEZ

CALIDAD

- **Eficiencia + eficacia = efectividad.** Desempeñar la labor en el momento preciso, cuidando los recursos.
- **Orden.** Respetar las secuencias y procedimientos de trabajo establecidos.
- **Profesionalismo.** Actuar de acuerdo con lo que el perfil del puesto establece y de conformidad con los valores personales que se requieren de todo servidor público.
- **Conocimiento de la labor.** Interés permanente en saber más y mejorar nuestro trabajo.

CALIDEZ

- **La sonrisa.** Una sonrisa franca y natural es el arma que rompe la primera barrera de comunicación con el cliente.
- **El contacto visual.** Mirar al rostro permanentemente en la relación interpersonal. Significa disponibilidad, atención, reconocimiento.

realizamos nuestras actividades, haciendo a un lado la suposición que conocemos sus necesidades, es importante preguntarles a ellos cuáles son éstas para estar en condiciones reales de actuar.

Segunda, desarrollar y brindar servicios de calidad, apoyando sistemas más participativos y humanos.

En tercer lugar, hacer las cosas bien a la primera intención y evitar desperdicios de tiempo, de mano de obra, de recursos materiales, de dinero, y en consecuencia, el incumplimiento con la persona que requiere nuestros servicios.

Por tanto, no debemos olvidar que de la misma manera que para una organización comercial, el cliente es su fin último, para el que otorga servicios como es el caso de nuestra organización, el derechohabiente constituye igualmente nuestro fin último, la única diferencia es que el Instituto no persigue fines lucrativos, lo que sin duda ennoblece nuestra labor.



DELEGACIÓN ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION
OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 4
SERIE CAPACITACIÓN A DISTANCIA

ANÁLISIS TRANSACCIONAL



OFICINA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
Calle del Tráfico 113, Centro.
Zacatecas, Zac. C.P. 98000. Teléfono: 404-12

COMPENDIO ELABORADO POR:
PEDAGOGA
ISABEL CRISTINA DEL RÍO HDEZ.

BIBLIOGRAFÍA

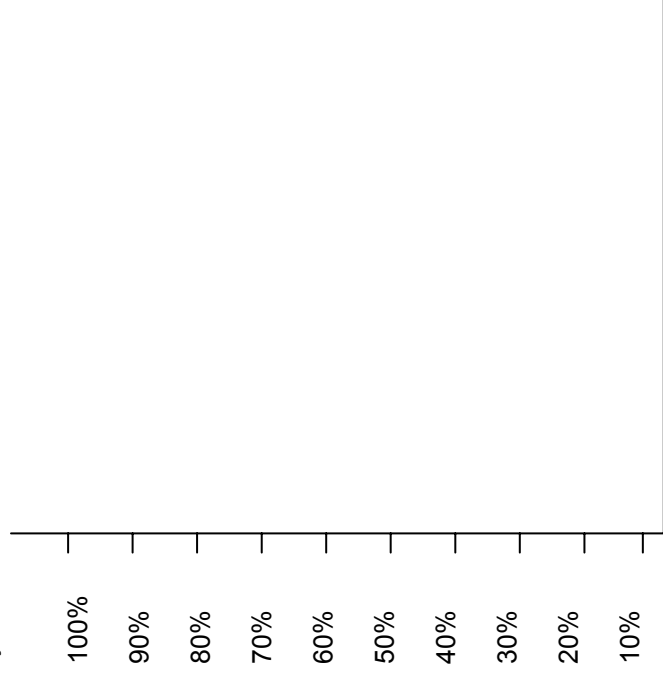
HARRIS, THOMAS. Yo estoy bien, tú estás bien. Ed. Grijalbo, 18ª ed. Barcelona, 1973.

JAMES, MURIEL y DOROTHY JONGEWARD. Nacidos para triunfar. Análisis transaccional con experimentos de Gestalt. Addison-Wesley Iberoamericana. México, 1986.

ISSSTE. Análisis transaccional. Ed. ISSSTE. México, 1993.

ROMAN, J.M. et. al. Análisis transaccional. Modelo y aplicaciones. Edit. CEAC, 1983.

Ahora trace su Egonograma, anotando en donde corresponda cada porcentaje obtenido.



INTRODUCCIÓN

Nada puedes enseñarle a un hombre; sólo puedes ayudarlo a que lo descubra por sí mismo.

Galileo

Uno de los enfoques más accesibles y prácticos que se han desarrollado para explicar la dimensión psicológica del comportamiento humano lo constituye la teoría del análisis transaccional, por lo que la finalidad de incluirlo en este Boletín es porque proporciona elementos básicos y conceptos que apoyan para mejorar las relaciones humanas, así como para darse cuenta de los intercambios de emociones y respuestas entre las personas que pertenecen a un grupo laboral o familiar.

El AT es una herramienta conceptual que ayuda a comprender por qué la gente siente y actúa de la manera en que lo hace. Es un instrumento provechoso no sólo para las personas entrenadas en el campo de la psicoterapia; sus principios pueden ser aplicados por el público en general, en el trabajo, en el hogar, en el aula; dondequiera que la gente trate con gente.

Con esta forma usted puede percibir cómo aparece la relación de fuerzas de los distintos estados del Yo, percibiendo cuál de las facetas de su personalidad domina a las otras dos, etc., pero recuerde que el estado A no es necesariamente el ideal; es tan bueno o tan malo como el P o el N, todo depende de lo adecuado o inadecuado de sus intervenciones y de la forma en como se complementan positivamente los tres.

ANÁLISIS TRANSACCIONAL

Método psicoanalítico creado por el Dr. Eric Berne (psiquiatra y psicoanalista), el cual es una teoría de la personalidad y de las relaciones humanas, que sirve para conocerse a sí mismo y para saber cómo relacionarse con los demás.

Desde el punto de vista de la teoría se distinguen cuatro formas de análisis: 1) estructural, 2) funcional, 3) juegos psicológicos y 4) guión o plan de vida. Para efectos de este boletín, sólo se abordarán los dos primeros primeros: Análisis estructural y el funcional.

ANÁLISIS ESTRUCTURAL

Parte del hecho de que la personalidad de cada individuo tiene tres estados del YO que son fuentes separadas y diferentes de conducta.

EL ESTADO PADRE DEL YO (P)

EL ESTADO ADULTO DEL YO (A)

EL ESTADO NIÑO DEL YO (N)

HOJA DE CALIFICACIONES

A partir de las siguientes equivalencias

No, nunca = 0

Algunas veces = 1

Muchas veces = 2

Sí, siempre = 3

P	A	N
1.	2.	3.
6.	5.	4.
7.	8.	9.
12.	11.	10.
13.	14.	15.
18.	17.	16.
19.	20.	21.
24.	23.	22.
25.	26.	27.
30.	29.	28.
31.	32.	33.
36.	35.	34.
37.	38.	39.
42.	41.	40.
43.	44.	45.
Totales:		
%		

Sume los totales.

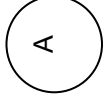
Conviértalos en porcentajes, para lo cual multiplique por 100 cada total y divídalo entre 45.

El resultado es el porcentaje de cada columna.

AUTODIAGNOSTICO	NO NUNCA	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
35. Calculo las posibilidades de éxito antes de emprender algo.				
36. Me comporto de forma autoritaria				
37. Me preocupo por la salud de los demás.				
38. Me gusta distinguir entre los hechos y las causas que los producen.				
39. Tengo intuiciones y me dejo llevar por ellas.				
40. Soy muy imaginativo				
41. Me intereso por actualizar mis conocimientos.				
42. Insisto en que las cosas se hagan a mi manera.				
43. Pienso ¿qué haría la gente sin mí?				
44- Cuando hablo con alguien que ésta alterado, me centro en examinar los hechos.				
45. Me afectan mucho los contratiempos.				

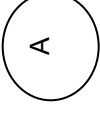
El significado de los estados del YO, es similar a un semáforo

ALTO
(luz roja)



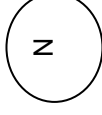
YO PADRE
Detiene - sabiduría

PRECAUCIÓN
(luz amarilla)



YO ADULTO
Reflexión-pensamiento

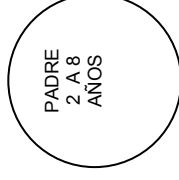
SIGA
(luz verde)



YO NIÑO
Libre-sentimientos

ANALISIS ESTRUCTURAL DE LOS ESTADOS DEL YO

Contiene actitudes conductas y conceptos aprendidos de las figuras parentales



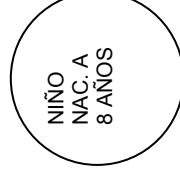
Expresa lo bueno y lo malo, hace lo que se debe hacer (moral), es desactualizado.

Piensa, razona y toma decisiones Aquí y Ahora, pide y da información, es lógico y responsable



Hace lo que le conviene sin emociones, actualizado

Contiene las emociones auténticas, busca el placer, evita el dolor.



Se repiten conductas de la infancia, contiene la energía y creatividad, actualizado

ESQUEMA DE LOS ESTADOS DEL YO

+OK

Firme, serio, justo,
Correcto, ordenador

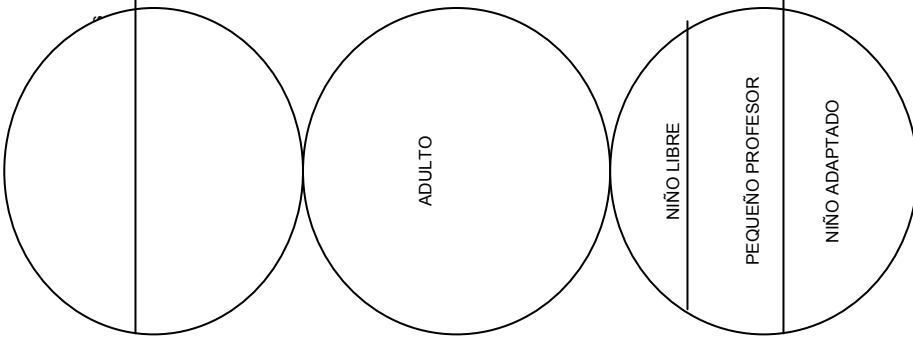
Afectuoso, protector, cálido,
Permite vivir, crecer, disfrutar

Bien informado, actualizado,
Autónomo.

-OK

Agresor, autoritario
prejuicioso
Desvalorizante

Sobreprotector, meloso,
impide el desarrollo de
otros



Siente y expresa emociones
Auténticas, alegre, afectuoso

Quiere, disfruta, creativo,
Curioso, intuitivo.

Responde automáticamente
A disciplinas y rutinas
Convenientes.

Egoísta, cruel,
brutal, grosero

Manipulador

Si es sumiso
(desvalorizado y
temeroso)
Si es rebelde
(agresivo,
rencoroso),
siente emociones
no auténticas

AUTODIAGNOSTICO O EGOGRAMA	NO NUNCA	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SI SIEMPRE
17. Ante los problemas suelo preguntarme qué es lo más importante.				
18. En general, los de derecha son reaccionarios y los de izquierda son resentidos.				
19. Suelo mover la cabeza con actitud de disgusto cuando algo me desagrada.				
20. Soy partidario de tomarme tiempo, pensar las cosas y decidir más tarde.				
21. Suelo dar largas a los problemas.				
22. Me dejo llevar por corazonadas.				
23. Mis problemas debo resolverlos yo.				
24. Espero que los demás hagan lo que yo digo.				
25. Tengo gestos autoritarios				
26. Soy un individuo tranquilo				
27. A veces me río incontroladamente.				
28. Disfruto estando con quien me cae bien.				
29. En situaciones tensas conservo la calma.				
30. Ayudo a la gente más allá de lo que es mi obligación.				
31. Suelo juzgar precipitadamente a la gente.				
32. Suelo pedir opiniones a los demás para contrastar las mías.				
33. Me gustan los animales.				
34. Suelo jugar contento con los niños.				

ANALISIS FUNCIONAL

Es la segunda forma de análisis; explica como las personas se relacionan entre sí, a través de sus respectivos **estados del yo**. A este intercambio de mensajes se les denomina **transacciones**. El análisis funcional nos ayuda a entender por que algunas transacciones facilitan la comunicación y otras la dificultan. En las transacciones, el tono de voz, ademanes, expresión del rostro, lenguaje, etc. juegan un papel fundamental.

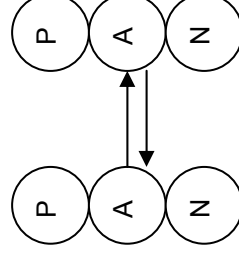
El análisis funcional identifica tres tipos de transacciones:

- 1) complementarias, 2) cruzadas y 3) ulteriores.

TRANSACCIONES COMPLEMENTARIAS

Tienen lugar cuando un mensaje enviado por un estado específico del yo, recibe desde el estado específico del yo de la otra persona, la respuesta esperada.

Transacción Adulto-Adulto



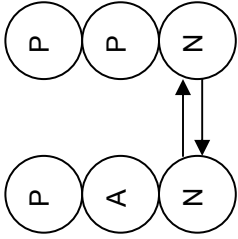
JUAN: ¿Qué hora es?

ELISA: Son las 10:00 A.M.

AUTODIAGNOSTICO O EGOGRAMA	NO NUNCA	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SI SIEMPRE
1. Ofendo a la gente sin darme cuenta.				
2. No tengo miedo a lo que piensen los demás.				
3. Hago lo que me dice mi jefe aunque me resulte muy duro				
4. Me gustan los chismes y los cuentos.				
5. Me gusta examinar los pros y contras de cada situación.				
6. Las cosas se hacen o no se hacen.				
7. Creo que todos deberían tener una religión.				
8. Pienso mucho antes de decir las cosas.				
9. Quiero que me presten atención.				
10. Soy muy impulsivo				
11. Cuando me encuentro con un error, mi principal preocupación es que no se repita.				
12. Cuando me encuentro un error, mi principal preocupación es dar con el responsable.				
13. Quien habla mal de los demás, no es de fiar.				
14. Pienso bastante antes de decidirme.				
15. Cuando me reprenden me avergüenzo mucho.				
16. La gente suele tomarme conmigo.				

* Este ejercicio se tomó de ROMAN, J.M. et. al. Análisis transaccional. Modelo y aplicaciones, Edit. CEAC, 1983.

Transacción niño jugueterón-niño



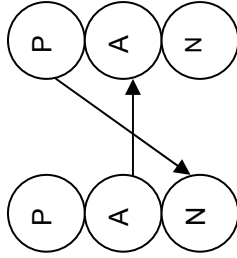
MANUEL: ¡Cómo me gustas!

IRENE: ¡Tú también!

TRANSACCIONES CRUZADAS

Estas transacciones suceden cuando se activa un estado inapropiado del yo, por lo que la comunicación se entorpece o se rompe. Estas transacciones causan frecuentemente resentimientos. Ejemplo:

JEFE SECRETARIA



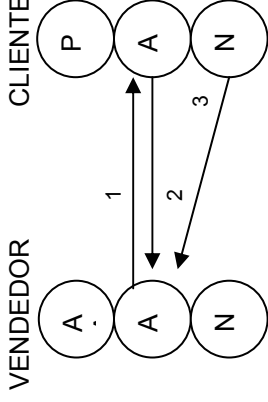
JEFE: ¿Qué hora es?

SECRETARIA:

¡Usted siempre tiene tanta prisa!

TRANSACCIONES ULTERIORES

Implican un doble mensaje: uno aparente y otro oculto. La parte oculta del mensaje, generalmente es enviada a través de expresiones faciales, tono de voz, gestos, etc. Ejemplo:



1. VENDEDOR:

¡Este es nuestro mejor automóvil deportivo, pero... (mirando de reojo) puede que sea demasiado veloz para usted...!

(está enviando un mensaje que puede ser oído por el Yo Adulto del cliente o por el Yo Niño)

2. CLIENTE:

Si el mensaje es oído por el Yo Adulto del cliente, Probablemente la respuesta Sea:

¡Tiene usted razón; no es lo que yo necesito!

3. Pero si el mensaje es recibido por el Yo Niño, la respuesta puede ser: ¡me quedo con él!



ISSSTE

DELEGACION ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO

BOLETIN DIDÁCTICO No. 5
SERIE CAPACITACION A DISTANCIA

JUEGOS PSICOLÓGICOS



OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO
Calle del Tráfico No. 113-6, Centro.
Zacatecas, Zac. C.P. 98000
Teléfono: 404-12

COMPENDIO ELABORADO POR:
PEDAGOGA
ISABEL CRISTINA DEL RÍO HDEZ.

BIBLIOGRAFÍA

HARRIS, THOMAS. Yo estoy bien, tú estás bien. Grijalbo, 18ª ed. Barcelona, 1973.

JAMES MURIEL y DOROTHY JONGEWARD. Nacidos para triunfar. Análisis transaccional con experimentos de Gestalt. Addison-Wesley Iberoamericana. México, 1986.

ISSSTE.. Análisis transaccional. ISSSTE. México, 1993.

ROMAN, J.M. et. al. Análisis transaccional. Modelo y aplicaciones. CEAC, 1983.

"El que conoce a los demás es un erudito;
quién se conoce a sí mismo es un sabio."

Lao - tse

INTRODUCCIÓN

Cabe señalar que la gente prefiere recibir caricias negativas a no recibir ninguna.

Los juegos psicológicos son la tercera forma de análisis de la teoría psicoanalítica “Análisis Transaccional”, el cual es una valiosa herramienta que ayuda a explicar la dimensión psicológica del comportamiento humano.

Aunque la palabra juego nos lleva a pensar en algo divertido, en el caso de los juegos psicológicos no es así; éstos son breves escenas en el drama de la vida y son practicados por las personas porque llenan su tiempo y porque les proporciona una forma de dar y recibir caricias negativas.

La importancia de abordar el tema en el presente boletín, radica en que su lectura permite saber qué tanto “juego” hay en la vida de cada persona y también saber los pocos beneficios que se obtienen al practicar juegos psicológicos, lo que sin duda contribuirá a establecer relaciones más genuinas y abiertas con las personas con las que se tiene contacto.

LEY DE CARICIAS

- ❖ Dar caricias positivas
- ❖ Aceptar caricias positivas
- ❖ No aceptar caricias negativas
- ❖ Darse autocaricias
- ❖ Pedir caricias positivas

EL SER HUMANO TIENE HAMBRE DE CARICIAS LAS CARICIAS SON PRO-VIDA

CARICIAS NO VERBALES (Positivas o negativas)

Acciones físicas: abrazar, besar.

Gestos: sonreír, mirar con ternura o con desdén.

Posturas: poner los brazos en "jarra", cruzar los brazos, hacer un desaire.

CARICIAS VERBALES (Positivas o negativas)

Positivas Incondicionales (te quiero)

Positivas Condicionales (te quiero por bonita)

Negativas Incondicionales (no te quiero)

Negativas Condicionales (no te quiero por fea)

Negativas Agresivas ("¡estúpido!"; "¡tonto, no sirves para nada!")

Negativas de Lástima – fomentan la sensación de inutilidad "pobrecito".

Caricias Negativas Mixtas – combinan agresividad y lástima "pobrecito, es muy tonto".

Caricias Negativas de Adulación o Falsas Positivas – son agresivas encubiertas, y su intención es agredir para conseguir algo. ¡Qué bien le queda! ¿Por qué no se lleva otro?

JUEGOS PSICOLÓGICOS

Como se mencionó en el Boletín de Análisis Transaccional, en la personalidad de cada individuo existen tres estados del YO que son fuentes separadas y diferentes de conducta.

EL ESTADO PADRE DEL YO (P)

EL ESTADO ADULTO DEL YO (A)

EL ESTADO NIÑO DEL YO (N)

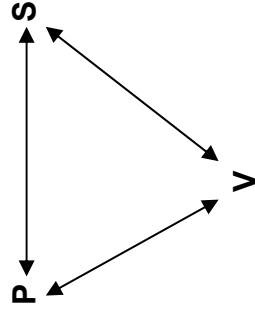
Asimismo, se explicó cómo las personas se relacionan entre sí, a través de sus respectivos estados del YO.

En los juegos psicológicos, estos estados del YO juegan un papel importante, pues aquel estado del YO que más predomine en nuestra forma de ser, será determinante para el rol que ejecutamos en los juegos. La palabra juego nos remite a pensar en algo divertido o que nos permite pasar el tiempo con alegría; en el caso de los juegos psicológicos no es así, éstos son definidos como una serie de transacciones ulteriores las cuales, según el Análisis Transaccional, son formas de comunicación con un mensaje oculto.

Los juegos psicológicos pues, son breves escenas en el drama de la vida y tienen como función impedir relaciones genuinas y abiertas; las personas los practicamos porque llenan nuestro tiempo y porque es una forma de dar y recibir caricias negativas, satisfaciendo así el concepto de la persona que somos o de la máscara que adoptamos.

Estos juegos son practicados con diferentes grados de intensidad; y en el tiempo de vida de un hombre o de una mujer, pueden llegar a ser tan graves como el alcoholismo, la farmacodependencia, el crimen, el suicidio, el divorcio, etc.

En algunos juegos psicológicos, es común que los participantes asuman y alternen los siguientes roles: Perseguidor, Víctima o Salvador.



➤ Un niño que recibió caricias y reconocimiento en su infancia, continuará esperando recibirlas en la vida adulta y sabrá obtenerlas.

➤ Una persona que frecuentemente fue ridiculizada o maltratada físicamente en su infancia, continuará esperando en el futuro caricias similares.

➤ Aquellas personas que estuvieron aisladas o recibieron pocas caricias en la infancia, es probable que esperen un aislamiento similar y sean incapaces de proporcionar caricias a otras personas.

CARICIAS

Una caricia es un contacto físico o simbólico en forma de reconocimiento. Si una persona en su infancia no recibe suficientes caricias, su desarrollo físico, intelectual y emocional se perturba.

Las transacciones están constituidas por caricias. En este sentido, cualquier intercambio verbal o no verbal que establezcamos con otra persona, es una forma de proporcionar y recibir caricias.

Los diferentes estados del YO necesitan diferentes tipos de caricias. De igual forma, diferentes personas desean diferentes tipos de caricias.

Las caricias que desea una persona para su estado Niño del YO, están relacionadas con las caricias que recibió durante su niñez, así:

EJEMPLO:

- Hijo: ¡Te quedó horrible la sopa!
¡No la comeré! (P)
- Mamá: ¡Nunca te gusta lo que hago! (V)
- Papá: ¡No le grites así a tu madre! (S)
- Papá: ¡Vete a tu cuarto! (P)
- Hijo: ¡Me dicen que sea franco y cuando lo soy, me hacen callar! (V)
- Mamá: ¡Vamos, no es para tanto! (S)
- Mamá: ¡No seas tan severo con Pepe! (P)
- Papá: ¡Yo sólo quería ayudarte! (V)
- Hijo: ¡Déjalo mamá, papá está cansado! (S)

Existen otros tipos de juegos, a los que usualmente se les da nombre, el cual por sí mismo lo explica todo. Ejemplo:

Juego: "Dame una patada"

En un centro comercial, varios compañeros se quejan con el supervisor de que Federico falta continuamente, por lo cual ellos tienen que sustituirlo en su funciones de cajero y esto hace que descuiden el acomodo de mercancías. El supervisor habló con Federico y éste quedó de modificar su comportamiento. Sin embargo, Federico siguió actuando igual y las reprimendas del supervisor se hicieron cada vez más frecuentes. Finalmente Federico fue despedido.

Como se observa, Federico estuvo jugando a “dame una patada”, puesto que los regalos y el despido final eso representan.

Juego: “Camiseta Deportiva”

El término de este juego ha sido tomado de aquellos jugadores de fútbol que portan un anuncio en su camiseta de juego, de cierta compañía comercial.

El ejemplo de este juego lo tenemos en aquellas jóvenes que se visten con faldas muy cortas o con escotes muy pronunciados y que luego se quejan de que les dicen majaderías, por lo cual se dice que portan una camiseta que anuncia “disponible”.

Juego: “Defecto”

En su forma suave puede jugarse alabando a otra persona y al mismo tiempo buscando pequeños errores. “¡Qué elegante vestido, lástima que ese color no te quede!”
“¡Qué bien armaste el motor, pero se te olvidó ponerle aceite!”

El contraer muchas deudas, -endrogarse por todas partes-, y también traer y llevar chismes son considerados juegos psicológicos.

Existen muchas formas de juegos psicológicos, y se puede decir que vienen a ser todos aquellos comportamientos que nos perjudican de alguna forma.

Por supuesto, el juego termina cuando los jugadores deciden dejar de jugarlo.

Por lo tanto, habrá que analizar ¿cuánto juego hay en nuestra vida?

¿CÓMO SALIR DE LOS JUEGOS PSICOLÓGICOS?

Se requiere del Estado Adulto del YO, debiendo, para dejar de practicarlos:

- ◆ Descubrir el juego
- ◆ Ignorar los juegos
- ◆ Dejar de representar papeles manipuladores de Víctima, Perseguidor o Salvador
- ◆ Dejar de exagerar
- ◆ Dejar de malgastar el tiempo
- ◆ Buscar alternativas distintas a los aparentes beneficios que supuestamente ofrecen los juegos.

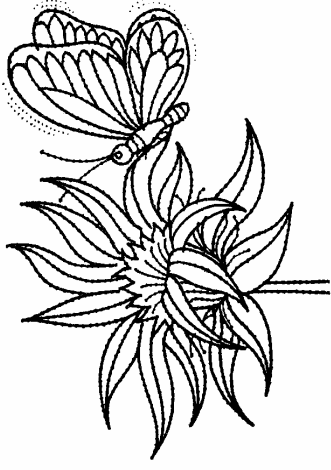


ISSSTE

DELEGACIÓN ESTATAL ZACATECAS
SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN
DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS
OFNA. DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

BOLETÍN DIDÁCTICO No. 7
SERIE CAPACITACIÓN A DISTANCIA

MOTIVACIÓN



OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO
Calle del Tráfico No. 113-6, Centro.
Zacatecas, Zac. C.P. 98000
Teléfono: 01-492-92-404-12

COMPENDIO ELABORADO POR:
LIC. EN PEDAGOGÍA
ISABEL CRISTINA DEL RÍO HERNÁNDEZ

BIBLIOGRAFÍA

CLARK, F. ARTHUR. Su pasaporte el éxito. 6ª ed. EDAMEX, México, 1994.

HELLER, ROBERTO. Cómo motivar. Grijalbo, (Biblioteca Esencial del Ejecutivo), Barcelona, 1998.

RODRIGUEZ ESTRADA, MAURO. Motivación al trabajo. 2ª ed. El Manual Moderno. México, 1988.

“Todos somos reclusos de alguna
prisión, pero algunos estamos en
celdas provistas de ventanas,
y otros no tienen ventanas”

Gibrán Jalil Gibrán

INTRODUCCIÓN

La motivación es la voluntad de actuar. La motivación comienza en el interior de cada persona, por lo cual es importante percibir las cosas buenas de sí mismo, para tener “motivos” que nos impulsen a lograr todo aquello que necesitamos o deseamos.

Sin embargo, no podemos negar que existen factores externos que son generadores de motivación. Por ejemplo, en el ámbito laboral, el líder de un grupo tiene la obligación de motivar a sus subalternos a través de la formación de equipos de trabajo cohesivos, y también al propiciar un ambiente agradable de trabajo que contribuya a generar sentimientos de aceptación, competencia y logros entre los mismos.

De ahí que se diga que cuando se dirige a los demás, hay que empezar por darse cuenta que es importante apreciar los valores de cada miembro de trabajo, para

ACTITUD

Cuanto más vivo, más cuenta me doy del impacto que mi actitud tiene sobre mi vida. Mi actitud, para mí, es más importante que los hechos. Es más importante que el pasado, que la educación, que el dinero, que las circunstancias, que los fracasos, que el éxito, que lo que otras personas piensan, digan o hagan. Es más importante que las apariencias, los dones o la destreza. Levantará o hará fracasar a una empresa...una iglesia... un hogar. Lo admirable es que día a día es nuestra la elección de la actitud que asumiremos en respuesta a toda situación. No podemos cambiar nuestro pasado... no podemos cambiar el hecho de que la gente actúe en determinado modo. No podemos cambiar lo inevitable. Lo único que podemos hacer es tocar la única cuerda que tenemos, y esa es nuestra actitud. Estoy convencido de que la vida está constituida por un 10% de lo que me ocurre y el 90% de cómo reacciono ante ello. En todo momento somos responsables por nuestra actitud. En efecto nuestra manera de ser depende enteramente de nuestra actitud.

Charles Swindoll.

◆ Atreverse a “ir y dar”. Para lograr una destino valioso hay que dar cuatro pasos: inspiración, aspiración, dedicación y trabajo. “Mientras soy más, puede ayudar a los demás a ser más”.

En fin, desde el ángulo que se le mire, la realidad es que la motivación es propia de cada persona, y por tanto, corresponde a todos y cada uno –sin importar jerarquía-, concentrarse en lo que quiere, o en lo que necesita, para crear una motivación permanente que coadyuve a tener una vida con significados.

¿Estás dispuesto a buscar tu motivación permanente?

Derivado de lo anterior, con este último boletín, se pretende que los trabajadores del ISSSTE hayan logrado un cierto grado de desarrollo, el cual no consiste en aumentar los conocimientos o aumentar una habilidad que ya se tiene, sino, ver el desarrollo dimensionado como un estado de existencia o desenvolvimiento diferente, a través de la apertura a la superación personal y laboral.

“Si dejas de crecer, comienzas a morir”

Juan Salvador Gaviota

1. MOTIVACIÓN

Concepto

Motivación, viene de motivo y del verbo latino movere, de donde también proceden móvil, motor, emoción y terremoto.

La palabra designa una fuerza motriz, pero también una fuerza psicológica. La motivación por tanto, es una condición interna que mezcla impulsos, propósitos, necesidades e intereses que mueven al individuo a actuar.

La motivación es la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa. Las motivaciones nacen de las necesidades y son producto del aprendizaje. ¿Qué me motiva a trabajar, el salario que me pagan o el gusto por mi trabajo? La felicidad, el bienestar, la productividad, los logros, el éxito y la autoestima están enlazados en forma integral a la motivación.

- ◆ Atreverse a vivir con un sentido de maravilla. Dejar de lado sarcasmos y negativismo para disfrutar las pequeñas cosas de la vida, como por ejemplo: “un bello atardecer”.
- ❖ Atreverse a vivir la vida con vulnerabilidad. Las personas invulnerables o “seguras” se convierten en rígidas de mente y espíritu; en cambio las personas emocionalmente abiertas y vulnerables crecen y cambian.
- ❖ Atreverse a desplazar todos los pensamientos derrotistas y reemplazarlos por pensamientos positivos.
- ❖ Atreverse a escribir en un cuaderno las fortalezas personales que hoy día poseas y proponerte escribir una más cada semana. Una persona es la suma de sus fortalezas.
- ❖ Atreverse a desarrollar las propias fortalezas. Busca una persona que sea fuerte en donde tú eres débil, la mera asociación con ella te reforzará.

En el aspecto social, hay que esperar lo mejor de sí mismo y de los demás; para lograrlo, hay que buscar y observar talentos y fortalezas en uno mismo y en cada una de las personas que nos rodean.

❖ Atreverse a encontrar algo que amar en cada persona. Las personas inteligentes aprenden amar y elevar a los demás. Cualquier tonto puede odiar y humillar a los demás.

“Lo que das es lo que obtienes”

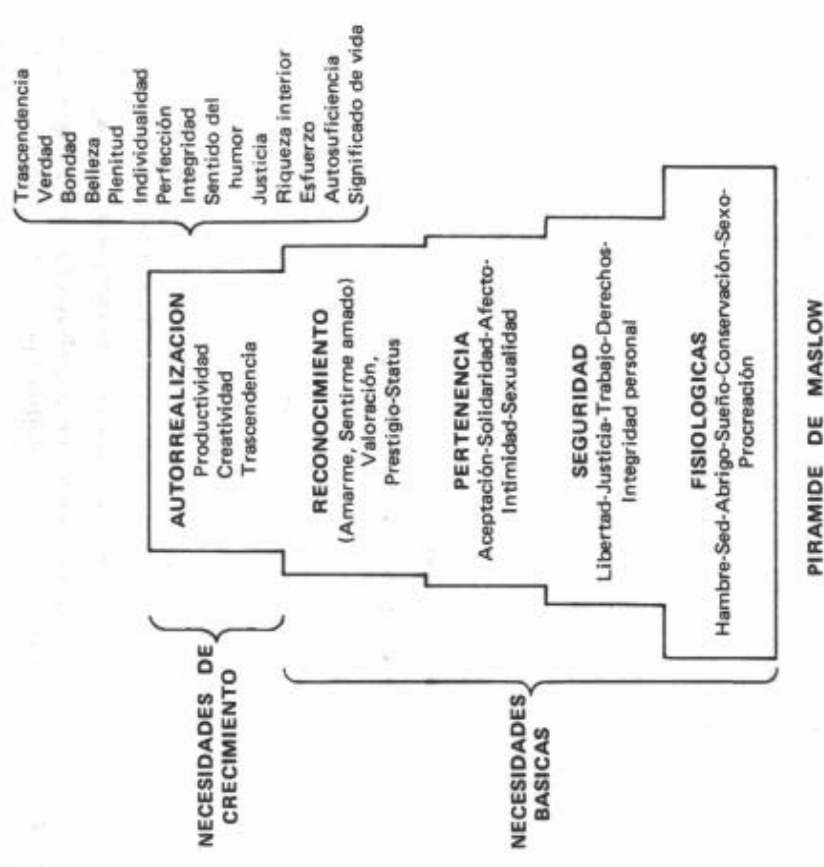
“Lo que entregas es lo que regresa”

“Lo que siembras es lo que cosechas”

❖ Atreverse a fijarse metas específicas y hacer todo lo posible para alcanzarlas.

❖ Atreverse a llenar nuestro corazón y nuestro hogar con fe, esperanza, amor y gratitud. La gratitud genuina ayuda a crear un estado de felicidad e higiene mental.

A partir de los años cuarenta, la investigación de la conducta humana descubrió que las personas se sienten motivadas por una serie de necesidades diferentes, tanto en el trabajo como en la vida personal. El psicólogo Abraham Maslow las agrupó en cinco áreas, estableciendo una relación entre las motivaciones y los tipos de necesidades humanas, a través de la siguiente pirámide.



2. PERSONALIDAD Y MOTIVACIÓN

Siendo un elemento tan intrínseco y tan dinámico, la motivación es un reflejo fiel de la personalidad. La personalidad es la expresión exterior del ser interior. Es la suma total de todo lo que distingue individualmente a un ser humano; la ropa que usa, las líneas de su rostro, el tono de su voz, sus pensamientos, sus expresiones faciales, sus maneras, su carácter, etc., son sólo algunos factores que conforman su personalidad.

La personalidad se capta y se revela más en las esferas motivacional y emocional que en la esfera intelectual, lo cual podemos observar y palpar en nuestras reacciones, convicciones, ideales, actitudes, planes y propósitos, de ahí que se diga “dime tus motivaciones y te diré quien eres”.

Lo que sentimos de nosotros mismos, es decir, nuestra autoestima (baja o alta) y también lo que sentimos por los demás, se ve reflejado ante el mundo mediante nuestra personalidad, la cual puede ser positiva o negativa, según sea la proyección que demos ante el mundo.

Hay que conocer nuestro cuerpo por dentro y por fuera; brindarle atención y cuidado; proponerse hacer ejercicio (correr, caminar, saltar la cuerda, etc.), ya que a través del mismo la persona se mantiene en buena condición física y también por medio de éste se libera la “hormona de la alegría”, lo que trae como resultado que el individuo se sienta bien.

También, en la medida de nuestras posibilidades, hay que tratar de ingerir alimentos nutritivos, leer buenos libros y escuchar buena música, Hay que nutrir la mente y el espíritu tanto como el cuerpo. “Nos convertimos en lo que comemos, en lo que leemos y en lo que oímos”. Es importante desarrollar una mente firme y al mismo tiempo un corazón tierno.

4. CÓMO OBTENER MOTIVACIÓN

Es difícil vivir una vida plena de significados y propósitos sin dominar las habilidades de motivarse a sí mismo y a los demás. Pero como la motivación es personal; todos, ya sea empleados o líderes, tienen que luchar para lograr una motivación permanente, para lo cual hay que incluir las siguientes posibilidades:

- ◆ Atreverse hacer aquello que se ha deseado ser y que por las circunstancias no se ha podido lograr, para lo cual hay que invertir tiempo, energía y fortalezas para realizar ese sueño.

- ◆ Atreverse a mantener en equilibrio nuestra personalidad, dando atención por igual a los tres aspectos que la conforman: el Biológico, el Psicológico y el Social.

Las personas nos juzgan por nuestra personalidad. Por ello, para colocarse en una posición más favorable respecto a otros, es necesario desarrollar una personalidad bien ajustada; por lo que se propone como perfil de una personalidad ideal el siguiente:

- Ser amigable
- Ser paciente
- Ser cordial/cortés
- Ser capaz
- Ser tolerante

A medida que las personas conozcamos mejor nuestra personalidad, estaremos más preparadas para controlar nuestras vidas.

Servicios. Nuestro trabajo nos proporciona prestaciones: servicio médico, préstamos, etc.

Estabilidad e independencia psicológica. El tener un ingreso, nos da seguridad porque nos permite no depender económicamente de otra persona y también la satisfacción de ser útiles.

En el plano laboral, la motivación está presente cuando hacemos algo, damos algo, estamos inspirados, inspiramos a los demás; nos dirigimos a nosotros mismos o dirigimos a los demás.

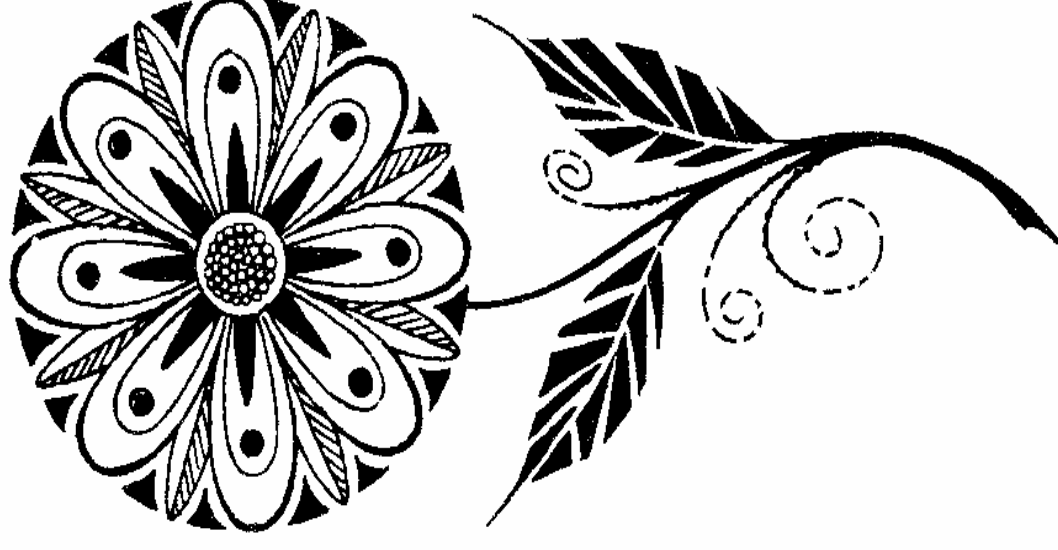
3.1. APORTACIONES DEL TRABAJO AL DESARROLLO PERSONAL

Conocimientos. Si nos remitimos a la época en que ingresamos al trabajo actual, nos damos cuenta que sabemos más acerca de nuestro puesto y de nuestra profesión que cuando entramos; ahora tenemos más experiencia y hemos adquirido nuevas habilidades.

Intereses vocacionales. Esta aportación se da cuando hay correspondencia entre lo que se estudia y lo que se ejerce, por lo tanto, existe un desarrollo. Ejemplo: estudiar para médico y ocupar el puesto de médico.

Fuente de relaciones interpersonales. Son el resultado del intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos y emociones, las cuales forman en nosotros actitudes positivas o negativas, según haya sido la forma cómo nos relacionamos con los demás.

- Ilustración tomada de Herman Hesse. Poemas. Grupo Editorial SAYROLS.



3. MOTIVACIÓN Y TRABAJO

¿Qué es el trabajo?

- Es toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerida para cada profesión u oficio.
- También se le define como un medio de realización humana, cuando la actividad laboral y la vocación coinciden.

De esto se desprende una reflexión:

Cuando la institución nos contrató, lo hizo con nuestra historia previa, es decir, no investigó quienes eran nuestros padres, no puso objeción a nuestra condición social (clase pobre, clase media, clase rica); nos aceptó con nuestra educación o capacitación que teníamos hasta ese momento y también con nuestros objetivos personales.

Se dice que cuando una persona se une a una organización, se establecen dos tipos de contrato: uno explícito y otro implícito (que no está acordado). El contrato explícito es el contrato económico, el que señala salarios y condiciones de trabajo. El contrato implícito es el psicológico (el cual es un acto inconsciente), mediante éste, el trabajador se compromete a realizar una cantidad determinada de trabajo; y al mismo tiempo aspira a tener una seguridad en el empleo, un trato humano y relaciones favorables con los compañeros de trabajo, así como un respaldo para alcanzar sus metas personales.