

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

Licenciatura en Educación de Adultos

**LA BÚSQUEDA DE LA CALIDAD EN LA CAPACITACIÓN
EN Y PARA EL TRABAJO EN LAS OFICINAS
CENTRALES DEL INSTITUTO NACIONAL PARA LA
EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS**

Tesis para obtener el título de

Licenciada en Educación de Adultos

Presenta

María Piedad Landaverde Ponce

Asesor

Mtro. Mauro Pérez Soza



Licenciatura en Educación de
Adultos

**LA BÚSQUEDA DE LA CALIDAD EN
LA CAPACITACIÓN
EN Y PARA EL
TRABAJO EN LAS OFICINAS
CENTRALES DEL INSTITUTO
NACIONAL PARA LA
EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS**

Por

María Piedad Landaverde Ponce

Asesor de Tesis:

Mtro. Mauro Pérez Soza

AGRADECIMIENTOS

Desde lo más profundo de mi corazón, deseo agradecerle a mi Dios, a esa esencia bendita, la fortaleza que me concedió para poder superar las dificultades que se me presentaron y lograr culminar esta licenciatura.

A mis padres, por haberme ayudado a crecer en todos los sentidos y por los valores que con su ejemplo con tanta fuerza me inculcaron. A la vida, por otorgarme el don de lucha, de persistencia, tenacidad y superación. Creo firmemente que he nacido para hacer algo por mis semejantes, y que a través de la educación podré contribuir a que las personas jóvenes y adultas que no se han autoreflexionado se autodescubran reconociendo la maravilla que somos.

A mis hijas Dulce y Saydy, esperando que me perdonen por el tiempo que les robé, que ocupé para mis estudios en vez de compartir esas horas juntas. Pero, deseo de todo corazón que mi ejemplo impacte en ellas, para que sepan luchar por lo que se propongan lograr en sus vidas. ¡¡Agradezco su apoyo mis hijas!!

A Sergio; por el absoluto, inmenso e incondicional apoyo que me brindó durante el trayecto de la carrera y en todos los aspectos, lo cual, no podré recompensarle nunca todo lo que hizo por mi.

A todas y todos mis profesores de la Academia de Educación de Adultos que me transmitieron con amor y paciencia sus hermosos conocimientos en los diversos semestres de la licenciatura y en los diferentes ámbitos del ser humano.

Muy en especial a mi profesor y asesor Maestro Mauro Pérez Soza por su grandiosa ayuda, su magnífico y excelente apoyo, su ilimitado profesionalismo y su valioso tiempo en la preparación de este manuscrito, acompañándome e impulsándome a continuar y cristalizar el presente trabajo. Mil gracias, estimado profesor.

Índice

	Pág.
Introducción.....	5
Capítulo I: La educación para las personas jóvenes y adultas	13
1.1. Qué se entiende por educación para personas jóvenes y adultas.....	13
1.2. Algunos antecedentes de la educación para personas jóvenes y adultas en México	15
1.3. El rezago educativo en México	18
1.4. Cómo se atiende el rezago educativo en México.....	22
1.5. La educación para personas jóvenes y adultas como un proceso permanente.....	25
1.6. La necesidad actual de insertarse en procesos de educación permanente.....	28
Capítulo II: La educación en y para el trabajo	33
2.1. Antecedentes de la educación en y para el trabajo	35
2.2. ¿Qué es la capacitación?.....	37
2.3. ¿Qué es el adiestramiento?.....	40
2.4. Panorama de la situación actual de la capacitación	41
2.5. Marco legal en materia de capacitación y adiestramiento	46
2.6. La capacitación en y para el trabajo como proceso educativo	50
2.7. El capital humano en las organizaciones	53
Capítulo III: La calidad en la educación	57
3.1. Algunos conceptos de calidad	57
3.2. Algunas concepciones sobre la calidad en la educación	60
3.3. La capacitación basada en competencias laborales	64
3.4. La profesionalización en el sector público	68
3.5. La calidad en la capacitación	71

Capítulo IV: La capacitación en diferentes contextos	75
4.1. Contexto internacional	75
4.2. La capacitación en el contexto nacional	79
4.2.1 Programas y acciones para fortalecer la capacitación en y para el trabajo	81
4.3. La capacitación en el contexto local	87
Capítulo V: La calidad en la capacitación en las Oficinas Centrales del INEA	93
5.1. Obtención de la información	93
5.2. Resultados y análisis del instrumento aplicado al personal administrativo (Cuestionario 1)	97
5.2.1 Resultados y análisis del instrumento que se aplicó a los jefes de departamento (Cuestionario 2)	113
Capítulo VI: Hallazgos y discusiones	125
6.1. Descripción de los hallazgos	125
Capítulo VII: Propuesta para mejorar la calidad en la capacitación en y para el trabajo	129
7.1. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	129
7.2. El papel que desempeña el instructor/ra en la capacitación	133
7.3. La responsabilidad de los directivos en la capacitación	134
7.4. Las tecnologías modernas como herramientas auxiliares en la capacitación	136
7.5. La planeación estratégica	138
7.6. La competencia laboral como elemento para mejorar la calidad..	141
Conclusiones	145
Fuentes de Consulta.....	149
Anexos	157

Introducción

La investigación de campo del presente trabajo, se desarrolló en las Oficinas Centrales del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), las cuales geográficamente se ubican en la Colonia Condesa en el Distrito Federal. Este Organismo es el corazón de los Institutos Estatales de Educación para Adultos. Se crea el 31 de agosto de 1981, por decreto del entonces presidente José López Portillo, cuyo objetivo es atender a las personas jóvenes y adultas mayores de 15 años que no saben leer y escribir o que no han concluido su educación básica.

Los servicios que ofrece se basan en la atención educativa pertinente, flexible y diversificada, así como un servicio de evaluación del aprendizaje, acreditación y certificación de estudios. Sus servicios son gratuitos, participan gobiernos estatales, municipales, instancias públicas y privadas y sociedad en general.

Los servicios educativos se inscriben en una concepción y práctica de educación abierta, ya que es la persona quien determina su ritmo de aprendizaje para la conclusión de sus estudios de acuerdo con sus necesidades, características y disponibilidad de tiempo.

Por acuerdo de la H. Junta Directiva del INEA y de conformidad con lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, concerniente a las relaciones entre los Poderes de la Unión y un auténtico federalismo se suscribieron convenios de coordinación con la mayoría de los gobiernos para la descentralización de los servicios de educación para adultos, por lo que el INEA se asume como un organismo técnico, normativo y rector de la educación para adultos que acredita la educación básica proporcionada por los Institutos Estatales de Educación para Adultos (IEEA's). (Diario Oficial del 4 de agosto del 2004)

En éstas Oficinas es donde se llevan a cabo la investigación, diseño y elaboración de los programas y materiales didácticos, para alfabetizar y proporcionar la primaria y secundaria a las personas jóvenes y adultas. Desde su creación el INEA ha empleado diferentes programas para cumplir con su misión:

1. De 1981 a 1983, se atiende al usuario de manera directa y grupal con el programa *Paso a paso*, a través de la radio y televisión y con apoyo de los materiales: *El que sabe, sabe*.
2. De 1984 a 1985, se elaboran los modelos Primaria Intensiva para Adultos (PRIAD) y Secundaria Abierta para Adultos (SECAB)
3. De 1987 a 1988, se inicia el Modelo Pedagógico de Educación Primaria para Adultos (MPEPA)
4. En 1992, se desarrolla un programa por asignatura, así surge el Programa de Educación Básica para Adultos (PROEBA)
5. En 1997, se busca cubrir la diversidad de requerimientos de los usuarios del INEA, mediante la elaboración e implementación del Modelo de Educación para la Vida y el Trabajo (MEVyT)

El actual modelo MEVyT, tiene como premisas la elaboración de materiales educativos, apropiados, sencillos, atractivos y útiles para ser aplicados por los jóvenes y adultos en sus actividades cotidianas, pero, sobre todo que no quede únicamente como satisfacción de haber obtenido el certificado de primaria o secundaria, sino, que los educandos se vean beneficiados con el valor agregado que es el mejoramiento de su calidad de vida.

Este modelo pretende que las personas jóvenes y adultas: reconozcan e integren formalmente en su vida, las experiencias y conocimientos que ya tienen; enriquezcan conocimientos con nuevos elementos que les sean útiles y significativos para potenciar su desarrollo; fortalezcan las habilidades básicas de lectura, cálculo, expresión oral comprensión del entorno natural y social; participen responsablemente en la vida democrática del país; refuercen sus capacidades,

actitudes y valores que les permitan mejorar y transformar su vida y entorno, en un marco de legalidad, respeto y responsabilidad; busquen y manejen información para seguir aprendiendo; centre el desarrollo educativo considerando sus necesidades, intereses, experiencias y conocimientos como principal protagonista de la educación. (¿Qué es el MEVyT?, folleto s/f)

Con la finalidad que más jóvenes y adultos puedan estudiar su educación básica, el MEVyT se apoya en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), por lo que se puso en marcha el proyecto de las Plazas Comunitarias.

Las Plazas Comunitarias son espacios educativos abiertos a la comunidad, mediante las cuales se ofrecen programas y servicios a través de la red como apoyo en sus estudios con medios tecnológicos, en los que se ofrece un servicio integral, tales como: educación básica a distancia y presencial, cursos y talleres de capacitación para el trabajo, certificación de competencias laborales, Internet y correo electrónico, acceso a bienes y servicios públicos vía Internet, así como a programas de salud y teleconferencias, esto contribuye a desarrollar competencias comunicativas, laborales y sociales, para fines culturales y recreativos.

Operan a partir de la consolidación de los Puntos de Encuentro del INEA¹, los cuales suponen que les antecede un soporte operativo. La Plaza Comunitaria es autónoma, el CONEVyT y el INEA norman su operación, orientan sus actividades y retroalimentan sus acciones con base en las normas y políticas. Cuentan con un promotor responsable de la coordinación y operación general de la plaza, y de un asesor técnico responsable del mantenimiento y conservación del equipo y de los apoyos logísticos necesarios. Actualmente existen plazas comunitarias en todo México y en los Estados Unidos de América, en la que se da atención a inmigrantes.

¹ Para el INEA, un Punto de Encuentro es el lugar donde acuden personas Jóvenes y Adultas que requieren el servicio de educación básica, cuenta con un responsable y asesores, estos tienen como función: promover, organizar e impartir la atención educativa.

El tema de investigación del presente trabajo gira en torno a la calidad en la capacitación que se imparte a los trabajadores que laboran en las Oficinas Centrales de este Instituto, vista la capacitación como área de intervención en la educación de las personas jóvenes y adultas y además como un proceso de educación permanente.

Al integrarme al Departamento de Formación y Desarrollo de Personal de este Instituto, como instructora interna, despertó mi interés por investigar sobre este tema, al conocer las cifras del personal capacitado (272), de la cantidad de cursos que se impartieron por instructores internos y externos (53) durante el 2004, y reflexionar sobre el gran esfuerzo, trabajo y estrés, que me generaba previo a cada curso que impartí, (quizá por no tener experiencia en la práctica, aunque sí la teoría) en las diferentes etapas del proceso (diagnosticar, planear, investigar, diseñar, difundir, gestionar el espacio físico, logística, materiales, etc.), me cuestioné: ¿habrá valido la pena mi trabajo?, ¿el trabajo de mis compañeros?, el presupuesto que la Institución invirtió en los empresas de capacitación externa, y en la plantilla interna, ¿qué beneficio reditúa?. Y considerando que los objetivos que la capacitación en y para el trabajo tiene son proporcionar los conocimientos y habilidades para el puesto que el trabajador desempeña, así como modificar actitudes en él.

Se buscó atender mediante los cursos impartidos las diferentes áreas del ser humano: cognitiva, afectiva y emocional. Mis dudas e inquietudes fueron conocer si la capacitación cumplió realmente sus objetivos, o sólo fue para reportar números ante la Secretaría del Trabajo, si no los cumplió, ¿por qué?, ¿qué se podría mejorar?, ¿qué nivel de impacto tuvo la capacitación en el trabajador?, ¿logró modificar actitudes?, ¿tiene mejora en las actividades que realiza?, ¿será más eficiente?, ¿incorporó y puso en práctica los nuevos conocimientos?, ¿cómo percibieron los empleados la capacitación en general, al instructor/ra, los temas, la exposición, los materiales, el espacio físico?.

Del presupuesto que se destinó para este rubro, ¿cómo o en qué medida se benefició la Institución?, ¿podemos como área justificar los recursos financieros que se destinaron? El jefe inmediato del trabajador, ¿percibió algún cambio, en actitud, en habilidades?, ¿en eficiencia? Estos son algunos de los cuestionamientos que me motivaron a buscar la calidad en la capacitación. La calidad entendida como la satisfacción de las necesidades del trabajador (a), como un servicio proporcionado que cumplió con sus objetivos, medido a través del impacto.

Se aplicaron dos diferentes cuestionarios, uno dirigido al personal capacitado y el otro a sus jefes inmediatos. Logramos indagar de manera separada la percepción sobre la capacitación en ambas poblaciones. Los métodos de investigación en los que me apoyé fueron el bibliográfico, de campo y descriptivo.

La población muestra de la presente investigación la conforma el personal de la plantilla que labora en las Oficinas Centrales. En estas oficinas los empleados son contratados por tres diferentes tipos de plazas: Base, Confianza y Honorarios, mismos que por sus nombramientos y actividades que realizan se clasifican como: Mando y Personal Operativo o Administrativo. El personal de Mando son quienes tienen bajo su responsabilidad la dirección, subdirección o jefatura de una de las diferentes áreas. El personal Administrativo o de Apoyo, se le denomina a quienes desempeñan las funciones administrativas, secretariales, analistas, técnicas, etc.

Este universo de trabajadores es heterogéneo en edades y formación profesional. En cuanto a género, el personal administrativo lo conforma el 64% de mujeres y el 36% de varones. Existe un mayor nivel de preparación en mujeres que en hombres, mediante los datos que se manejan para el pago de la profesionalización², las mujeres representan el 58% de los empleados a quienes se les proporciona esta prestación y el 42% a los varones.

² Para el INEA, se entiende por profesionalización el proceso de formación y superación de los trabajadores destinado a la obtención de nuevos conocimientos. Busca fundamentalmente impulsar los niveles de escolaridad, formación técnica, profesional y de posgrado de los trabajadores. Hablaremos con más detalle sobre este programa en el Capítulo III, Apartado 3.4.

Existe poco movimiento en cuanto altas y bajas del personal contratado con plaza de Base y Confianza, el 77.6% de las/os empleados tiene más de diez años de antigüedad en estas oficinas. No podría aseverar las causas por las que ocurre este fenómeno, pero, desde mi perspectiva como integrante de esta población trabajadora, puedo señalar que se genera un ambiente agradable de trabajo en las diferentes áreas, ahí se respira un clima de cordialidad y de respeto entre los empleados.

La presente investigación se ha estructurado en siete apartados; en el primero, abordamos el tema sobre la educación para jóvenes y adultos (EPJA). Escudriñamos la historia para que nos cuente de dónde surge, trayéndola al contexto nacional, abordamos la problemática del rezago educativo y qué se está haciendo al respecto. Asimismo juzgamos pertinente insertarnos en el tema de la educación como un proceso permanente. Reconocemos el discurso que nos plantean los especialistas sobre la importancia que ésta tiene a lo largo de la vida, y la necesidad que nos plantean de insertarnos en ella.

En el segundo capítulo planteamos el tema de la capacitación en y para el trabajo, indagamos para conocer sus antecedentes, se hace la diferenciación entre los conceptos “*capacitación*” y “*adiestramiento*”, además, nos insertamos en el panorama actual de la capacitación, y damos a conocer el marco legal que la rige. Asimismo, abordamos el tema de la capacitación como un proceso educativo y finalmente describimos la importancia del capital humano en las organizaciones.

El siguiente capítulo (tercero), lo hemos denominado “*La calidad en la educación*”, en éste apartado formulamos algunos conceptos de calidad, especificamos lo que los especialistas en el tema definen como “*calidad en la educación*”, descubrimos lo que se dice de las competencias laborales como medio para lograr la calidad, además, indagamos sobre el tema de la capacitación basada en éstas. Por otra

parte, delineamos sobre la profesionalización en el sector público, y cerramos el capítulo con el tema “*la calidad en la capacitación*”.

En el capítulo cuarto, encontramos el tema de la capacitación en los diferentes contextos, abordamos el internacional, nacional y local (en el INEA), así como lo que están haciendo las autoridades por fortalecer la capacitación en y para el trabajo en México.

El quinto capítulo se describe los resultados de la investigación de campo que se realizó en las Oficinas Centrales del INEA, así como la sistematización de la información y el análisis. En el sexto, se plasmó la descripción de los hallazgos.

Finalmente, en el séptimo y último capítulo, esbozamos una propuesta para mejorar la calidad en la capacitación; primeramente, analizamos la importancia del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación; en seguida, describimos el papel que juega el instructor/ra en la capacitación para que tenga éxito; posteriormente, planteamos la responsabilidad de los directivos en la capacitación; tras este punto, abordamos el tema de la tecnología como herramienta auxiliar en la capacitación; subsecuentemente, hablamos de la planeación estratégica; como tema final del capítulo, retomamos el tema de las competencias laborales como elemento para mejorar la calidad en la capacitación.

Capítulo I

La Educación para Personas Jóvenes y Adultas

“La educación es un proceso que comienza inconscientemente, casi en el momento mismo del nacimiento y que modela sin cesar las facultades del individuo, saturando su conciencia, formando sus hábitos, ejercitando sus ideas y despertando sus sentimientos y emociones. De este modo se convierte, poco a poco, en un heredero consolidado de la civilización”

John Dewey

1.1 Qué se entiende por Educación para Personas Jóvenes y Adultas

Existe la idea de que la educación corresponde sólo a la etapa de la infancia y la juventud, cuando la escuela se encarga de cumplir la tarea de educar. Tal impresión impide que se conciba en términos de educación, el cúmulo de conocimientos que el ser humano adquiere después de su egreso de las aulas.

El ser humano involuntaria o deliberadamente, no cesa de instruirse y formarse a lo largo de su vida, bajo la influencia del ambiente en que ésta transcurre y como resultado de las experiencias que modelan su comportamiento, su visión del mundo y los contenidos de su saber. (Castrejón, 1974)

Se entiende por Educación de las Personas Jóvenes y Adultas (EPJA) el proceso de formación que inician las personas mayores de 15 años que no han tenido acceso al sistema educativo, o que habiendo ingresado a él se han retirado. Abarca diferentes variantes: desde la alfabetización, la educación básica, educación para el trabajo, educación para la salud, educación ciudadana, educación en derechos humanos, educación ambiental y todo proceso que pueda caber en la “educación no formal”, pero que son medios importantes para que los jóvenes y adultos *“accedan a mejores condiciones de vida, defiendan sus derechos, fortalezcan su identidad, se constituyan*

en una ciudadanía madura y puedan impulsar procesos democráticos en todas las esferas de la vida cotidiana". (Campero, 2005)

El proceso de educación, le permite al adulto desarrollar aptitudes, enriquecer conocimientos, mejorar sus competencias laborales y técnicas para enfrentar los desafíos planteados por la sociedad frente al mundo del trabajo, de la familia, la comunidad, al medio ambiente, a la salud, a los derechos humanos y en distintos contextos socioculturales.

En esta propuesta, la Andragogía, que es la disciplina educativa que trata de comprender al joven y al adulto desde todos los componentes humanos, es decir, como un ente psicológico, biológico y social, tiene una gran y retadora tarea. (Cazau, s/f)

La Andragogía, siendo la disciplina que se ocupa del conjunto de teorías, metodologías, técnicas y estrategias que orientan la enseñanza y aprendizaje individual y social del los jóvenes y adultos, considera, en primer lugar, el desarrollo de sus potencialidades como persona: su autoestima, sus valores, su relación con el ambiente, con distintas fuerzas sociales, y con sus deberes y derechos como ciudadano. En segundo lugar, contempla el desarrollo de la persona joven y adulta como ser social, para que pueda relacionarse con el otro, trabajar en equipo, conocer el mundo, participar de la igualdad de derechos entre géneros, comprometerse consigo mismo, con el bienestar y la paz. Y tercero, considera el desarrollo de jóvenes y adultos como seres productivos: con mentalidad abierta a la reflexión y al cambio; con capacidad de adaptación a las nuevas circunstancias y climas organizacionales, para satisfacer sus propios intereses tanto personales como profesionales. (Díaz, 2000)

Como se puede apreciar hablar de educación de personas jóvenes y adultas es hablar de diversidad de necesidades educativas y de una gran gama de posibilidades y retos para atenderla, que será a través de praxis andragógica que coadyuve para satisfacerlas.

1.2 Algunos antecedentes de la Educación para Personas Jóvenes y Adultas en México

La educación para personas jóvenes y adultas ha estado presente a lo largo de la historia en los diferentes contextos. Durante el siglo XVIII no existía un concepto preciso sobre la educación para los adultos ni programas formales dirigidos a este objetivo. Sin embargo, existían tres aspectos de la enseñanza para adultos en esos años: la castellanización, la instrucción técnica y matemática de los artesanos y empleados, y el inicio de algunas clases especiales impartidas por los maestros particulares para los adultos. (Tranck, 1994)

En nuestro país en 1772, se funda la Academia de San Carlos, primera escuela gubernamental para artesanos y empleados, a través de esta institución se promovió el estilo neoclásico en la Nueva España, se establece como una institución artística: pintura, escultura y arquitectura, más que como una institución técnica. (Tanck, 1994)

En 1781 se aprueba el proyecto de la Escuela Provisional de Dibujo, en la que podían ingresar los que así lo desearan sin escolaridad previa indios y mestizos, al lado de connotados artistas y arquitectos, asistían aficionados, artesanos e indios. En 1792 el virrey Revillagigedo informó que: *“los plateros por constitución envían allí a sus aprendices; y esta útil providencia pudiera extenderse a otros oficios, a quienes sería muy conveniente los principios de dibujo”*.³

Otro curso popular era el de matemáticas. De acuerdo con las doctrinas ilustradas se debían unir las artes con las matemáticas para hacer este arte más “científico”. De hecho muy pronto se tuvieron que abrir varias clases de matemáticas porque los alumnos no estaban preparados para las exigencias del curso de geometría y álgebra planeado para la enseñanza de arquitectura. Muchos no pretendían seguir la carrera sino, prepararse para empleos en el comercio.

³ Brown, (1976). Citado por Tranck Estrada Dorothy. En “Historia de la alfabetización y de la educación de adultos en México”. Tomo I, INEA. México, 1994.

A partir de la Independencia se había intentado proporcionar al pueblo cierta instrucción cívica que despertara la conciencia ciudadana, pero al correr los años, los dirigentes se dieron cuenta también de la importancia del orden y el trabajo para lograr el progreso del país. No era tarea fácil organizar y dar cohesión a un territorio tan extenso, y además, que vivían desde 1810 en un estado de intranquilidad social y política.

En junio de 1814, en el ambiente democrático propiciado por la constitución de las Cortes de Cádiz, se estableció la primera escuela para alfabetizar adultos, fue la primera escuela de lectura y escritura destinada a ellos. De acuerdo con la constitución, los regidores formaron varias comisiones, una de las cuales, la comisión de Educación, tenía el mandato de “cuidar de todas las escuelas de primeras letras y de los demás establecimientos de educación que se paguen con los fondos del común”. (Tranck, 1994)

Durante la primera mitad del siglo XIX la opiniones de políticos y dirigentes sobre los indios eran diversas, inclusive contradictorias; algunos se inclinaban por enseñarles el español, otros propugnaban que cada grupo mantuviera el uso de su propia lengua, pero la opinión unánime era la necesidad de una reforma educativa, cuya naturaleza desconocían. Los siguientes períodos de guerra nulificaron casi toda acción. (Bermúdez,1994)

En 1857, Ignacio Comonfort como presidente y Benito Juárez como presidente de la Suprema Corte de Justicia, sus preocupaciones primordiales fueron, regenerar a la sociedad, moralizarla y crearle nuevos hábitos de trabajo, por ello se estableció por decreto una Escuela Industrial de Artes y Oficios. Aunque las circunstancias no eran favorables y el ejército exigía un elevado presupuesto, funcionó esta escuela en San Jacinto, en donde recibían enseñanza religiosa, civil, artística y física. Disponían de talleres de herrería, carpintería, carrocería, talabartería, zapatería y sastrería, ahí obtenían el título de maestro o el certificado de oficial al terminar sus estudios.

En el período de la lucha armada (1910 – 1920), el debate educativo por la educación de los adultos, rebasó sus contenidos meramente pedagógicos y se inscribió en una lucha por el control de la organización del Estado. Cuando los diversos grupos en pugna plantearon a quién debían educar, cómo y para qué servía la educación, presentaban un proyecto social determinado, un programa político concreto. La renovación que trajo consigo la revolución propició que se fincaran nuevas esperanzas en la tarea educativa y se diera a la educación un papel central en la construcción del proyecto social que la revolución pretendía establecer. (Ramos, 1994)

Las condiciones socioeconómicas del país en 1962, planteaban la necesidad de introducir nuevos programas para capacitar rápidamente a quienes habiendo terminado su educación elemental no pudieran continuar en las aulas. De esa inquietud surgió el Programa Nacional de Capacitación para el Trabajo, aprobado el 16 de abril de 1963. (Greaves, 1994)

En México, la educación permanente como tal, hizo su aparición a finales de los 60, es decir, varios años después de que la idea apareció en la UNESCO y después de que el concepto había sido analizado, madurado y aceptado en el seno de dicha organización y luego de haber sido considerada la conveniencia de proponerlo a los Estados Miembros como una alternativa u opción para la transformación de los sistemas educativos imperantes en sistemas acordes con las necesidades del hombre contemporáneo frente a la exigencia de su época.

Se podría decir, entonces, que a partir de 1970 los países latinoamericanos comenzaron a promover sus reformas educativas en los adultos bajo la convicción de que era necesario adaptar la educación a necesidades concretas aparecidas como resultante de los cambios producidos por fenómenos de orden científico, tecnológico, demográfico político, etcétera, para los cuales no se estaba preparado.

1.3 El rezago educativo en México

A principios del siglo XXI, México sigue teniendo una deuda con millones de personas jóvenes y adultas que, por diversas razones aún no acceden a los beneficios de la educación básica y, por lo tanto, a la adquisición de las herramientas, habilidades y actitudes indispensables para cimentar una mejor calidad de vida individual, familiar y comunitaria.

El rezago educativo está formado por la población de más de 15 años que no ha concluido la educación básica y que no son atendidos por el sistema escolarizado de Educación Básica. Incluye a las y los analfabetas que no han concluido la primaria y a las y los que con primaria terminada, no han completado su educación secundaria.

En este sentido, forma parte del derecho a la educación que permite a su vez conocer y hacer valer otros derechos. Es además, la puerta de acceso al patrimonio cultural de la humanidad. Por el contrario, empezando por el analfabetismo y la escasa escolaridad, limitan las posibilidades del individuo para mejorar sus condiciones de vida, contribuye al desarrollo de su comunidad y desenvolverse exitosamente en una sociedad en constante transformación.

“Una educación mayor y más elevada de los mexicanos es indispensable para afrontar los retos actuales y de los años por venir. En muchos órdenes de la vida nacional, el país se ha vuelto dinámico. De ahí que los mexicanos requerimos oportunidades para seguir formándonos de manera que se alienten el desarrollo permanente de las personas y el crecimiento de la Nación.” (Mendiola, 1996)

Sin embargo, a pesar de más de un siglo de esfuerzos en torno a la educación universal, no hemos logrado que toda la población alcance la escolaridad básica decretada como obligatoria en 1993, se dice que 35.5 millones de adultos no la han alcanzado. Las cifras que da a conocer el actual Director General del INEA son: 18 millones no tienen secundaria completa, 11.2 millones no tienen la primaria terminada y 6.6 millones son analfabetas. Cerca de una tercera parte de la población

sin escolaridad obligatoria se constituye por menores de 30 años. Destacan entre ellos 7.2 millones de jóvenes de 15 a 24 años. (De la Peña, 2004)

Esta población, denominada genéricamente rezago escolar y que eventualmente no encontró las oportunidades adecuadas en el sistema escolar formal, la mayor parte de las veces ni siquiera plantea una demanda activa por la escolaridad básica obligatoria, ya que sus condiciones precarias de vida y de trabajo no les plantean una exigencia sentida de acceso a nuevos tipos de conocimiento.

Una de las consecuencias por las que la EPJA en nuestro país se ubica en niveles tan bajos, es la marginación en la que se encuentran grandes sectores de la sociedad, que viven en condiciones de extrema pobreza. La marginalidad definida estructuralmente por la ausencia de un rol económico articulado con el sistema de producción industrial y la pobreza. Existe una relación entre ambas categorías, pero esta relación no es necesaria ni fundamental a la definición de marginalidad.

“Richard Adams ha generalizado el contexto de marginalidad para incluir a ciertos grupos sociales excluidos de las fuentes de poder, aun cuando el Estado se hace cargo de su supervivencia física. De esta manera, se puede englobar en la definición de marginalidad a importantes segmentos de población denominada “sobrante” que existen en los países más avanzados”. (Cortéz, s/f)

En los países en desarrollo, como es el caso de México, existen grandes cantidades de marginados que se clasifican en el rubro que menciona este autor.

El problema de la marginación tiene que ver con las relaciones sociales de producción de una formación social dada; como tal, la marginación es un problema de condiciones de explotación en el marco de un modelo de acumulación y valorización del capital. El desarrollo es en estas condiciones, una situación de lucha de clases, de enfrentamiento entre grupos, clases sociales antagónicas en el proceso de producción social.

“Otra consecuencia de la globalización es la exclusión y el rezago educativo, ya que nos enfrentamos a una globalización que impulsa un sistema de producción y consumo cada vez más integrado al ámbito internacional, basado por una parte en el impulso, a la concentración de los recursos y los beneficios sólo para las grandes empresas transnacionales, una globalización que aparece cada vez más excluyente tanto en el ámbito nacional, como en el de los estratos sociales, de género”. (Cortéz s/f)

Se han organizado movimientos sociales en nuestro país como respuesta alternativa a la globalización excluyente. Los cambios se expresan a través de luchas que desde diferentes sectores de la sociedad se dan por la democratización, por la justicia social, pero también por el establecimiento de modelos de aprovechamiento sostenido de los recursos a través de los cuales se garantice la reproducción de amplios sectores de la población.

Dentro de estos movimientos destaca la rebelión zapatista, o Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), ésta se relaciona con diferentes causas incluyendo algunas que son comunes a muchos otros movimientos de resistencia, como la lucha contra las estructuras de poder local y contra la violencia institucionalizada contra la población indígena. El movimiento zapatista se ha convertido en el catalizador de las movilizaciones que los pueblos indígenas llevan a cabo por la reivindicación de sus derechos.

Por otra parte, el acelerado desarrollo tecnológico y sus procesos de transformación permanente en los diversos ámbitos de la vida social, política y económica, exigen una formación continua a lo largo de la vida de las personas. La carencia de habilidades fundamentales como la lectura, la escritura y el ejercicio de las matemáticas dificultan todo proceso de educación posterior y minan la capacidad de las personas jóvenes y adultas para enfrentar las diversas circunstancias de la vida.

Esta problemática no es propia de nuestro país, por lo que se han llevado a cabo diversas conferencias internacionales, donde los gobiernos y organismos no gubernamentales, preocupados por resolver esta situación se reúnen con la finalidad de establecer compromisos.

“Las transformaciones globales que vive el mundo plantean que las exigencias y los requerimientos sean mayores: es preciso reubicar la educación como una de las prioridades principales de las agendas públicas nacionales y regionales; conseguir decisiones políticas que aseguren un esfuerzo económico mayor para el financiamiento de las transformaciones educativas”. (UNESCO-CEAAL, 1997)

La Conferencia Internacional de Hamburgo (1997), asume el relevo de la anterior, París (1985), en temas tan significativos como el derecho universal de la alfabetización y a la educación básica, la promoción de la educación de las mujeres, como la necesidad de adoptar el enfoque de la educación permanente en los sistemas educativos y el fomento de la educación desarrollada por los movimientos sociales, como la educación popular, y la necesidad de innovar en los métodos de aprendizaje de las personas adultas, fomentando la capacitación de los educadores, la investigación especializada y la cooperación internacional entre gobiernos y a nivel de redes de organizaciones no-gubernamentales.

En la Cuarta Conferencia sobre la mujer se afirma que es un derecho humano y constituye un instrumento indispensable para lograr los objetivos de la igualdad, el desarrollo y la paz. La educación no discriminatoria beneficia tanto a las niñas como a los niños y, de esa manera, conduce a relaciones más igualitarias entre mujeres y hombres.

La igualdad de acceso a la educación y la obtención de educación son necesarias para que más mujeres se conviertan en agentes de cambio. La alfabetización de la mujer es importante para mejorar la salud, la nutrición y la educación de la familia, así como para habilitarla para participar en la adopción de decisiones en la sociedad. Ha quedado demostrado que la inversión en la educación y la capacitación formal y no formal de niñas y mujeres, tiene un rendimiento social y económico excepcionalmente alto, es uno de los medios de lograr un desarrollo sostenible y un crecimiento económico. (UNESCO, 1997)

“En muchas regiones persiste la discriminación en el acceso de las niñas a la educación debido a actitudes arraigadas, a embarazos y matrimonio a edad temprana, a lo inadecuado que resulta el material didáctico por sesgo de género que éste muestra, al acoso sexual y a la falta de instalaciones apropiadas y accesibles en el sentido físico y en otros sentidos.” (UNESCO, 1995)

La idea central en la que se fundamenta la Declaración Mundial sobre Educación para Todos, respaldada por la Declaración Universal de Derechos Humanos, menciona que todos los niños, jóvenes y adultos, en su condición de seres humanos tienen derecho a beneficiarse de una educación que satisfaga sus necesidades de aprendizaje en la acepción más noble y más plena del término, una educación que comprenda aprender a asimilar conocimientos, a hacer, a vivir con los demás y a ser. Una educación orientada a explotar los talentos y capacidades de cada persona y desarrollar la personalidad del educando, con el objeto de que mejore su vida y transforme la sociedad.

“En dicha Conferencia se hizo énfasis sobre el derecho fundamental de la Educación para Todos, hombre y mujeres, en todas las edades y en el mundo entero. Reconoce que: “la educación puede contribuir a lograr un mundo más seguro, más sano, más próspero y ambientalmente más puro y al mismo tiempo favorecer el progreso social, económico y cultural, la tolerancia y la cooperación internacional”. (UNESCO, 1990)

En tales condiciones, se torna prioritario que toda la población adquiriera dichas destrezas esenciales, algunas de las cuales pueden lograrse mediante procesos informales que la educación deberá reconocer y valorar para generar nuevos aprendizajes.

1.4 Cómo se atiende el rezago educativo en México

En 1993 se estableció en México la obligatoriedad de la educación secundaria para toda la población, como parte de la educación básica. De esta forma, la definición del término rezago educativo se extendió para incluir a las personas de quince años y más que no cuentan con la secundaria y que no están en la escuela.

Se destaca que el analfabetismo incluye mayoritariamente a las mujeres y, que a cerca de una tercera parte de la población sin escolaridad obligatoria está formada por menores de 30 años, de los cuales, 6.7 millones todavía no cumplen los 25 años. Además, se da un crecimiento anual neto de 200 mil jóvenes que cumplen los quince años que por diversas causas no han concluido la educación básica.

El gobierno federal atiende la formación a través de la Secretaría de Educación Pública, mediante diversas instituciones, una de ellas es el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), a las personas mayores de 15 años, en alfabetización, primaria y secundaria, acciones de capacitación no formal, para el trabajo y educación comunitaria.

Los gobiernos de los estados y la entidad encargada de servicios educativos en el Distrito Federal, por su parte, son responsables de los Centros de Educación Básica para Adultos (Cebas) donde se ofrecen diversos servicios relacionados con la formación básica, la capacitación para el autoempleo, la orientación a padres y la preparatoria abierta.

Los Centros de Educación Extraescolar (Cedex) constituyen una variante de los Cebas y refuerzan su vinculación con las necesidades locales. Existen también las primarias nocturnas y las secundarias para trabajadores. Por su parte, diversas organizaciones sociales contribuyen a reducir el analfabetismo, mediante diferentes alternativas de educación comunitaria vinculadas a proyectos productivos y de bienestar social. Destacan los esfuerzos del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la Secretaría de Salud y de la Secretaría de la Defensa Nacional en el ámbito de la educación de personas jóvenes y adultas.

Se brinda, además de la instrucción como parte de la educación media superior y superior de carácter regular, el Sistema Nacional de Educación Tecnológica (SNET), dependiente de la SEP, ofrece servicios de capacitación laboral en las modalidades formal y no formal.

“Existen, instituciones de capacitación adscritas a otros sectores. En coordinación con la Secretaría del Trabajo y Precisión Social (STPS), la SEP participa en el Programa de Becas de Capacitación para Trabajadores Desempleados (Probecat) y en el Programa Integral de Calidad y Modernización (CIMO). También se cuenta con numerosos planteles estatales, autónomos y privados que imparten capacitación laboral”. (PND, 1995-2000)

También se creó el Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL), mediante el cual se busca vincular más estrechamente el sistema educativo y la capacitación para el trabajo con las necesidades y requerimientos de los sectores productivos y de servicios, a fin de apoyar el desarrollo económico del país, producir bienes y servicios de elevada calidad y desarrollar una motivación para que los individuos busquen capacitarse cada vez más.

En el Programa Nacional de Educación 2001-2006, para responder a este desafío social, el Gobierno Federal ha propuesto la creación del Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVyT), como una estrategia educativa que responda a las necesidades de educación para la vida y el trabajo de importantes sectores de la población. Su objetivo es apoyar y coordinar las actividades que diversos organismos ofrecen actualmente; promover la implantación de nuevos programas, distribuirlos a través de nuevos canales, definir la política nacional en el área de la educación para la vida y el trabajo, promoviendo la participación de la sociedad, haciendo uso intensivo de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, NTIC's y asignando recursos y programas prioritarios.

“El CONEVyT deberá convertirse en un importante instrumento del Gobierno Federal para disminuir inequidades y diferencias sociales, dando nuevas oportunidades que conduzcan al bienestar individual y colectivo”. (PNE, 2001-2006)

La misión de este órgano es lograr paulatinamente que las instituciones que atienden la educación y la capacitación de las personas jóvenes y adultas se articulen en un Sistema Nacional que ofrezca opciones para la educación para la vida, el trabajo y la capacitación.

Subsisten, además, con menor alcance otras dependencias estatales y federales, como la Misiones Culturales, los Centros de Educación Básica para Adultos, los Centros de Educación Extraescolar, Escuelas Secundaria para Trabajadores y algunas Primarias Nocturnas, y se están generando nuevas opciones, tales como la posprimaria rural del Consejo Nacional de Fomento Educativo, que constituye en los hechos una oportunidad para los adultos de las comunidades más aisladas del país.

1.5 La educación para personas jóvenes y adultas como un proceso permanente

Al hablar de Educación Permanente (EP) no podríamos ubicarnos en una etapa determinada de la historia, ya que desde la existencia del hombre ésta ha estado presente en los diferentes contextos, está compuesta de acciones, políticas, teorías, utopías y en el siglo XX de proyectos educativos. Podíamos decir que *“no hay pues, una historia lineal de la educación permanente, como no hay una historia lineal del hombre”*. (Gelpi, 1990)

El concepto y la puesta en marcha de la educación permanente en sus diferentes manifestaciones de educación formal y no formal, institucional y de autoformación individual y colectiva, pertenecen a la historia de la humanidad. En las diferentes civilizaciones, la educación ha sido permanente para ciertos grupos, clases o etnias dentro de distintas poblaciones; de hecho, la historia de la educación está caracterizada por la lucha para ampliar o delimitar la contribución educativa y cultural de las poblaciones en su conjunto, además de su acceso a instituciones educativas y culturales.

En las diferentes civilizaciones, se encuentran elementos comunes que separan a los individuos en sus actividades educativas, relacionados con su marco familiar, con sus funciones ejercidas (iglesia, ejército, etcétera) con las etnias dominantes o dominadas, con una condición de hombre libre o esclavo.

“La producción del saber dentro de las diferentes civilizaciones es el resultado de la educación permanente formal o no formal. En lo que concierne a la historia de la educación permanente de las elites intelectuales en el interior de las clases dominantes, ésta es bastante rica y, algunas veces, inestable, a causa de rupturas y aperturas en las relaciones sociales y de producción”. (Medina, 1979)

La educación pertenece a la historia del hombre desde su entrada en la civilización y solamente la historia de la pedagogía y la de la escuela pertenecen a las civilizaciones con escritura, pero esto no quiere decir que antes de ésta no haya existido la educación permanente.

La historia de la EP en las sociedades contemporáneas y en cooperación internacional no escapa a esta constatación. La expansión del derecho a la educación por la revolución industrial, la descolonización, las luchas sociales, etc., no han significado siempre emancipación y educación para todos, ni de la misma calidad.

La idea de la EP se ha convertido en expresión de una relación que engloba las formas y manifestaciones del acto educativo. Pretende constituirse en principio básico para organizar el sistema y elaborar cada uno de sus elementos. Si partimos de la idea de que la educación debe permitir al individuo comprender su contexto social y capacitarlo para influir en él, se necesita su continuidad en el espacio, debe apoyarse tanto en el individuo como en el medio.

“La vida del hombre exhibe múltiples aspectos inseparables, los cuales no se suceden, sino coexisten a cada momento. Los fenómenos del medio natural y social tienen también un carácter global, de tal manera que para descifrar y entender el mundo que nos rodea es necesario asegurar la vinculación entre los elementos constitutivos de lo que se aprende”. (Castrejón, 1974)

La educación permanente debe pues expandirse a todos los aspectos de la vida y eliminar las divisiones entre los diferentes y variados campos del conocimiento. El conocimiento evoluciona, cambia dependiendo en el contexto y época, así como también la vida humana se prolonga, muestra con claridad que las enseñanzas ya existentes o adquiridas en la juventud pierdan funcionalidad. Por consiguiente, la

educación debe dispersarse en el tiempo, prolongarse sobre una base cambiante, durante lo largo de la vida. (Castrejón, 1974)

En las presiones permanentes producidas por hechos y fenómenos de todo tipo, las contradicciones sociales y otras realidades de nuestro tiempo, han conducido al planteamiento de la necesidad de una redefinición de la función educativa en el mundo actual y han llevado al reconocimiento y aceptación de que los sistemas educativos son inadecuados e incapaces de responder al objetivo de formación integral del hombre para su adaptación constante a los cambios frecuentes de diversa índole a que está siempre sometido.

En este sentido la EP no acepta el monopolio de la enseñanza y el educador tradicional sino que propugna por la utilización y el aprovechamiento de todos los medios y formas que coadyuvan al proceso educativo y por la participación de la comunidad en su realización; la que no considera que educar consiste en simple transferencia de conocimientos, sino, en la perenne renovación de los mismos según las necesidades; la que propugna por ayudar a los jóvenes y adultos a aprender a aprender, para ser mejor; la que en consecuencia, plantea la necesidad de una nueva concepción educativa, de un cambio en los actuales sistemas educativos, en la metodología del aprendizaje y en aspectos medulares de la educación contemporánea.

“Por destinarse a la práctica, se trata de una educación que equipa a la gente para que se desempeñe con la máxima independencia respecto de las jerarquías tradicionales; lo cual explica una mayor insistencia en la reflexión que en la asimilación mecánica, o su predisposición a impulsar el desarrollo de instrumentos de conocimientos críticos”. (Besnard, 1979)

Silva (1978), en cuanto a la EP menciona que *“podría ser una práctica consistente (junto con otras) en transformar la vida entera de una sociedad, de una comunidad de un colectivo «situado y datado», en conciencia lúcida y en acción transformante”.*

Este concepto de educación considera la transformación y liberación de los colectivos organizados que generan nuevas relaciones sociales libres, solidarias y autónomas como muestra de la transformación personal y colectiva.

1.6 La necesidad actual de insertarse en procesos de educación permanente

El cambio científico y tecnológico y la transformación del proceso de producción en aras de una mayor competitividad, han determinado que los saberes y las técnicas de cada individuo, adquiridas durante la formación inicial pierdan rápidamente vigencia y se acentúe la necesidad de desarrollar la capacitación profesional permanente. Es necesario actualizar los conocimientos, perfeccionar y ampliar las destrezas, a aprender a hacer frente a los retos.

Es indispensable que las personas jóvenes y adultas aprendan a participar en el desarrollo, a tomar decisiones en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelva y a conducirse como ciudadanos responsables y seguros de sí mismos, se precisa de métodos y esfuerzos participativos. Si se exige, en forma creciente, creatividad a fin de dar solución a situaciones complejas, ello debería determinar los procesos de estudio y aprendizaje permanente.

“Cada uno sabe que, en el mundo moderno, los conocimientos y las condiciones de existencia se renuevan a un ritmo tal que nadie puede pretender poder pasar su vida sin tener que aprender muchas cosas nuevas. Es evidente que no podemos aprender durante nuestra infancia y nuestra adolescencia todo aquello de lo que tendremos necesidad durante toda nuestra vida”.⁴

Esta responde en gran medida a un imperativo de orden económico y permite a la empresa dotarse de personal con las mejores aptitudes, necesarias para mantener el empleo y reforzar su competitividad. Que brinda a los individuos la oportunidad de actualizar sus conocimientos y vislumbrar posibilidades de ascenso. (Delors, 1997)

⁴ Parkin, 1973, citado por Campero y Falcón, 1986

*“La competitividad y la búsqueda de una mayor productividad en un espacio económico a escala continental aceleran ciertamente el ritmo de transformaciones de los medios de producción y tienden a incrementarse la demanda de formación profesional permanente”.*⁵

Esto se explica en parte por el proceso de transformación de las economías hacia modos de producción basados cada vez más en la utilización intensiva de nuevas tecnologías y, sobre todo, en el desarrollo de los recursos humanos como factor de competitividad.

Los procesos de aprendizaje permanente son una necesidad para enfrentar la vida, vistos no como un sistema educativo, sino, como una actitud que debe asumir cada persona joven y adulta frente a la necesidad impostergable de perfeccionar continuamente sus actitudes personales, a fin de poder desempeñar eficientemente la tarea que le corresponde en su ambiente social, cultural, político, económico e histórico.

La educación como una búsqueda interminable de crecimiento personal se especifica en la siguiente definición:

“La educación es un proceso que transcurre a lo largo de la vida; en él, el hombre es un ser inacabado, en constante formación, por ello hay que abarcar la totalidad de la persona: lo intelectual, afectivo, físico, social y artístico, sin descuidar nada. También hay que tomar en cuenta los diversos roles que desempeñan los sujetos”. (Campero y Falcón, 1986)

Ante la definición que comparten Campero y Falcón podríamos afirmar que la EP tiene como propósito fomentar y adquirir nuevos conocimientos, actualizarse, desarrollar aptitudes, estar en constante búsqueda de conocimientos, así como modificar las actitudes y los hábitos para que la persona joven y adulta se desempeñe mejor en todas sus actividades y así, estará en camino de encontrar satisfacción en lo que realice.

⁵ Dubar, et al, 1986, citado por Belangr, 1991.

Además, se puede afirmar que es un medio eficaz para provocar el desarrollo integral de las personas, y que puede ser catalogado como una prolongación del proceso de educación formal e informal que permite la autorrealización por lo que es indispensable mantener la mente en constante aprendizaje aumentando así la confianza en una/o mismo, dado que cuando se aprende se está motivado a seguir creciendo.

La necesidad de la formación permanente se debe, a las presiones económicas y otras a las aspiraciones de las personas jóvenes y adultas a mejorar sus condiciones de trabajo, obtener ascensos y, a veces simplemente a conservar el empleo. Las personas jóvenes y adultas requieren también formarse para ejercer mejor sus responsabilidades sociales, satisfacer su interés por la cultura, realizarse personalmente, organizar de forma creadora su tiempo libre, y prepararse para participar más activamente en algún movimiento asociativo.

“[...] la propia educación está en plena mutación; en todos los ámbitos se observa una multiplicación de las posibilidades de aprendizaje que ofrece la sociedad fuera del ámbito escolar, y la noción de especialización en el sentido tradicional está siendo reemplazada en muchos sectores modernos de actividad por las de competencia evolutiva y adaptabilidad.” (Delors, 1997)

Los planteamientos internacionales colocan la educación permanente como factor clave del desarrollo social, equitativo, sustentable y justo de la integración plena de los individuos en él. El periodo de aprendizaje cubre toda la vida, y cada tipo de conocimiento invade el ámbito de los demás y los enriquece.

“La educación hace uso de todos los medios que permiten a una persona adquirir un conocimiento con flexibilidad los cuatro aprendizajes fundamentales son: aprender a conocer, es decir, adquirir los instrumentos de la comprensión; aprender a hacer, para poder influir sobre el propio entorno; aprender a vivir juntos, para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas; por ultimo, aprender a ser, un proceso fundamental que recoge elementos de los tres anteriores”. (Delors, 1997)

Por supuesto, estas cuatro vías convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencia e intercambio.

Actualmente la vida media del conocimiento técnico es de cinco años y se piensa que los nuevos sistemas de distribución de la información harán disminuir este ciclo hasta dos años para el final del siglo. Desde esta perspectiva, las consecuencias para la educación también parecen lógicas. Las instituciones educativas han estado formando a personas que podían mantener en cierta forma sus conocimientos durante toda la vida, hasta el punto de que se prevén como necesarios varios reciclajes para adaptarse al cambiante mercado.

“Para hacer frente a este cambio las organizaciones tienen que prepararse para formar y reciclar a los empleados constantemente, explorando estrategias y técnicas para estructurar su funcionamiento como “organizaciones capaces de aprender”.⁶

Considerando, que el fin de la educación permanente es el de capacitar al hombre y a la mujer para comprender y superar los problemas psicológicos, sociales, económicos y laborales en un mundo que exige una permanente renovación, podríamos concluir que la necesidad de insertarse en procesos de educación a lo largo de la vida, todas las personas adultas debemos asumir la responsabilidad en la educación, siendo agentes competitivos, proactivos, creativos, reflexivos y críticos, no simples consumidores pasivos de la enseñanza impartida por las instituciones.

Sobre todo, como menciona Senge, (1990) buscar ser reciclados como empleados y no desechados; actualizarse, capacitarse, mejorar continuamente, estar dispuestos para insertarnos a los cambios que trae el dinamismo y capacitarse en y para el trabajo, tema que abordamos a profundidad en el siguiente capítulo.

⁶ Senge (1990), citado por Sancho y Millán, y su libro “Hoy ya es mañana”. (1995)

Capítulo II

La Educación en y para el Trabajo

“Si viéramos nuestro trabajo no sólo como un medio de subsistencia, sino como una oportunidad para el placer, implicaría que cada persona marchara en dirección a complacerse en la práctica de trabajar. Como no somos dueños de nada excepto de nuestra experiencia, constituye un lamentable desperdicio no sacarle jugo a cada día de labor”.

Piedad Landaverde Ponce

Al insertarnos en el tema de la educación para el trabajo, es inevitable, hacer un alto, reflexionar sobre la importancia que este tiene actualmente en las organizaciones de nuestro país. Vamos adentrarnos a este tema, denominado por los expertos como un área de intervención en la educación para las personas jóvenes y adultas.

Con la finalidad de esclarecernos el concepto de capacitación exploremos como diferentes autores han definido este término. Sin duda los grandes y profundos cambios en todas las ciencias y tecnologías que se están generando, obligan a que la educación en el trabajo también requiera de los mismos cambios, así que daremos un vistazo global sobre lo que está aconteciendo actualmente en este campo.

En seguida, al respondernos a los cuestionamientos sobre el marco legal que rige la capacitación indagué sobre lo que dicen nuestras leyes al respecto. Bajo la perspectiva del sincretismo de conocimientos y habilidades que se requieren para poder desempeñar cualquier puesto de trabajo, afirmamos: “La educación debe vincularse al mundo del trabajo”, no es posible desvincular estos dos acciones como no se puede separar la acción de la reacción, en la actualidad a la educación se le asigna un conjunto de funciones que tienen relación directa con el cambio de

actitudes y la transmisión de nuevos conocimientos, es así, que bajo este enfoque retomamos lo que autores como: Silicio, Ovalle, Cavaza, Arias, etcétera, señalan sobre este tema.

Sin el factor humano, sería inútil pensar en organizaciones, considerando que es el motor principal de cualquier Institución, no podemos dejar de hablar sobre este principal e importante recurso.

Diversas teorías como la Neoclásica, Conductista, Sistemática, Humanística, etcétera, históricamente han influido sobre los diversos enfoques de la capacitación, cada una de ellas dirigida a relevar diferentes niveles o áreas de la organización. Se han hecho explícitos sus propósitos y objetivos centrales, y puede decirse que han gozado, en su momento, de un éxito relativo.

Sin embargo, el desarrollo tecnológico y organizacional va dejando atrás la vigencia de esas teorías, por lo que también puede decirse que cada teoría nueva es, en cierto modo, una adaptación de la anterior, intentando así "acomodarse" a las nuevas circunstancias y exigencias. Este trabajo no se ha propuesto exponer en detalle sus principales rasgos, queremos de todos modos dejar constancia de ellas en el siguiente cuadro:

CUADRO 1
Teorías que han influido en las corrientes de la capacitación

Teoría Neoclásica	El propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia
Teoría Conductista	El propósito del entrenamiento es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y expectativas
Teoría Sistemática	Hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos
Teoría Clásica	Incrementar los resultados de la organización a través de la planeación
Teoría Humanista	Generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo
Teoría Estructuralista	Seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos

Fuente: Vázquez G., 1997

La transformación productiva y organizacional implica que tanto trabajadores como empresarios adquieran y actualicen, permanente y respectivamente, conocimientos, habilidades y destrezas, tanto para el trabajo como para la actividad empresarial.

En el proceso de educación y capacitación, el trabajador encuentra el medio para ejercer plenamente su libertad con responsabilidad para su propia realización y, en consecuencia, la de su sociedad, proceso básico que se debe dar a partir de las familias, las escuelas, los sindicatos y los propios centros de trabajo.

2.1 Antecedentes de la educación en y para el trabajo

El fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo, el proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, fue claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos.

La educación como fenómeno social, analiza la función que ésta tiene dentro de la sociedad, Durkheim (1988) la identifica en su dimensión de realidad objetiva y externa, instituida o institucionalizada y la constituye como un hecho social. Sostiene que en cualquiera de los aspectos en que se analice la educación presenta el mismo carácter. Es decir, recupera y expresa necesidades sociales concretas, ideas y sentimientos colectivos.

La estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación en y para el trabajo. Con el surgimiento de lo que llamaríamos la era industrial (primera mitad del siglo XVIII) aparecen innumerables escuelas industriales cuyas metas fueron lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Los aprendices que se conocen desde hace 200 años a.C. y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación para el trabajo. (Tranck, 1994)

Como consecuencia de las dos guerras mundiales sufridas en el siglo pasado dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana, especialmente de la industria. En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistemática, en la cual la figura del instructor/ra adquiere especial importancia. (Silicio, 1991)

La educación en y para el trabajo, en sus comienzos respondió a una organización del trabajo que pasó de ser artesanal a la organización científica, caracterizada por el taylorismo-fordismo.

La organización de éste ha variado en el tiempo desde el trabajo artesanal de la manufactura en la fábrica, la cual se aceleró con la Revolución Industrial; de la organización fabril tradicional a la organización científica del trabajo y actualmente, asistimos a una tercera revolución en la organización que va de la producción en serie a la robotización.

Hemos hablado de educación en y para el trabajo, pero, ¿Qué es trabajo?, la palabra trabajo proviene del latín vulgar, *tripaliare*, significa torturar en una especie de cepo hecho de tres palos o maderos cruzados al cual era sujetado el reo, de ahí se formó luego la voz italiana *trabaliare* que significa trabajar.

Es interesante que el lenguaje hermane las nociones de trabajo con tortura. Sin embargo, el trabajo puede y debe ser concebido como un acto de placer en tanto que es un acto de creación. Representa la prodigiosa capacidad de hacer que aparezca en el mundo algo que no emergería a la realidad si no fuera por nuestra acción. *“El trabajo es el radiador de nuestro poder de expresión, un modo de realizarnos y una vía real de trascendencia.”* (Ovalle, 2004)

La Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS), por su parte, define el término como “la actividad física o intelectual que realiza un hombre o una mujer y le permite transformar la naturaleza en beneficio propio, obteniendo la producción de un bien o servicio para satisfacer una necesidad.” (STPS, 2002)

2.2 ¿Qué es la Capacitación?

El diccionario enciclopédico Océano, define el término capacitar como: “*Hacer a uno apto, habilitarle para alguna cosa. Facultar a una persona para hacer algo*”.

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores, que les permiten un mejor desempeño en sus labores. Es el medio para reafirmar y adquirir nuevos conocimientos, que se vinculen con las actividades que se realizan en el trabajo, así también es un fin en el que el trabajador incrementa su autoestima al ser considerado como parte de la organización, como ser humano y no como simple generador de resultados que la organización requiere. Al proporcionarle los conocimientos el sujeto se ve comprometido a desarrollar sus funciones eficazmente.

La UNESCO señaló, en la conferencia de Tokio (1972), sobre la educación de adultos, que la capacitación es algo más que el adiestramiento para una actividad productiva. Es necesario superar el concepto de capacitación referido al aprendizaje de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes para el desempeño del trabajo con mayor eficiencia.

Se ha de entender la capacitación como la búsqueda de la eficiencia, sí, pero también y principalmente como generadora de explicaciones presentes en el proceso laboral, su integración al resto de los aspectos de la propia vida en términos de las implicaciones en la calidad de vida y como una forma de modificar las relaciones entre las personas que intervienen en el proceso ya que ésta se logra no

sólo por las máquinas, sino, también y sobre todo por la acción de los seres humanos.

La capacitación tiende a que el individuo aproveche mejor los elementos a favor de una productividad adecuada: pero, además, es una posibilidad de que el individuo analice su realidad, la conozca, la comprenda, se la explique y pueda, en consecuencia, llegar a transformarla.

De la Peza, (2000), define la capacitación como un proceso en el que el individuo se prepara para actividades específicas, pero siempre vistas en relación con la actuación total de la persona, es decir, no como un proceso que prepara máquinas, sino que se desarrolla en seres humanos, por tanto, es un proceso que es eminentemente de carácter educativo.

Por su parte, la Secretaría de Educación Pública, en el volumen I de: *“La capacitación como instrumento del desarrollo umbral al año 2000”*, señala que el vocablo capacitación, fue tomado del verbo latino *capare*, que en sus voces enunciativas proporciona la clave de su uso y de su significado: *cap-io, cap-is, capt-um, cap-ere*, que significan, coger, tomar para sí, capturar, aprehender, apoderarse de una cosa, hacer suya una cosa. La misma raíz *“cap”* tiene los verbos *captare* que significa captar, *capacitare* que significa capacitar y *cap-tivare* que significa cautivar.

La voz capacitación, conforme a su definición lexicológica *es la acción y efecto de capacitar. El verbo capacitar significa facultar a alguien para algo y facultar quiere decir hacer apto o habilitar a alguien para realizar alguna cosa.*

Como resultado inmediato de la acción de capacitar es proporcionar o adquirir una capacidad; implica un doble proceso activo, tanto del que da como el que recibe la capacitación.

Cavassa (1988), señala que la Capacitación es un concepto basado en la necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento de su estructura que le permita

mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio a través del conocimiento y desarrollo de habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más, como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y futuro.

La capacitación en el trabajo es el proceso que tiene como propósito fomentar y conseguir nuevos conocimientos, desarrollar aptitudes y modificar las actitudes y los hábitos del trabajador para que desempeñe mejor sus actividades laborales y de esta manera, estará en camino de encontrar satisfacción en su trabajo.

Además, se puede afirmar que la capacitación es un medio eficaz para provocar el desarrollo integral de las personas, y que puede ser catalogado como una prolongación del proceso de educación formal e informal que permite la autorrealización, por lo que es indispensable mantener la mente en constante aprendizaje aumentando así la confianza en uno/a misma, dado que cuando se aprende se está motivado a seguir creciendo.

La capacitación es un medio excelente para incrementar la autoestima, los estudios de Meyers (1989) demostraron que el factor más importante para que se eleve la autoestima y la motivación por el trabajo es necesario elevar los aspectos relacionados con la cultura y los valores.

Meyers demostró que igual de importante a la actitud y los aspectos filosóficos del trabajo, es necesario impulsar la aptitud y las habilidades. *“Cuando un individuo no es capaz de realizar la tarea con satisfacción personal porque se siente incompetente se autodevalúa y es descalificado por su jefe y compañeros de trabajo”.*⁷

⁷ Meyers (1989), citado por José Cruz Ramírez en “Autoestima y gestión de la calidad”. Grupo Editorial Iberoamérica., 1996

Meyers llegó a la conclusión de que una cultura estimulante no es suficiente, la capacitación y el entrenamiento son lo más importante, ya que la capacitación dirigida a desarrollar habilidades permite al sujeto acrecentar su capacidad operativa.

Para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la capacitación es además, de referirse al conocimiento y aprendizaje técnico que adquiere la persona para realizar de una manera más productiva y eficiente su trabajo, se refiere también a la formación intelectual del ser humano, contribuyendo a su desarrollo integral.

Agrega:

“La capacitación es un derecho fundamental del trabajador que encierra muchos beneficios, tanto en lo personal como para el mismo centro de trabajo, ya que en lo personal, en la medida en que el trabajador va adquiriendo mayores conocimientos técnicos, le ayuda a tener más oportunidades de mejorar las condiciones de su empleo, e inclusive de auto emplearse”. (STPS, 2002)

2.3 ¿Qué es el adiestramiento?

Aunque muchas veces se usa indistintamente el término capacitación o adiestramiento a la función de educar en y para el trabajo, existe diferencia entre estos, Siliceo (1991), define el adiestramiento como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos.

Según Lambertini (s/f), el adiestramiento es la actividad continua y organizada en el interior de cualquier complejo de actividades humanas, el intercambio de conocimientos, habilidades, aptitudes o comportamientos unidos inevitablemente a su aplicación práctica, la cual debe ser claramente comprendida para satisfacer exigencias concretas y existentes. Actúa según una programación y un control escrupulosamente respetados.

El término adiestrar, según Arias (1979), es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz.

Según Craig (1982), el adiestramiento es equivalente a enseñanza y/o aprendizaje de una operación de tipo mecánico, sin necesidad de posturas, progresos ni solución de creaciones a situaciones problemáticas.

Sobre el término adiestrar coinciden estos autores que se refiere al trabajo de ejecución meramente mecánica, entrenamiento físico, que se da a empleados de menor categoría.

Se puede concluir, que el adiestramiento tiende a implantar a través de moldes rígidos e inflexibles, hábitos convencionales, negando las posibilidades creadoras del ser humano y facilitando la automatización de la conducta.

2.4 Panorama de la situación actual de la capacitación

Las líneas fundamentales de la revolución tecnológica se manifiesta en el campo de la informática, microelectrónica, robótica, ingeniería genética y los nuevos materiales. Como consecuencia de los efectos de la revolución se está también en los inicios de la nueva división internacional del trabajo y habrá de existir una diferencia entre sus efectos en los países desarrollados y los países periféricos.

Estas profundas transformaciones en los sistemas productivos, científicos, tecnológicos y de relaciones sociales y laborales producen un impacto en el sistema educativo, con la consecuente modificación del papel de la educación.

Estos cambios implican nuevas actitudes y nuevos conocimientos, las primeras se refieren a la apertura para aceptar la innovación y la disposición cultural, que a su vez permitan aceptar o criticar normas sociales.

“Los nuevos conocimientos se refieren a la generación y manejo de nueva información. El tipo de actitud y de conocimiento están determinados por los roles sociales que se asumen tanto a nivel individual, como colectivo o de clase.” (Briascó, 1995)

En las actuales condiciones del mercado laboral, los trabajadores deben ser capaces de desempeñar nuevas tareas y emplear nuevos equipos obligándose a ser más flexibles y versátiles, a disponer de amplios conocimientos teórico-prácticos y una acertada comprensión del mundo en que cada uno vive y trabaja.

Las nuevas técnicas de producción demandan de los trabajadores la realización de tareas variadas que requieren ciertos conocimientos de los principios científicos que sustentan a los diversos procesos de producción, además del manejo de herramientas administrativas que les permitan integrarse en grupos de trabajo interdisciplinarios, así como del conocimiento de las matemáticas, necesario para llevar a cabo los procesos modernos de control de calidad. (Briascó, 1995)

Ante las consecuencias de la innovación que en las diferentes ciencias, ramas y tecnologías etcétera, que se están generando, es necesario incorporar de manera permanente nuevos saberes. Formar un aprendizaje permanente y un aprendizaje complejo que implica aprender a aprehender, aprender a hacer y aprender a ser.

Para cumplir el conjunto de las misiones que le son propias, la educación debe estructurarse en torno a estos aprendizajes fundamentales, que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento: haciendo esta similitud Calvo, nos presenta los pilares de la capacitación.

Cuadro 2
Los pilares de la Capacitación

Capacitación para hacer;	Generalmente se practica y descansa casi siempre en el adiestramiento. Se refiere al desarrollo de las aptitudes, y habilidades para poder actuar sobre las cosas. Su objetivo es la transformación de la materia. Sus condiciones son lo observable, lo cuantificable, lo dominable. Es la capacitación que parece ser más útil y de resultados más inmediatos.
Capacitación para llegar a ser	Se proyecta hacia el desarrollo del hombre, es decir, hacia el perfeccionamiento de su personalidad. Esta capacitación es generalmente ignorada. No obstante es esencial para la vida de la empresa. Descansa en motivos principalmente éticos. Se refiere entre otras cosas, a la conciencia de la responsabilidad personal en el trabajo, a la auto valoración de la dignidad humana, al acrecentamiento del sentido del deber y el desarrollo del espíritu de justicia.
Capacitación para hacer y llegar a ser;	Se refiere al obrar humano en la conveniencia de la empresa. Tiene un doble objeto: el hacer trabajo conjunto, en equipo, esto es, el trabajo en su dimensión social, o más claro aún, el trabajo organizado; y por otra parte, el desarrollo del hombre como miembro de grupos de la comunidad de la empresa y de la sociedad en general.

Fuente: Calvo, s/f

Esta capacitación tiene sus exigencias propias, pero muy poco exploradas, casi desconocidas, entre las principales: el sentido de la participación objetiva en una obra común y que es, subjetivamente, la convicción de la solidaridad humana, la cual se logra mediante una sistemática cooperación dentro del orden que implica una coordinación auténtica, y buscando como resultado final, la integración del hombre como persona en el ambiente social de la empresa y del medio donde ésta opera. (Calvo, s/f)

Estos tipos de capacitación se complementan y por ello no pueden desligarse, a veces ocurre que se emplea únicamente la capacitación para hacer. Se piensa erróneamente que lo esencial es la eficiencia en el trabajo, como si este pudiese desprenderse del trabajador en su calidad humana.

El resultado es casi siempre negativo, el trabajador puede adquirir la habilidad y competencia necesaria, pero se sentirá desligado de la labor que ejecuta, no se

identifica con ella, se está entonces en presencia del trabajo deshumanizado y del trabajador enajenado, y no se puede esperar que el trabajador se vincule con la empresa y descubra el valor o significado social que su esfuerzo representa.

La única forma de subsanar tales deficiencias es abordar la capacitación en toda su amplitud. Los aspectos de participación, la solidaridad, la cooperación, la coordinación y la integración son los que darán vida, sentido y positiva eficiencia a la capacitación para hacer.

Para ello es preciso, que la capacitación descansa sobre conceptos fundamentales. El respeto a la dignidad humana del trabajador y espíritu de justicia social en la realización del bien común de la empresa y de la sociedad en general.

Podríamos señalar que aprender a hacer no puede darse de manera definitiva, el constante cambio provoca que algunos aprendizajes queden obsoletos rápidamente, la evolución de la tecnología, la globalización de las economías, el advenimiento de la era de la información y el efecto de estas transformaciones en los distintos ordenes de la vida impone nuevas demandas sobre la formación de las personas.

Silveira (2004), menciona que el mayor desafío que enfrenta actualmente la educación para el trabajo es el fomento de empleabilidad, este consiste en primer lugar aportar una amplia base científica y tecnológica que permita a hombres y mujeres responder al qué, al por qué y al para qué de la actividad o el proceso a emprender y, en segundo término, incluye el aporte de una orientación e información sobre el mercado educativo y de trabajo que despliegue la diversidad de alternativas, sus exigencias y sus posibilidades.

El énfasis en la formación para la empleabilidad, reubica el rol y las responsabilidades que le competen a la educación e incluso pone límites a su tendencia omnipotente:

“La educación no puede resolver el problema del empleo ni reducir la pobreza pero sí puede instrumentar y mejorar las capacidades y posibilidades de hombres y mujeres de acceder y permanecer en un puesto de trabajo que le permita la satisfacción de sus necesidades personales y económicas”. (Silveira, 2004)

Ante las necesidades imperantes que hemos señalado, en este momento actual, surge la imperiosa necesidad de la educación a lo largo de la vida, que es por lo tanto además de un derecho, una de las claves del siglo XXI. Es a la vez consecuencia de una ciudadanía activa y una condición para la participación plena en la sociedad. Es un concepto útil para fomentar el desarrollo científico, económico y social, así como construir un mundo en el que los conflictos violentos sean sustituidos por el diálogo y una cultura de paz basada en la justicia.

La Declaración de Hamburgo sobre la Educación de Adultos, (1997) señala que:

“[...] la educación de adultos puede configurar la identidad y dar significado a la vida. Aprender durante toda la vida significa replantear los contenidos de la educación a fin de que reflejen factores tales como la edad, la igualdad entre géneros y las discapacidades, el idioma, la cultura y las disparidades económicas”.

Para cumplir el conjunto de las misiones que le son propias, la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales, que en el transcurso de la vida serán para cada persona, en cierto sentido, los pilares del conocimiento:

Cuadro No. 3
Los pilares del conocimiento

Aprender a:	Para:
Conocer	Adquirir los instrumentos de la comprensión
Hacer	Poder influir sobre el propio entorno
Vivir juntos	Participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas.
Ser	Que se lleve a cabo el proceso fundamental que recoge elementos de los anteriores.

Fuente: Delors, 1997

Aprender a conocer, tiende menos a la adquisición de conocimientos clasificados que al dominio de los instrumentos mismos del saber, puede considerarse a la vez medio y finalidad de la vida humana. En cuanto medio, consiste para cada persona

en aprender a comprender el mundo que le rodea, al menos suficientemente para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás. Como fin, su justificación es el placer de comprender, de conocer, de descubrir.

“Estas cuatro vías convergen en una sola, ya que hay entre ellas múltiples puntos de contacto, coincidencias e intercambios. La función esencial de la educación es conferir a todos los seres humanos la libertad de pensamiento, de juicio, de sentimientos y de imaginación que necesitan para que sus talentos alcancen la plenitud y seguir siendo artífices, en la medida de lo posible de su destino.” (Delors, 1997)

2.5 Marco legal en materia de capacitación y adiestramiento

Se han decretado en nuestro país leyes que orientan los objetivos y acciones para la formación del personal en las organizaciones, la teoría del Derecho del Trabajo y de la Previsión Social. Esta obligación data de 1970 cuando fue incluida en la fracción XV del artículo 132 de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, aunque en esa fecha y durante los siguientes ocho años no se promovió ni se cumplió como se estipulaba.

La reglamentación de la Capacitación y Adiestramiento fue expresada por el Presidente José López Portillo en su primer Informe de Gobierno. Posteriormente envió una iniciativa de Ley donde la capacitación se elevaba a rango de garantía social. Publicado el decreto en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1978 en el que se adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado A del artículo 123.

En ese mismo año el 28 de abril, se publica en el Diario Oficial de la Federación, las reformas a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo que reglamenta la norma constitucional, relacionada con la capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

A partir de esa fecha las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social se dedicaron a formular las leyes secundarias que reglamentan el cumplimiento del decreto.

A continuación señalaremos a la letra lo que se estipula en cada uno de estos documentos:

- De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 123, apartado "A".

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

- Ley Federal del Trabajo, capítulo III Bis.

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

Dentro de los aspectos más relevantes que se plasman en las fracciones de este Artículo son las siguientes:

- a) Por Ley todos los trabajadores tienen derecho de exigir capacitación y adiestramiento.
- b) La existencia de convenio entre jefes y trabajadores, para determinar si la capacitación ha de impartirse dentro de la empresa o fuera de ella; aconsejándose que el trabajador manual lo haga dentro de la empresa.

- c) La capacitación y adiestramiento deberá ser impartida durante las horas de la jornada de trabajo; existiendo la posibilidad de común acuerdo, podrá impartirse de otra manera. Si el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación ha de realizarse fuera de la empresa.
- d) El objeto de la capacitación y el adiestramiento será: la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nueva tecnología; previniendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.
- e) Es de importancia que los trabajadores a quienes se imparte la capacitación y el adiestramiento, asistan con puntualidad, presten atención a las indicaciones y realicen los exámenes correspondientes de evaluación.
- f) El éxito o fracaso que puedan tener los programas implantados dependerán del funcionamiento de la Comisión Mixta de Capacitación⁸ que se forme.
- g) En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse, la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para los trabajadores, también para quienes pretenden ingresar a la empresa.
- h) Se deberán presentar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento.

Dentro de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 40, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1983, en la Fracción VI señala lo siguiente:

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

Es indudable que el servicio y función de la capacitación en México se encuentra en una etapa floreciente. El gran número de empresas que han surgido las cuales

⁸ Comisión Mixta: es la agrupación de dos a más personas de composición heterogénea por cuanto al interés que representan, y que actúan conjuntamente en la consecución de un objeto preestablecido. Integrada por igual número de representantes del patrón y de los trabajadores.

ofrecen de manera permanente y actualizada cursos de capacitación, que podríamos afirmar, abarcan toda la gama de necesidades en todos los terrenos tanto empresariales como individuales. Estas empresas ofrecen sus cursos al público en general. Así mismo, por parte del gobierno, existen Instituciones, Secretarías, Consejos, que ofrecen la capacitación al público en general.

En el Instituto Nacional para Educación de los Adultos (INEA), existe un manual en el que establece las disposiciones para llevar a cabo la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, con sujeción a lo dispuesto en los artículos 123, fracción XV, y 153-A de la Ley Federal del Trabajo y Cláusulas 47, 52, 53 y 84, fracción XIX, del Contrato Colectivo de Trabajo.

El INEA, en vinculación con el Sindicato Nacional de Trabajadores de Educación de Adultos, se plantea la capacitación como un derecho de todos los trabajadores del Instituto. *“Se entiende por capacitación el proceso de formación de los trabajadores destinado a la actualización y obtención de conocimientos para lograr un mejor desempeño de las tareas que realizan en el Instituto así como propiciar su desarrollo integral.”* (INEA, 2000)

En el Artículo 8 de dicho Manual se establece lo siguiente: *“La capacitación en el Instituto, consiste en un programa permanente que tiende al mejoramiento de los niveles de escolaridad, formación técnica y de superación profesional de los trabajadores.”*

La capacitación que se imparte en el Instituto es organizada por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, y se ajusta a lo establecido por la Ley Federal del Trabajo y del artículo cuarto transitorio del Contrato Colectivo de Trabajo ya mencionados. El programa de Capacitación, adiestramiento y formación del personal deberá ser aprobado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, mismo que deberá cumplir con los objetivos previstos en el Programa de Modernización de la Administración Pública.

La Comisión Mixta funciona como un grupo colegiado de trabajo, bipartita y paritaria, responsable de vigilar en el Instituto la instrumentación y operación de los programas que se implanten para mejorar la capacitación de los trabajadores y sugerir medidas tendientes a perfeccionarlos conforme a las necesidades de los trabajadores y del propio Instituto.

2.6 La capacitación en y para el trabajo como proceso educativo

La capacitación para el trabajo, como área de intervención en la educación de jóvenes y adultos, no es posible concebirla como algo aparte, está vinculada directamente a la educación como proceso de socialización.

Retomando la definición que proporciona el Diccionario Enciclopédico de educación, éste precisa el término como “[...] *formación dirigida a la adquisición de conocimientos o al desarrollo intelectual, social, moral, cívico, etc, de las personas*”, pues bien, a través de la capacitación el individuo adquiere conocimientos y desarrolla su intelecto.

La educación vinculada al trabajo y la producción tienen un alto valor, estimula el desarrollo de las mejores cualidades humanas. Con el trabajo productivo el hombre se convierte en solidario de sus semejantes, en creador de valores y, por consecuencia, es dueño de ideales y de elevadas normas de conducta.

“La educación es por tanto, un instrumento fundamental para el avance social, político y económico de cualquier sociedad y un medio privilegiado para fortalecer la cultura. La educación contribuye al engrandecimiento de los países al reafirmar los valores, capacitar a la población para que se entregue a la vida productiva” (Lozoya, 2004)

La educación para el trabajo, se ha entendido como un aprendizaje a lo largo de toda la vida. En la concepción de educación permanente, la educación para el trabajo adquiere una nueva perspectiva ligada a generar capacidades para aprender, para desarrollarse, adquiriendo múltiples oportunidades posteriores de ampliación, profundización, especialización, perfeccionamiento y reconversión conforme a los cambiantes escenarios en que le corresponda desenvolverse al trabajador.

A la educación se le asigna un conjunto de funciones que tienen relación directa con el cambio de actitudes y la transmisión de nuevos conocimientos. Estas funciones dependen del momento histórico del cual se trate; puede ser anticipadora del cambio e innovación y en otras puede tener un rol de sostenedora del *statu quo*. Es decir, la educación asume determinados roles, no de una forma ingenua sino marcada por la relación educación-sociedad.

Los cambios en la educación inciden en la cantidad de personas que se educaran en los contenidos de la información que transmite y, por lo tanto, en los comportamientos que se favorecen.

“La educación se ha asumido así misma con mayor riqueza y con todas sus formas, de modo que, como ha dicho Philip Coombs en el Consejo de Europa, la educación formal, la educación no formal y la educación informal se han fusionado en una sola gran red de educación permanente”.
(Silveira, 2004)

El mundo del trabajo mira hacia la educación como el gran eje del desarrollo. El título del trabajo de la CEPAL en 1992 es expresivo en este cambio: *“Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad”*. A ello se le adiciona el aprendizaje organizacional y autores como Gelpi y Farcas, hablan de las empresas como organizaciones que aprenden de un modo permanente.

Organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), UNESCO y OEA desde mediados del siglo XX, comenzaron a instalar la idea sobre la falta de adecuación del sistema educativo a las transformaciones de los sistemas

productivo y científico, pero sin entrar en las cuestiones centrales, como en planear las estrategias para lograr dicha adecuación.

Después de la Segunda Guerra Mundial, la educación comenzó a ser considerada como una inversión que contribuía al aumento de la productividad y por lo tanto, al incremento de los ingresos, las decisiones educativas fueron concebidas en términos de asignación de recursos, y el vínculo con el empleo fue definido como criterio central desde el cual debía analizarse la educación y las políticas referidas a ella.

Estas concepciones economistas asignaban un papel a la educación tal que debía dar respuesta al sector concentrado de la economía, nos referimos a la teoría del capital humano y el enfoque desarrollista. Planteaban la necesidad de adecuar la estructura del sistema escolar a las demandas de la estructura ocupacional. (Briascó, 1995)

Es decir, que la demanda era el factor dinamizador de una situación que tendería a la expansión y al crecimiento. Dicha expansión implicaría un aumento sistemático de las exigencias de calificación para el desempeño, y la educación formal debía otorgar el tipo de conocimiento y habilidades requeridas por el mercado de trabajo.

En la medida que el efecto de la educación sobre el crecimiento se mediatizaba a través de la oferta de la calificación de la mano de obra, todo el enfoque tendió a concebir el vínculo entre ambas variables mediante la oferta de trabajo en el mercado.

“Es evidente que la educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social y preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde. Formar al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, dicho de otro modo, guiar el desenvolvimiento de la persona en la esfera social, despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad, así como de sus obligaciones, derechos y responsabilidades”. (Maritain, 1954)

La capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una auténtica integración en la misma. *“Esto sólo es posible si la educación que se imparte es integral, pues solo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y áreas de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece”*. (Silicio, 1991)

La capacitación en el trabajo es el proceso que tiene como propósito fomentar y conseguir nuevos conocimientos, desarrollar aptitudes y modificar las actitudes y los hábitos del trabajador para que desempeñe mejor sus actividades laborales y así, estará en camino de encontrar satisfacción en su trabajo.

Además, se puede afirmar que es un medio eficaz para provocar el desarrollo integral de las personas, y que puede ser catalogado como una prolongación del proceso de educación formal e informal que permite la autorrealización por lo que es indispensable mantener la mente en constante aprendizaje aumentando así la confianza en una/o mismo, dado que cuando se aprende se está motivado a seguir creciendo.

2.7 El capital humano en las organizaciones

El capital humano ha sido reconocido en diversos foros sobre temas de empleo y capacitación como un elemento fundamental para el desarrollo económico y social de los países, por ello se ha dado relevancia a metodologías formativas capaces de incrementar la productividad y la competitividad. Asimismo, se ha destacado que el desarrollo de los recursos humanos es responsabilidad solidaria de todos los sectores a fin de que exista correspondencia entre capacitación y trabajo.

El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. Sin este no es posible alcanzar la misión, realizar los procedimientos, mover el proceso o aparato productivo, integrar metas congruentes y alcanzables, los recursos humanos son el subsistema más

relevante del sistema de la empresa, por lo que resulta inevitable reconocer que el capital humano constituye un punto neurálgico para el desarrollo social, económico y tecnológico que se esta llevando a cabo actualmente.⁹

El concepto y valor del Capital Humano como un factor económico primario se reconoció ampliamente por primera vez en 1964 con la publicación del libro de Gary S. Becker ganador del Premio Nóbel, con el titulo "*Capital Humano*".

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios.

No hay que olvidar como nos lo recuerda Pablo Bely (citado por Mora, 2004) que la tarea de las organizaciones es crear un ámbito en donde el conocimiento individual contenido en el capital humano fluya por los grupos, equipos, hasta llegar a la organización en su totalidad.

La gestión que comienza a realizarse ahora ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; sino, que la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa.

Lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que produce lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella.

Cabe preguntarse, ¿por qué es necesario para la empresa el desarrollo del Capital Humano? Sabemos que el avance de la tecnología es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de

⁹ Represas s/f, citado por Alfonso Silicio en "Capacitación y desarrollo de personal" . Editorial Limusa, 1991.

cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Además, en la nueva era del conocimiento, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas, a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias.

Según Becker (citado por Mora, 2004), los éxitos económicos de los países asiáticos no se explicarían sin una base de fuerza laboral bien formada, educada, trabajadora y políticamente ordenada. El recurso natural más valioso para esos países fueron los cerebros de sus habitantes.

El capital humano e intelectual de una empresa es uno de sus activos más valiosos. En la economía actual, basada en el conocimiento, la definición de "capital" tiene nuevas acepciones. El capital humano se define como el conjunto de conocimientos y capacidades que existen en la empresa y en sus empleados. Algunos indicadores de este término son el nivel de contratación y de rotación de la plantilla, la inversión en formación y desarrollo de los empleados y la capacidad de innovación.

“El desarrollo con equidad y en democracia, la dinamización de la potencialidades productivas de los distintos grupos poblacionales, el acceso a niveles crecientes de competitividad y la generación de nuevas oportunidades de empleo pasan por el incremento de la calidad y de la formación de los recursos humanos. (Silveira, 2004)

Como parte importante del desarrollo del factor humano dentro de las organizaciones, está la administración de personal: según Carl Heyel, (citado por Reza 1999), menciona que la definición de administración de personal: “es la forma equilibrada, planificada, práctica y evaluable de seleccionar, utilizar y desarrollar las posibilidades de los recursos humanos”.

Ante esta definición se despliegan los elementos que precisa como sigue:

Cuadro No. 4

Equilibrada	La administración de los recursos humanos busca el equilibrio de justicia y equidad entre los dos factores de la producción: capital (patrón) y trabajo (empleado o trabajador).
Planificada	Para el óptimo aprovechamiento del personal es indispensable someterlo a un proceso de planeación estratégica.
Práctica	Entendida como la acción basada en la experiencia científica para obtener del personal su máxima efectividad.
Evaluable	Toda actividad deberá ser controlada y la administración de personal es relevante, por lo tanto se estará controlando, valuando y midiendo constantemente, para obtener información que permita la mejor toma de decisiones.
Seleccionar	Toda organización pretende incluir en sus plantillas al mejor personal, al más altamente calificado y con actitudes positivas hacia la organización, en este sentido el proceso de reclutamiento y selección deberá ser efectivo y bien dirigido.
Utilizar	La mejor manera de hacer productiva a la organización es aprovechando el potencial humano que ya tiene, por este motivo se torna indispensable emplear al máximo la energía y características de todos y cada uno de los miembros de la empresa.
Desarrollar	La estrategia de la compañía para tener recursos humanos dispuestos y con alta capacidad para desempeñarse en sus labores, consistirá en el programa de formación profesional y desarrollo que se les aplique, incluyendo: capacitación, adiestramiento, planes de vida y carrera, evaluación del desempeño incentivos por productividad, entre otras acciones.

Fuente: Reza, 1999

Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien se considera de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes, al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregarle lo mejor de si a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido.

Para que los recursos humanos se desarrollen eficazmente tanto en su organización como en su vida personal, es necesario buscar capacitarlos buscando la calidad en los procesos educativos en los que se incorpore. Por ello juzgamos pertinente ahondar en el siguiente capítulo sobre el tema de la calidad en la educación.

Capítulo III

La Calidad en la Educación

“Si realizáramos nuestro trabajo, cualquiera que éste sea, con amor, devoción, ahínco y entrega, esforzándonos en poner lo mejor de nosotras/os mismos, y dándole un toque casi místico, encontraríamos la calidad en casi todo lo que hacemos”.

Piedad Landaverde Ponce

3.1 Algunos conceptos de calidad

En los últimos años, el concepto de calidad ha cobrado una importancia sobresaliente. Hay cada vez más negocios y es más fuerte la competencia, sin embargo, los que permanecen y sobresalen son los que practican y dominan los servicios con calidad.

Existen diferentes enfoques con relación a la calidad. Comenzaremos por la calidad en el ser, ya que sin ésta, no se podría pensar en ningún tipo de calidad, ni en ningún proceso, pues la esencia permanece no en las cosas de calidad, sino, en las personas que hacen las cosas. No podemos seguir esperando que el espíritu de la calidad se incorpore a las organizaciones, si los hombres y mujeres que la integran han dividido sus principios fundamentales. Ser sensibles a la naturaleza moral y ética es un requisito para el crecimiento como personas.

En toda actitud se encuentran valores implícitos de las personas, así como las virtudes.¹⁰ La virtud hace libre al hombre y dueño de sí mismo, lo que hace la diferencia entre un discurrir inercial meramente rutinario y uno consciente, en la

¹⁰ La palabra virtud viene de la raíz latina vir-virtud que significa fuerza.

medida en que va habiendo congruencia entre lo que pensamos y sentimos con lo decimos y hacemos.

Para vivir los valores no es suficiente contemplarlos y afirmarlos públicamente, sino, que es necesario practicarlos y expresarlos ante nosotros mismos y ante los demás. Actuar conforme a valores morales eleva al hombre y le da la posibilidad de humanizarse, al mismo tiempo que estos valores y virtudes humanas generan la calidad.

Pasando a otro enfoque, el concepto de calidad se utiliza en algunos casos para asociar hechos o casos que nos producen alguna satisfacción. Inclusive el término “buena calidad” en un producto significa, simplemente, que el producto es bueno para el fin que fue creado. El concepto de calidad que la Compañía Chrysler, maneja es: *“cualquier producto, servicio, trabajo, tarea que cumpla con sus requisitos, es un producto, servicio, trabajo o tarea de calidad”*.¹¹

La anterior definición señala: cualquier servicio o tarea que cumpla con los requisitos. ¿Qué requisitos debe cumplir la capacitación para que sea de calidad? En el Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006, sobre el tema menciona que:

“Una educación de calidad demanda que la estructura, orientación, organización y gestión de los programas, al igual que la naturaleza de sus contenidos, procesos y tecnologías respondan a una combinación explícita y expresa de los aspectos mencionados”. (PND, 2000-2006)

Según Ishikawa (1986) existen dos maneras de definir calidad. La primera tiene un enfoque estrecho y se refiere en esencia al producto cuyas características deben estar de acuerdo con ciertas normas. Por el contrario, la segunda tiene una concepción mucho más amplia, pues considera la calidad como el resultado final de la calidad del trabajo, de los procesos productivos, del personal obrero y ejecutivo, de la planeación, lo cual implica que control de costos, productividad y calidad

¹¹ Manual del curso de capacitación “Al encuentro con la calidad” de Chrysler de México, s/f

forman parte de un todo. En la primera definición señala, “*tiene un enfoque estrecho y se refiere en esencia al producto*”.

¿La educación debe vincularse con la producción?. La educación proporciona a los futuros trabajadores y profesionistas una cultura laboral básica que les permita ver el trabajo como un medio de realización humana, de convivencia solidaria y de servicio a la comunidad, a la vez que introducir visiones críticas, constructivas y responsables que transformen los empleos en oportunidades de crecimiento personal.

Desde mi punto de vista, debido a que en la capacitación y adiestramiento no existe un producto como resultado final, sino un cambio y modificación de la aptitud y actitud e incremento de los conocimientos de la persona adulta capacitada, nos referiremos a la calidad en la enseñanza.

Pirsig (1976), relaciona la calidad con la *areté* griega¹² “*excelencia de la función*”, ya que los helenos consideraban que cada objetivo, institución o individuo tiene una función especial que desempeñar. A partir de esta definición, la función de la o el “facilitador”, “instructor” o “profesor” aparece aquí como miembro de una clase que consta de alumnos con variedad de capacidades y necesidades diferentes que se deben de cubrir.

Creo que la calidad en la capacitación es de responsabilidad compartida tanto de las y los instructores dedicados, preparados y motivados, así como en las y los trabajadores estimulados y orientados, influyendo también las instalaciones donde se imparta, contenido de materiales, soportes tecnológicos adecuados, en el apoyo de las y los jefes inmediatos y de los mandos motivados y participativos.

¹² El concepto *areté* (virtud) según Guthrie, significaba para el griego: ser bueno para algo, saber ejecutar una acción. Hay por ejemplo, la *areté* de los atletas, la de los generales, los médicos, etc. significaba habilidad sobresaliente, eficiencia, excelencia en una tarea, oficio o profesión

Wilson (1992), señala que es necesario planificar, proporcionar y evaluar el currículo óptimo para cada alumno, en el contexto de una diversidad de individuos que aprenden. En la capacitación resultaría difícil diseñar un programa de capacitación para cada individuo, pero sí conveniente elaborarlo para cada puesto en que se desempeñan actividades similares.

En esta búsqueda de alternativas por encontrar la calidad en la capacitación, adiestramiento y consecuentemente la profesionalización en las organizaciones de nuestro país, se han comenzado a introducir estrategias “virtuales”. La virtualidad consiste en generar valor agregado a sus clientes, utilizando recursos más allá de la función estática de la producción.

“La organización, por tanto, se está haciendo virtual y sólo podrá generar ventajas competitivas debido a su red de comunicación y al flujo de información que fluye constantemente por todas sus secciones. El personal y los trabajadores tendrán que estar equipados para trabajar y comunicar en red. Su autonomía, su capacidad de trabajo y su rapidez de reacción deberán ser muy superiores a los que permiten los circuitos tradicionales de toma de decisiones”. (Mertens y Wilde, 1996)

Calidad, en suma, significa satisfacer las necesidades del consumidor o del usuario. La calidad que estamos buscando en la capacitación debe entenderse como la satisfacción de las necesidades del trabajador. Que la capacitación haya contribuido para que se generara la modificación de sus actitudes, comportamientos, desarrollo de habilidades en los participantes así como reforzar y/o actualizar conocimientos que contribuyan al mejor desempeño en sus actividades laborales. Del mismo modo el reforzamiento de valores tanto individuales como de convivencia.

3.2 Algunas concepciones sobre la calidad en la educación

La inquietud por la calidad en todo es quizá lo que mejor caracteriza a nuestros tiempos. Comenzando por la calidad de vida que es la aspiración legítima de todo ser humano. La calidad de vida depende primordialmente de la calidad del quehacer

humano. La riqueza de una nación depende de su gente, y la función de la educación es crear seres humanos de calidad. Al respecto, Schmelkes explica:

“[...] partimos del convencimiento de que el deseo de mejorar está presente en todo ser humano, y que el deseo de mejorar es el impulso fundamental y central de todo proceso de mejoramiento cualitativo. Creemos, por tanto, que es mucho lo que se puede hacer desde el propio plantel escolar por mejorar, significativamente, la calidad de lo que hacemos y de lo que logramos en educación”. (Schmelkes, 1995)

Cuando se menciona el término calidad, por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y más aún las rebasa. Tales expectativas se definen en función del uso que se dará al producto o servicio en cuestión. ¿Qué uso se le da a la educación? Una educación de calidad es la que induce a que las personas crezcan en sus diferentes ámbitos del ser, conjuntamente, que avanzan hacia sí mismas, logrando ser individuos reflexivos y críticos.

La educación tiene el compromiso de favorecer la formación de una mejor sociedad con un cuidado especial para buscar la calidad en todos los niveles educativos, a partir de la familia y con un enfoque de aprendizaje a lo largo de la vida. Para cumplir este compromiso se requiere la suma de esfuerzos de la sociedad; porque además de conocimientos técnicos y académicos se necesita la formación en valores, actitudes y habilidades.

Así el movimiento hacia una mejor calidad en la educación, señala Schmelkes, (1995) debe partir del propósito de satisfacer al beneficiario, para lograrlo es necesario conocer mejor sus necesidades, sus expectativas, sus preocupaciones, sus insatisfacciones respecto al servicio que estamos ofreciendo.

“Ahora bien, es necesario reconocer que la calidad no es algo absoluto ni estático. Las concepciones sobre la calidad cambian con el tiempo y quién juzga la calidad siempre tenderá a ser cada vez exigente. Podríamos decir que es un movimiento cuya trayectoria es una espiral ascendente.” (Schmelkes, 1995)

Con todo y a pesar de esta definición el término "*Calidad*" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotras/os, ya que para unos la calidad residirá en un producto y en otras/os en su servicio posventa de este producto, por poner un ejemplo. Lo cierto es que nunca llegaremos a definir exactamente lo que representa el término calidad a pesar de que últimamente este término se haya puesto de moda.

Para el presente trabajo, como ya lo mencionamos, el término calidad, se entenderá como la satisfacción de las necesidades de las y los trabajadores en los cursos de capacitación que tomaron, así como el impacto que estos cursos hayan tenido en el cumplimiento de los objetivos, ¿se han cumplido?, ¿la capacitación, ha impactado en los participantes?, ¿éstos, han incrementado o actualizado sus conocimientos?, ¿han modificado sus actitudes?, su jefa/e inmediato, ¿percibe los cambios en sus colaboradoras/es en cuanto a mejora en su trabajo?

Por otra parte, el progreso de la humanidad no es más que reflejo del deseo innato que tiene el hombre por superarse. Responsabilizar a todos los elementos de una empresa por la calidad integral de la misma, dotarlos de herramientas, capacitarlos para hacerlo y delegarles la posibilidad de tomar decisiones propias, es una manera en la que cualquier empresa logra transformar dicha característica en una realidad tangible; un producto o servicio mejor.

De esta forma, es más fácil obtener una actitud positiva de una persona hacia la solución de un problema, que cuando simplemente se le pide que ejecute una instrucción.

Si como hemos mencionado, la calidad es responsabilidad de todas las áreas, con más razón debe serlo de todos los individuos, desde el director hasta el de menor rango, por sí solo nadie puede lograr la calidad, es preciso que exista trabajo en equipo, lo cual es uno de los rasgos más distintivos y fundamentales de cualquier empresa exitosa, ya que en las funciones y responsabilidades se asignan

generalmente por grupo, es necesario que todas/os estén imprimiendo calidad en lo que le corresponde hacer a cada una, uno.

No obstante hay que distinguir entre un grupo de personas y un equipo de trabajo: el primero es solo una aglomeración de individuos, mientras el segundo es un conjunto organizado con intereses comunes que buscan alcanzar una meta específica. Trabajar en equipo, no solo se refiere a formar grupos de personas de un mismo nivel jerárquico, sino de varios niveles. Por ello es importante romper el tabú de las jerarquías, de tal forma que se facilite combinar la organización formal, en la que están claramente establecidas las funciones con base a las diversas áreas que conforman la empresa o Institución.

La calidad conduce al mejoramiento continuo de las organizaciones, y con ello a las personas involucradas. La calidad de las personas es la primera preocupación de la filosofía de la calidad. Un sistema en el que se persigue la calidad se preocupará que las personas desarrollen al máximo sus potencialidades. (Schmelkes, 1992).

“Para producir mejores sistemas, una sociedad debe preocuparse menos por producir bienes materiales en cantidades crecientes que por producir personas de mejor calidad; en otras palabras, [por producir personas] que sean capaces de producir esos sistemas”.¹³

Lo anterior lo plantea una teoría que se aplica a empresas productoras de bienes y servicios. ¡Cuanto más debe hacerlo una organización dedicada precisamente a formar personas!. Sin embargo, en educación, muchas veces los planificadores parecen darle más importancia a las cosas que a las personas para mejorar la calidad.

Las personas se desarrollan como tales cuando son capaces de crecer integralmente. Para desarrollarse es necesario tener conocimientos, gozar de una calidad de vida digna, ser respetados y aceptados. Pero hay algo quizás más importante que todo lo anterior: El proceso de desarrollo personal radica en descubrir el sentido de la vida que procede fundamentalmente de demostrarse a si

¹³ Claude Lévis-Strauss, citado por Kaizen Massaki en su libro: “La clave de la ventaja competitiva japonesa”, 1989

mismo/o la capacidad de transformar la realidad en el sentido en que una/o cree que debe ser transformada, y de manera igualmente importante, en hacerlo en forma congruente con los valores que una/o quiere ver reflejados en esa realidad que contribuye a transformar. El mejoramiento efectivo genera una verdadera satisfacción en la vida.

La búsqueda de la calidad genera el espacio para que esto sea posible. Le da un sentido de transformación al trabajo cotidiano. Y persigue hacerlo resaltando el compromiso, la responsabilidad y la solidaridad con los seres humanos con los que trabaja, y con el objetivo en el que se participa. *“La filosofía de la calidad se basa en la convicción del deseo inherente que las personas tienen de lograr calidad y valor, de compartir su experiencia y de apoyarse unos a otros”.* (Schmelkes, 1992)

3.3 La capacitación basada en competencias laborales

Si bien es cierto que el tema del presente trabajo no es el de las competencias laborales, consideré oportuno referirme a la capacitación que se basa en la competencia laboral, ya que está surgiendo como un referente para la administración y desarrollo del personal para las empresas y organizaciones.

El proceso de adaptarse a los cambios del entorno aparece actualmente como consigna para lograr el desarrollo de las organizaciones, esto demanda la mejora continua en todos los ámbitos, producto de una mayor dinámica de aprendizaje de las personas y las organizaciones.

La competencia laboral es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado. Hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en concreto. Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, nos obligan a centrarnos más en las posibilidades en situaciones de trabajo

concretas y evolutivas, lo que nos aleja de las descripciones clásicas de puestos de trabajo”.¹⁴

Ante los desafíos de la globalización de los mercados, el acelerado avance tecnológico de la producción, los nuevos esquemas de gestión del trabajo y los cambios que estos desafíos producen en los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica, que nos retan con oportunidades excepcionales para el progreso nacional y para una interacción más provechosa con resto del mundo. Los trabajadores necesitan contar con una gran capacidad de adaptación ante estos cambios de exigencias tanto de su actividad propia como la de la organización de los procesos productivos.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha señalado que el grave problema del desempleo que se vive en casi todos los países del mundo podría tener esperanzas de solución a largo plazo si se elevaran los niveles de productividad y competitividad de las personas, de las empresas y de las economías.

La recomendación que este organismo internacional hace para lograr el objetivo es la de desarrollar en el individuo tres capacidades básicas: la primera implica imaginación y creatividad; la segunda se refiere a la posibilidad de adecuarse a los cambios tecnológicos y a las transformaciones de los mercados; y la última, a la necesidad de asumir el aprendizaje como un proceso continuo y sistemático.

Quizás en ningún otro ámbito tengan lugar tantos cambios como en el del conocimiento. Los avances de la tecnología para procesar y transmitir datos son asombrosos y su impacto se deja sentir, sobre todo, en los campos laboral y educativo.

¹⁴ Reis, citado por Leonard Mertens y Robert Wilde en “El cotidiano, la revista de la realidad mexicana actual” No. 79

Por lo que el gobierno federal instituyó el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC). El Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000 planteó en la sección de Educación, concretamente a la educación tecnológica en estos términos: *“Se estrechará la vinculación de la educación tecnológica con los requerimientos del sector productivo y, en especial, de la economías regionales”*.

El PMETyC se planteó con los siguientes componentes básicos:

1. El Sistema de Normalización de Competencia Laboral. Su objetivo es articular, con el apoyo el Gobierno Federal, al sector educativo, al productivo y a los trabajadores para elevar los niveles de productividad.

2. El Sistema de Certificación de Competencia Laboral: su función es la de establecer mecanismos y formas de evaluación, verificación y certificación de conocimientos, habilidades y destrezas, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos, basados en las normas técnicas de competencia laboral. (Garza, 2001)

3. Transformación de la oferta de capacitación. Su objetivo es reorganizar los servicios y programas para satisfacer las nuevas necesidades de calificación laboral de la planta productiva.

4. Estímulos a la demanda. Su propósito central es apoyar la integración y el desarrollo del mercado de la capacitación basada en normas de competencia y en su certificación. A partir del reconocimiento que los servicios de educación profesional orientan sus contenidos y estructura en función de la demanda, mediante becas se otorga apoyo a jóvenes estudiantes y trabajadores, para que seleccionen los servicios educativos que mejor les satisfagan.

5. Información y Evaluación. Tienen el propósito de desarrollar un sistema de información, de realizar la evaluación de los resultados y de coordinar los estudios e investigaciones del proyecto.

Una vez consolidado el proyecto, el gobierno instaló el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). Este es un fideicomiso público no paraestatal que fue instalado el 2 de agosto de 1995 con base en el Acuerdo Intersecretarial STPS-SEP publicado en el Diario Oficial de la Federación de la misma fecha.

El CONOCER como entidad responsable de operar los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, promueve conjuntamente con otras instancias, el proceso de cambio estructural tendiente a convertir a la formación y a la capacitación de personal en el eje central del progreso personal y profesional de los trabajadores, así como la productividad y competitividad de las empresas.

El CONOCER se concibe hoy como el articulador de un esquema mediante el cual las personas puedan acceder a procesos de capacitación continua con base en estándares fijados de manera consensuada por los sectores productivo, laboral y educativo. Es una entidad de calidad en si misma, destinada a mejorar la calidad de las empresas, de los trabajadores y de las instituciones de formación del país. (Folleto, Conocer. s/f)

Para el CONOCER la Competencia Laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo.

3.4 La profesionalización en el sector público

La capacitación como parte medular que lleva a la profesionalización¹⁵ y con ésta a lograr la calidad, no sólo de los servidores públicos, sino, de los trabajadores en general, se presenta como una tarea inaplazable pues es la respuesta a la falta del personal idóneo y es indispensable para alcanzar un cambio en sus actitudes y aptitudes, lo que contribuirá a obtener un mejor desempeño laboral ya que en muchas ocasiones no están realmente identificados con el puesto que desempeñan. (Guerrero, 1998)

Esa falta de identificación ha sido elemento determinante en el mal funcionamiento del sector público, pues un gran número de servidores públicos no se encuentran preparados para desempeñar dicho cargo, tal situación se repite con frecuencia ya que al darse alguna alternancia en el poder, se producen diferentes cambios en las organizaciones, en donde la remoción de funcionarios provoca que se ubiquen al frente de las organizaciones a individuos que no cuentan con los elementos necesarios para desarrollar las funciones encomendadas.

El término profesionalizar, significa según la Enciclopedia de la Real Academia Española, “*dar carácter de profesión a una actividad. Convertir a un aficionado en profesional, persona que ejerce una actividad como profesión*”.

A pesar que la profesionalización de los servidores públicos es la respuesta a la falta de personal idóneo y sobre todo al creciente y acelerado cambio organizacional, no cuenta con la debida atención por parte de las autoridades, olvidando con ello que dicha cuestión es el medio para alcanzar un mejor desempeño laboral y por tanto el aprovechamiento óptimo de los recursos con que cuenta.

¹⁵ Refiriéndome al INEA en particular, el trabajador que no cuenta con formación profesional, tiene la oportunidad de ingresar al Programa de Profesionalización, mediante cursos de capacitación que estén relacionados con las actividades propias de su puesto que desempeña.

Al respecto, Crozier (1982) señala que en una sociedad como la actual el recurso esencial que hará la diferencia en el largo plazo, es la calidad, adaptabilidad, capacidad y desarrollo del elemento humano; la modernización se alcanzará mediante el desarrollo de dicho elemento, pues considera que el cambio no es de estructuras o responsabilidades del funcionario, sino de actitudes y procesos de identificación; además dichos cambios serán inducidos en una primera fase, fundamentalmente, por los servidores públicos de nivel, para ello es necesario que el sector público proporcione los apoyos suficientes para impulsar al mayor número de servidores públicos al movimiento de reforma, pues ellos harán la reforma. Además que:

“En lugar de querer reformar el sistema administrativo culpando y castigando a los funcionarios, la estrategia correcta consistiría en utilizar y desarrollar el acervo de recursos humanos que constituye la función pública para crear a partir de los problemas, las presiones y las capacidades actuales, equilibrios más abiertos, más dinámicos, más fructíferos con la sociedad”. (Crozier, 1990)

Se ha mencionado que la profesionalización tiene una importancia significativa, ya que todo proceso de modernización requiere una adecuada preparación de quienes lo llevan a cabo, por tanto, las líneas que se establecen en el programa de profesionalización son:

- Sistemas de selección.
- Actualización de conocimientos y habilidades.
- Sistema Integral de Desarrollo de Recursos Humanos.
- Establecimiento de mejores perspectivas de desarrollo.
- Fortalecimiento de los valores cívicos y éticos en el servicio público.
- Efectividad de la función de investigación y fincamiento de responsabilidades.

Para que se logre la profesionalización como tal, se requerirá un conjunto de condiciones entre las cuales Omar Guerrero menciona las siguientes:

“Una más rigurosa selección del personal con base en su capacidad; el fortalecimiento de la capacitación como una inversión prioritaria para el desempeño de aptitudes, habilidades y actitudes de todos los servidores públicos; establecimiento de opciones para el desarrollo de una carrera en el ambiente de la administración pública; calidad en el ambiente de trabajo y fortalecimiento de los valores éticos del servidor público; el incentivo al desempeño honesto, eficiente y responsable con la seguridad de retiro digno”. (Guerrero, 1998)

Por otra parte, la profesionalización en el INEA, se señala como un derecho inherente a la capacitación de todos las/os trabajadores. Para la Institución se entiende por profesionalización *“el proceso de formación y superación de las/os trabajadores destinado a la obtención de nuevos conocimientos para lograr el mejor desempeño de sus tareas y el debido manejo de los procesos de trabajo, elevando la calidad y consolidando su nivel profesional”*.

Su objetivo principal es elevar los niveles de calidad de los servicios que presta a la sociedad; así como, propiciar el desarrollo integral de los trabajadores de planta para fortalecer la prestación del servicio institucional con calidad profesional. Este sistema busca fundamentalmente impulsar acciones que incidan en el desarrollo de los trabajadores mediante su mejoramiento y bienestar para que propicie el mejoramiento del servicio público a cargo del INEA.

Con respecto a la profesionalización, en el Manual de Capacitación, Adiestramiento y Profesionalización de los Trabajadores del INEA dice que:

“La profesionalización consistirá en un sistema permanente que tienda al mejoramiento de los niveles de escolaridad, formación técnica, profesional y de posgrado de los trabajadores. Así como del mejoramiento continuo de los procesos de trabajo para elevar la calidad del servicio del instituto”.

De este modo se puede decir que mediante la profesionalización de los servidores públicos se podrá alcanzar una transformación del sector público, por ello el presente trabajo pretende dar una visión sobre la importancia de la labor de los servidores públicos en el proceso de modernización de la Administración Pública.

3.5 La calidad en la capacitación

Respecto a la calidad en la capacitación, a nivel general, la atención debería volcarse hacia los procesos de aprendizaje y sus resultados. Esto supone dar más atención a los procesos que se desarrollan en cada empresa o institución, priorizando la asignación de recursos para el logro de una doble necesidad: por una parte, el aumento sustantivo del actual número de horas en los procesos de capacitación y, por la otra, la incorporación de nuevos métodos y materiales que permitan a las instructoras/es ayudar a más personas jóvenes y adultas a aprender y actualizarse, desempeñando nuevos roles de mediación y asesoría en vez de la tradicional exposición bancaria o frontal de los contenidos.

La calidad en la capacitación supone asimismo, establecer un ambiente y una relación socio-emocional y afectiva que permita a instructoras/es y participantes avanzar crecientemente en sus grados de autoestima, lo que, sin duda, repercute en unos y otros en cuanto su desarrollo profesional, personal y social, respectivamente.

Las empresas y los individuos de esta época desean plasmar la perfección en la calidad de sus productos y de los servicios que ofrecen. Aunque no hay perfección al 100% y no hay calidad absoluta, en materia de capacitación sí hay un avance paulatino hacia niveles de creciente satisfacción que se manifiestan en una calidad sólida, consistente y en una creciente productividad.

Para lograr esto, Oria habla de la imperiosa necesidad de implementar las normas de ISO 9000 en la educación, *“con la ruptura de fronteras comerciales y la formación de mercados globales, en un país y en el mundo se compete con la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen, es necesario implementar las Normas que rijan la calidad educativa”*. (Oria, 1998)

La calidad está también asociada a una mayor transparencia de los resultados. La urgencia de medir los logros del aprendizaje a través de prácticas evaluativas periódicas e instrumentos confiables están demandando las organizaciones de

pruebas de medición, de laboratorios regionales de medición y hasta de sistemas nacionales de evaluación (UNESCO/OREALC y CEAAL, 1997)

El factor calidad no ha sido asumido como imperativo ni en la educación de adultos, ni en la capacitación, por esa razón, es preciso mejorar la actual practica educativa, formar/especializar/actualizar a las/os docentes e instructores y promotores, considerando las nuevas necesidades de aprendizaje, elaborar materiales que faciliten el autoaprendizaje e incorporar tecnologías que aproximen más a las/os participantes a las actuales dinámicas de producción y sistematización del conocimiento.

Por lo que valdría la pena evaluar los procesos buscando responder a las preguntas: ¿aumentaron o no los conocimientos y las competencias de los participantes? estos conocimientos y esas competencias, ¿les ayudará o no a ser mejores y más eficientes madres, padres de familia, trabajadoras/es, ciudadanas/os, productoras/es, o consumidoras/es? ¿les permiten estar bien informados para tomar decisiones que afectan su vida cotidiana, sus relaciones laborales y su entorno familiar, social o ambiental?

La capacitación en función de una mejor calidad de vida tendría que estar asociada a:

- Mecanismos preventivos e informativos sobre la salud.
- Los problemas demográficos en sus aspectos sociales, económicos y culturales.
- Una educación ambiental que identifique la naturaleza como hogar de todos.
- La orientación del consumidor, que parte del principio de que todas la personas deben tener la información acerca de los costos. La calidad de los bienes y servicios.

Para garantizar la calidad en la educación (que bien cabe asignarlas también a la capacitación) en la Conferencia Internacional sobre Educación de Adultos se señalaron como acciones necesarias:

- a) Elaborar políticas que tengan en cuenta el papel crítico del ambiente en que tiene lugar el proceso educativo.
- b) Facilitar la coordinación de las iniciativas de educación de adultos relacionada con diferentes instituciones y sectores de actividad.
- c) Adoptar leyes, políticas y mecanismos de cooperación con todos los interlocutores, facilitando la participación de los jóvenes y adultos en la educación en el lugar de trabajo y dentro de la comunidad, apoyando y extendiendo los programas.
- d) Mejorar la calidad y velando por la pertinencia de la educación de jóvenes y adultos mediante la participación de los educandos en la elaboración de los programas. (UNESCO, 1997)

El mejoramiento de los niveles globales de calidad de los aprendizajes debería lograrse mediante acciones vinculadas con los distintos ejes involucrados en el desarrollo educativo como el contextual, el institucional y el pedagógico.

Siendo la capacitación una oportunidad de desarrollar las potencialidades para desempeñar mejor un trabajo, y que sea de calidad debe contar con ciertas características:

- a) Diagnosticar las necesidades de capacitación del trabajador, sin este diagnóstico se estaría capacitando sin tener claro las habilidades que el trabajador requiere para desempeñar sus funciones labores eficientemente.
- b) Cubrir estas necesidades a través de cursos donde se incluya el mayor tiempo de éste en la práctica, sin práctica la capacitación se convierte en simple información. La práctica en un curso lleva al participante a vivir la experiencia, a realizar los métodos aprendidos y corroborar lo aprendido,

permitiendo al participante despejar dudas sobre la marcha. Una duda que no se despeja claramente creará lagunas que terminarán diluyendo lo aprendido durante la capacitación.

- c) Las técnicas de enseñanza que se utilicen en la capacitación deben cubrir formas de impactar al participante. Los seres humanos aprendemos a través de imágenes, de sonidos y palabras, de sentir y experimentar sensaciones diferentes, utilizando nuestra mente y cuerpo.
- d) Se torna necesario utilizar los avances tecnológicos como herramientas para apoyar y desarrollar responsable y creativamente las prácticas pedagógicas.
- e) La o el instructor debe actualizarse y perfeccionarse en el o los temas a impartir, del mismo modo, recurrir a diversas técnicas didácticas pertinentes para lograr el objetivo de la capacitación haciendo uso de los materiales adecuados. Ser dinámicos, atentos, amigables, flexibles.
- f) Preferentemente, el lugar físico donde se imparta la capacitación debe estar alejado y/o aislado de distractores como el ruido, las interrupciones, y adecuadamente aclimatado.

En la capacitación, la o el participante requiere de los servicios que le permitan irse desarrollado aún más como persona, ir desarrollando su potencial y fortaleciendo constantemente su autoestima, ir manifestando los valores adquiridos e irse demostrando a si misma/o su capacidad crítica y creativa. Pero también requiere que los servicios de capacitación le resulten cualitativamente útiles para su vida productiva.

Si la capacitación es una oportunidad para que el ser humano desarrolle las potencialidades para desempeñar mejor un trabajo, consideramos oportuno revisar más ampliamente este tema en diferentes contextos, en el siguiente capítulo.

Capítulo IV

La Capacitación en Diferentes Contextos

“El mundo es un proyecto inacabado, extendido en el tiempo, una realidad dinámica y dispareja, mezcla de orden y de caos, sustancialmente abierta hacia el futuro”

Pablo Latapí

4.1 Contexto Internacional

Habría que comprender de un modo profundo y hasta metafórico, los efectos que produce el vuelo de una mariposa o que un hecho de poca importancia pueda verse ampliado hasta límites insospechados y cambiar los destinos de la vida en general, se diría que es el paradigma de la complejidad.

Ante esta acción concreta y evidente de la complejidad, nos pone frente a un nuevo panorama; la democratización del conocimiento a través de las tecnologías interactivas digitales y plataformas de Internet. Hoy es posible contar con información de cualquier parte del mundo en tiempo real; se puede acceder a los bancos de información, bibliotecas, centros estadísticos, universidades, empresas, etcétera. La información es tan variada como los medios a través de los cuales la recibimos; estas redes de información disponibles requieren de estrategias de aprendizaje diferentes para enlazar a un cuando sea una porción de los mismos.

Así, entramos definitivamente a la era de la competencia de los talentos, donde los que desarrollan con velocidad las habilidades de aprender y desaprender y los que amplían sus capacidades creativas e innovadoras, serán quienes estén preparados para las nuevas oportunidades de esta sociedad del conocimiento. (Escurra, s/f)

Independientemente de la crisis coyuntural por la que atraviesan los mercados, el laboral hace tiempo que sufre modificaciones, empujadas básicamente por las

transformaciones tecnológicas, que lo han tornado cambiante e inestable. Varían las descripciones de los cargos, se reeditan los negocios, se buscan nuevos horizontes y se necesitan profesionales especializados. Todo ello ha motivado la urgencia de empresas y personas por responder a las exigencias de la nueva economía y, aunque la capacitación no sea una herramienta nueva, se ha transformado en excelente estrategia para sacar adelante los negocios, especialmente para las pequeñas y medianas empresas.

Farcas (s/f) asegura, que si bien en el pasado las personas podían aspirar a una trayectoria laboral que incluía uno o dos empleos en la vida,

"[...] hoy, se espera que cambien de trabajo cinco, seis veces, e incluso una persona puede encontrarse con que las especificaciones técnicas y profesionales de su cargo varíen sistemáticamente en el tiempo". (Farcas s/f)

Según Farcas una persona que busca trabajo debe ser capaz de incorporarse a la organización, de formar parte de un equipo, pero sobre todo, debe tener una buena predisposición a formarse y capacitarse, leer, estudiar, adquirir conocimientos y habilidades. *"Eso es válido para ejecutivos, mandos medios y trabajadores, porque es una tendencia de todos los países que crecen y quieren acceder a la economía global"*.

Sucede que la globalización ha construido tal interdependencia entre los mercados que, por una parte, sufrimos como propios los embates de las crisis económicas externas, llámese asiática, argentina, mexicana o norteamericana, y por otra, empresas y ejecutivos mexicanos deben responder a las exigencias que les impone un mercado cada vez más exigente, competitivo y globalizado.

Esto pasa necesariamente por un dominio de lenguajes técnicos universales, manejo apropiado de la tecnología y actualización permanente de los conocimientos. Por ello, no es raro constatar cambios en la demanda por capacitación.

El desarrollo explosivo de la computadora y el procesamiento de datos, la televisión y las telecomunicaciones, la biotecnología y otras nuevas industrias, han venido a

envolver no sólo a los países industrializados que las originaron, sino también al mundo en desarrollo, que de hecho representa el porcentaje mayor.

A medida que los pueblos se han interconectado, no sólo con el comercio sino con los medios electrónicos, transporte rápido, etcétera, se ha generado una acelerada interacción que ha hecho cada vez más interdependientes. ¿Por qué esa interdependencia?, porque la diversidad del mundo permite a todos aportar siempre algo útil para los demás, dándose un proceso natural de complementariedad y fortalecimiento de las partes involucradas en estas interacciones.

Esta increíble intensidad de la interacción mundial en los últimos años ha sido alimentada, sin temor a equivocarnos, por el crecimiento explosivo de las telecomunicaciones vía satélite, microondas y cable telefónico y digital. El satélite y las comunicaciones inalámbricas son el futuro práctico de la red mundial de telecomunicaciones que envolverá a todos, con sus consecuentes retos de manejo, reglamentación y optimización.

Aprovechando estas tecnologías se ha puesto en marcha, un programa de instrucción masiva de formación de recursos humanos (MAC) que se transmite por vía satélite, microondas y cable a diversos países del continente en diferentes idiomas.

Este programa (MAC) es pionero de aprendizaje multinacional a distancia en vivo, a través de videoconferencias y seminarios magistrales. Estas ventajas, sin embargo, no todas las empresas tendrán la oportunidad de acceder, ya que el costo es un limitante para las pequeñas y medianas empresas.(Cárdenas,s/f)

No podemos negar que las empresas enfrentan una serie de retos que se inscriben en la transformación productiva de los países, estos retos generan que las empresas busquen adecuar sus estrategias a partir de modificar sus trayectorias tecnológicas, de organización del trabajo, de organización de la producción y de gestión de recursos humanos; trayectos que se interponen y se relacionan unos con otros.

Es de reconocerse que los mercados actuales son más competitivos como consecuencia de la globalización. Los parámetros de competitividad han evolucionado hacia una mayor exigencia en la calidad de los productos y servicios, enfocándose cada vez más hacia las necesidades de los clientes, sin dejar de lado el criterio de bajo precio.

Las empresas han tenido que introducir nuevas estrategias “*virtuales*”. La virtualidad consiste señalan Mertens y Wilde (1996) en generar valor agregado a sus clientes, utilizando recursos más allá de la función estática de la producción. Recursos que no son controlados por la gestión de la empresa, sino que son movilizados en los proveedores, los trabajadores, los departamentos de mercadotecnia e ingeniería, los institutos de investigación y los consumidores.

El surgimiento de este tipo de organización empresarial obedece a que ante la convergencia de las estrategias seguidas por las empresas en el mercado global, la arquitectura de la organización es la que da el carácter único y flexible a la empresa.

El personal, las/os trabajadores; son el componente más importante de la arquitectura interna de la empresa, tienen que estar equipados para trabajar y comunicar en red. Su autonomía, su capacidad de trabajo y la rapidez para adaptarse a los cambios deben ser superiores a los que permiten los circuitos tradicionales de toma de decisiones.

El método taylorista de trabajo buscaba reducir el desperdicio del movimiento humano en cada puesto, con la búsqueda de esta reducción, el método “*desperdiciaba*” un recurso mayor; la educación, conocimiento, experiencia, creatividad e inteligencia del trabajador.

En la actualidad se observa una ampliación en la tarea principal en cuanto a la inclusión de funciones de inclusión de calidad y la introducción de la multi habilidad en un mismo nivel de complejidad de tareas. También se observa un

enriquecimiento en las tareas periféricas tanto de tipo social (equipos de trabajo y reducción de niveles jerárquicos). (Lozoya, 2004)

Esta tendencia de apertura y complejidad de las funciones además de la necesidad de ir construyendo nuevos límites a las mismas, hacen que la tarea ya no sea sinónimo de competencia como lo fue en el modelo taylorista, sino que surge la necesidad de empezar por la competencia antes de pasar a describir la tarea, e incluso dejar un rango abierto de posibles caminos para llegar a la competencia deseada.

4.2 La capacitación en el contexto nacional

Las actuales tendencias que determinan la conducta de los agentes y empresas, incluyendo las de nuestro país, se están configurando en torno a la globalización y el avance tecnológico, en especial la llamada "*tecnología de punta*", llegando a imponer el paradigma del "*quehacer eficiente*".

Por otra parte, no hay duda de que muchos de los investigadores dedicados al desarrollo de la empresa en México estarían de acuerdo en destacar que una parte significativa de las ventajas competitivas de la actividad económica reside en el bagaje de conocimientos, destrezas, habilidades y capacidades que posee la fuerza de trabajo. (Pinto, 1992)

La industrialización y el desarrollo tecnológico en México no se desarrollaron tan rápidamente como en otras partes del mundo. La esclavitud y la explotación del trabajador perduraron durante mucho tiempo, y el sistema de aprendices, en el que el aprendizaje padre-hijo, sobrevivió bastante tiempo.

El sistema de aprendices tuvo una larga vigencia histórica; sin embargo, con el progreso industrial este sistema paulatinamente dejó de satisfacer los requerimientos de recursos humanos que tuviesen los conocimientos y las

habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más complejos.

“Más tarde, con el desarrollo y perfeccionamiento tecnológico, se vio la necesidad de reemplazar el de aprendices por un sistema capaz de satisfacer la mayor demanda de recursos humanos calificados. A partir de entonces la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal y complejo”. (Calvo, s/f)

Hoy en día, tanto los sujetos como las empresas estamos sometidos a determinaciones difíciles de soslayar, por lo que debemos aprender y actualizar un cierto conjunto de conocimientos, destrezas y capacidades, a fin de insertarse competitivamente en el mercado laboral. De ahí la importancia de la capacitación, de la instauración y desarrollo de un sistema de capacitación al interior de la empresa mexicana.

Aun cuando la capacitación es un tema del que todo el mundo habla recientemente, es poco lo que algunos empresarios mexicanos se han preocupado por ésta. Esto quizá suceda, por una parte, porque la mayoría de las cientos o miles de empresas o capacitadores independientes no ofrecen programas de capacitación real y hacen que ésta se convierta más en un gasto que en una inversión y, por la otra, porque las empresas no desean correr el riesgo de capacitar a personal que después se va a ir o que, aún quedándose, no aplica los conocimientos adquiridos dentro de la empresa.

Sin embargo, como ya lo señalábamos en el capítulo II, apartado 5, la capacitación y el adiestramiento en La *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en su Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII, señala que:

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

La educación y la capacitación, además de ser fuentes fundamentales de productividad y eficiencia en las empresas, de mejores condiciones de trabajo y

remuneración para las/os trabajadores, inculcan valores como los de responsabilidad, solidaridad, superación continua, capacidad de adaptación al cambio y trabajo en equipo, entre otros.

Así, La *Ley General de Educación*, que se publica en el *Diario Oficial de la Federación* el día 13 de julio de 1993, declara que: "*La educación es un medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social*".

Una de las finalidades de esta ley es: promover el desarrollo integral de la personalidad, para que se ejerciten en plenitud las capacidades.

4.2.1 Programas y acciones para fortalecer la capacitación para el trabajo

Como ya lo hemos señalado, para hacer frente a los desafíos de la globalización de los mercados, el acelerado avance tecnológico de la producción, los nuevos esquemas de gestión del trabajo y los cambios que estos desafíos producen en los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica; el Gobierno Federal instituyó el Programa de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC).

El PMETyC inició su operación en septiembre de 1993 y lo ejecutan de manera coordinada las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social. Este proyecto tiene como propósito sentar las bases que permiten reestructurar las diversas formas de capacitación de la fuerza laboral y propiciar que esta formación eleve su calidad, ganando pertinencia respecto a las necesidades tanto de los trabajadores como de la planta productiva nacional. (CONOCER, folleto s/f)

Uno de los componentes que conforma el PMETyC es el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), este fideicomiso fue instalado el 2 de agosto de 1995, como entidad responsable de operar los Sistemas de Normalización y Certificación de Competencia Laboral, promueve conjuntamente con otras instancias, un proceso de cambio estructural tendiente a convertir a la formación y a la capacitación de personal en el eje central del progreso personal y profesional de las y los trabajadores, así como la productividad y competitividad de las empresas. (CONOCER, folleto s/f)

Actualmente la Secretaría del Trabajo y previsión Social, promueve la nueva “*Cultura del Trabajo*”, pues plantea que la globalización puede ser una oportunidad para crear nuevas fuentes de empleo, o una amenaza donde se pierden oportunidades de trabajo por el cierre de negocios y empresas. En gran medida, esto depende del esfuerzo conjunto, es decir, de la corresponsabilidad.

Para que México pueda competir y generar más empleos, se requiere que los productos o servicios que se generen, sean buenos y a precios razonables a lo que se le conoce como un producto o servicio competitivo. Pero, ¿cómo lograrlo? la Secretaría del Trabajo y Previsión Social sugiere que:

1. Fabricando productos de calidad a través de dar nuestro mejor esfuerzo para que las cosas que hacemos, las hagamos bien y a la primera.
2. Para que los precios sean bajos necesitamos ser más productivos, esto es, que con la misma maquinaria y las mismas personas hagamos más productos. (STPS, 2002)

La Nueva cultura laboral que promueve dicha Secretaría consiste en:

- ⇒ Tener un cambio positivo de mentalidad y de actitud en la forma de ver y realizar el trabajo;
- ⇒ Dar el máximo de nuestro esfuerzo en las actividades que realizamos y hacerlo con calidad;

- ⇒ Contar con la capacitación necesaria en los centros de trabajo y fuera de ellos, para lograr una mayor productividad y participación activa en la empresa para que las utilidades generadas se traduzcan en salarios más justos y en condiciones laborales dignas.
- ⇒ Luchar juntos: trabajadores, empleadores y gobierno para mejorar los salarios y lograr mejores condiciones de vida para todas las familias.
- ⇒ Reconocer el valor del trabajo y la dignidad de las personas que lo realizan.

Respecto de la capacitación, en los principios que promueve la Nueva Cultura Laboral se reconoce la importancia de la educación y la capacitación para introducir un cambio de actitudes y conductas que promuevan la creación de una nueva cultura laboral, y para elevar la productividad de los trabajadores y de las empresas, formulando, en materia de educación, capacitación y productividad diversas consideraciones.

Por otra parte, como una opción más para dar respuesta a los efectos globalizadores en la capacitación surgen en nuestro país, los Institutos Tecnológicos, estos, tienen la capacidad física y humana para desarrollar el conocimiento científico y tecnológico.

Como cabeza de sector la Secretaría de Educación Pública cuenta con la Dirección General de Formación para el Trabajo, que tiene bajo su responsabilidad la formación para el trabajo que se imparte en los Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI) y la regulación de las escuelas particulares incorporadas y descentralizadas que ofrecen este tipo de instrucción. Estos centros ofrecen diferentes opciones de capacitación, basada en las necesidades y en las del sector industrial y de servicios. Sus cursos se caracterizan por estar basados en Normas de Competencia y ser 20% teóricos y 80% prácticos. (SEP-DGCFT, folleto s/f)

Con la misma finalidad, el 22 de febrero del 2002, luego de que se dio a conocer en el Diario Oficial de la Federación, se crea la Comisión Intersecretarial del Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo (CONEVyT), que algunas de sus facultades principales son:

1. Proponer a la Secretaría de Educación Pública los planes y programas de estudio de la educación permanente para la vida y el trabajo.
2. Coordinar y armonizar las políticas y mecanismos de las distintas instituciones públicas relacionadas con la educación no escolarizada y con la capacitación para el trabajo de los jóvenes y adultos del país.
3. Promover los criterios y mecanismos para la asignación de recursos adicionales entre las dependencias y entidades paraestatales orientadas a la educación para la vida y el trabajo.
4. Concertar, promover y fomentar fuentes adicionales de financiamiento con los sectores público, social y privado, así como con organismos internacionales vinculados con la educación.
5. Evaluar la calidad, la eficiencia y el impacto de los programas y modelos educativos, apoyándose en la información e indicadores sustentados por terceros calificados.
6. Alentar la investigación sobre la mejora de los procesos educativos.
7. Promover la difusión y extensión de la cultura de los sistemas abiertos flexibles y a distancia. (www.conevyt.org.mx)

El CONEVyT promueve la integración sistémica de diferentes instituciones que brindan servicios similares a la sociedad sin que ello signifique restringir su ámbito de influencia al sector público, privado y social. Las Instituciones que están asociadas al CONEVyT son:

- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE)
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP)
- Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial (CECATI)
- Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)
- Programa de la Modernización Técnica y la Capacitación (PMETyC)
- Secundaria a Distancia para Adultos (SEA)
- Programa de Capacitación Integral y Modernización (CIMO)
- Programa de Becas para la Capacitación de los Trabajadores (PROBECAT)
- Colegio de Bachilleres
- Instituto Nacional de la Juventud (IMJUVE)
- Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa (ILCE)

El Programa Nacional de Educación 2001-2006 constituye la base conceptual y estratégica del Programa de Mediano Plazo del CONEVyT, éste integra todos los proyectos y metas articuladas en áreas programáticas, como son:

1. Integración del sistema nacional de educación y capacitación de los adultos.
2. Nuevas fórmulas de combate al rezago educativo.
3. Fomento de la investigación y la innovación educativa.
4. Prospección y recomendaciones en las nuevas tecnologías de la información y comunicaciones en apoyo de la educación.

Los retos que habremos de afrontar como país, se relacionan con la calidad y oportunidad como una acción sistemática, aunada al quehacer académico; el reto mayor es derribar las barreras institucionales, regionales y nacionales para unir los esfuerzos y presentar frentes consolidados en las diferentes áreas del conocimiento.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social ha puesto en marcha el Programa Calidad Integral y Modernización (CIMO) mediante el cual se proporciona asistencia técnica y apoyos financieros a programas de capacitación y productividad en micro, pequeñas y medianas empresas, a fin de incrementar la productividad de las empresas para mantener y aumentar el empleo, desarrollar sus recursos humanos y mejorar las condiciones de trabajo, al tiempo que, con la difusión de las experiencias, se pretende producir un efecto multiplicador en otras empresas con características similares. (www.conevyt.gob.mx)

De acuerdo con las necesidades del aparato productivo, el programa CIMO se ha orientado a aspectos tales como el desarrollo de habilidades múltiples, la participación de los trabajadores en la toma de decisiones dentro del proceso productivo y al desarrollo de capacidades para el aprendizaje continuo.

El programa fue establecido en 1988, con objeto de reforzar y profundizar los apoyos a la capacitación de trabajadores en activo, como un proyecto piloto para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales se limitan a invertir en

capacitación y en el mejoramiento productivo y organizacional debido al costo que esto implica y por carecer de una orientación adecuada.

CIMO opera a través de 60 Unidades Promotoras de Capacitación (UPC) localizadas en todos los Estados de la República Mexicana y en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

Una vez establecido el contacto con la UPC ésta realiza, junto con la empresa, un diagnóstico básico y ambas elaboran un programa de apoyo. Sobre esta base, se proporcionan los apoyos financieros para el desarrollo de los programas de capacitación y consultoría, mismos que involucran, estratégicamente, a los distintos niveles ocupacionales y áreas de la empresa y son llevados a cabo por consultores o capacitadores seleccionados por el empresario. (www.cniv.org.mx)

Nos hemos referido a que es necesario, importante, primordial, urgente, etc. capacitarse, adiestrarse. Pero no sólo como una acción meramente robotizada, sino que se construya la competencia no sólo a partir de la función o necesidad que nace del mercado, sino, que conceda igual importancia a la persona, a sus objetivos y posibilidades.

Una de las razones para que la capacitación sea efectiva es la participación de los sujetos a formar en la definición de los contenidos, es decir, en la construcción y análisis del problema. A manera de capacitación que relacione el saber con el hacer. La adquisición de conocimientos vinculados con la acción, pero también, una capacitación no sólo para la inserción instrumental sino, además, con un desarrollo y progreso personal.

Para los gobiernos, las comunidades, las empresas y los individuos la cuestión significa simple y llanamente: subir al “*tren del cambio*”, a costa de menores o mayores esfuerzos, o dejarlo pasar y verlo alejarse. En el terreno de la capacitación, la vía del cambio como un gran movimiento social “*el tren*”, en sentido figurado, es

visualizado a través del paradigma del aprendizaje a lo largo de la vida individual y colectiva, cuya vía general de acceso es la cultura del aprendizaje permanente. De ahí la enorme relevancia de buscar la capacitación para las personas jóvenes y adultas de hoy, como también lo serán, sin dudar, para las futuras generaciones.

4.3 La capacitación en el contexto local

Acorde con lo dispuesto en el marco legal para la capacitación en México, el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) está obligado a proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores con el propósito de lograr un mejor desempeño en el ejercicio de sus funciones y así, elevar los niveles de eficiencia y productividad.

¿Qué es la capacitación para el INEA? En el Manual de Capacitación, Adiestramiento y Profesionalización de los Trabajadores del INEA, en el Capítulo 1, Artículo 6 establece:

“La capacitación es un derecho de todos los trabajadores del Instituto. Se entiende por capacitación el proceso de formación de los trabajadores destinados a la actualización y obtención de conocimientos para lograr un mejor desempeño de las tareas que realizan en el Instituto así como propiciar su desarrollo integral”.

La capacitación se vincula a la profesionalización del personal, el INEA, firmó un convenio en junio del 2001 con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación de Adultos, (SNTEA), donde ambos se comprometen año con año a elaborar en forma conjunta el Programa de Capacitación y Profesionalización.

Mediante la impartición y acreditación de los cursos y talleres, los trabajadores podrán desarrollar y fortalecer habilidades y conocimientos que les permita acceder a mejoras salariales y que al mismo tiempo redunde en beneficio del quehacer educativo del Instituto.

La capacitación que se imparte en las Oficinas Normativas del Instituto, es durante todo el año, se convoca a diferentes eventos, que imparten instructores internos y externos.

Las áreas en las que se capacita son:

Informática; cuyo objetivo general es: proporcionar a las/os trabajadores que se auxilian de equipos y sistemas de cómputo para realizar su trabajo, la capacitación teórico-práctica básica intermedia y avanzada referente al uso del procesador de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones electrónicas, así como del uso de esta tecnología para el manejo a distancia de la información generada que les permita eficientar las actividades propias del área.

Inglés: se busca brindar a las/os participantes las herramientas necesarias en las cuatro habilidades del idioma (leer, escribir, escuchar y hablar) para que utilicen éste en cualquiera de las áreas en que se desempeñen, a fin de que contribuyan con efectividad al éxito de los programas del INEA en el extranjero.

Área Educativa: en esta área se pretende proporcionar al personal vinculado con la práctica educativa, las herramientas teórico-metodológicas que les permitan desarrollar o fortalecer sus conocimientos y/o habilidades en procesos de enseñanza-aprendizaje.

Área administrativa: Cuyo objetivo es dotar al personal que realiza actividades técnico-administrativas de los conocimientos que les permitan un mejor desempeño en las actividades propias de su área laboral; así como la toma de decisiones en los diferentes niveles de desempeño.

Área de desarrollo administrativo: se busca que las/os participantes adquieran nuevos conocimientos o se actualicen en el desempeño de las tareas relacionadas con la creación, captura y control de la información que se genere en su área de trabajo. Los cursos que integran esta área son: Ortografía, Redacción, Taquigrafía, Sistemas de archivo y correspondencia, efectividad en la interacción secretarial, etc.

Desarrollo Humano: al capacitar en esta área, se pretende dotar al personal operativo y de mando, de la información y técnicas que les faciliten implementar diferentes estrategias de crecimiento individual; así como de interacción, comunicación y trabajo grupal.

Así mismo se capacita obligatoriamente en Programas Específicos, que plantea Metas Presidenciales como son:

- ⇒ Programa Operativo de Transparencia y Combate a la Corrupción.
(capacitación en valores, difusión de Códigos de Conducta y Ética)
- ⇒ Programa de Sistemas de Manejo Ambiental
- ⇒ Programa de Protección Civil y Seguridad e Higiene.

Las Oficinas Normativas del INEA se responsabilizan de informar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, mediante el formato DC-1 sobre la constitución de las Subcomisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Profesionalización.

Todos los cursos que se imparten son avalados por la “*Constancia de Habilidades Laborales*”, formato DC-3, conforme a la normatividad emitida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. Asimismo se informa ante dicha Secretaría el total de Constancias de Habilidades Laborales que se emiten durante el año, mediante el formato DC-4.

Para impartir la capacitación en las diferentes áreas, el Instituto se encarga de formar su plantilla de instructores internos, el Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal busca la coordinación con áreas internas del propio Instituto para la emisión de los presupuestos asignados para la contratación de los instructores externos, así mismo se considera el apoyo que se logre establecer con organismos externos ya sean públicos o privados.

Se realiza también, convenios con Instituciones Educativas de nivel medio y superior, que le permita establecer políticas para el logro del objetivo planteado en el Programa de Capacitación.

Los lineamientos que se establecen para que los cursos que se imparten tengan validez son que:

- ⇒ La y el participante requiriere el formato RIC-01 “*Registro de Inscripción al Curso*”.
- ⇒ Las y los participantes acumulen como mínimo el 80% de asistencia. Para lo cual se utilizará el formato CAE-01 “*Control de Asistencia y Evaluación*”, en el que las/os participantes deberán firmar en cada sesión su asistencia para tener derecho a realizar la evaluación escrita final.
- ⇒ Para que acredite el curso, es requisito que la y el participante elabore tareas, ejercicios, que sean producto del trabajo en el aula; para lo cual la instructora/r deberá tomar en cuenta: la participación individual y el trabajo grupal, estableciendo a su criterio estándares claros de evaluación.
- ⇒ Que la y el participante realice la evaluación final de conocimientos, misma que deberá tener de calificación mínima aprobatoria de 8.0 para tener derecho a recibir constancia.
- ⇒ El curso tenga una duración mínima de 20 horas.
- ⇒ La calificación final estará conformada por las evaluaciones escritas dentro y fuera del aula; el 70%, la participación individual 20%, asistencia 10%.

Los cursos que se impartieron durante el 2004 en el INEA, como respuesta al resultado que se obtuvo del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, fueron los siguientes:

- Acces I, II y III
- Actualización fiscal
- Administración básica
- Administración del tiempo en el trabajo
- Calidad en el servicio
- Comunicación eficaz con técnicas de programación neurolingüística
- Contabilidad gubernamental
- Desarrollo de planes y programas educativos
- Desarrollo humano
- Dream weaver I y II
- Educación y divulgación de la ciencia y tecnología
- Excelencia secretarial
- Excell básico, intermedio y avanzado
- Fire works I y II
- Flash I y II
- Inglés comercial para secretarías
- Inglés introductorio, básico e intermedio
- Inglés para secretarías
- Integración de grupos de trabajo
- Inteligencia emocional
- Ortografía I y II
- Planeación estratégica en el sector público
- Power point I y II
- Primeros auxilios
- Redacción
- Taquigrafía
- Técnicas avanzadas para la conducción del aprendizaje
- Word básico, intermedio y avanzado

Asimismo, existen puestos dentro de la plantilla administrativa que por las actividades que desempeñan solicitaron en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que se impartieran cursos de adiestramiento. Los que se programaron e impartieron durante el 2004 fueron:

- Manejo de extinguidores
- Prevención de riesgos de trabajo
- Levantamiento de cargas pesadas
- Mecánica automotriz
- Electricidad básica
- Mecánica avanzada
- Electricidad avanzada

Debo aclarar, que de estos cursos de adiestramiento sólo se consideraron para la presente investigación los de mecánica y electricidad.

La difusión de los cursos de capacitación que se imparten se realiza de manera abierta, es decir, a todo el personal interesado, sin importar que tipo de plaza o puesto que ocupe, a través de carteles, trípticos, vía internet y por oficio.

A diferencia de los cursos de capacitación cuya difusión se hace abierta, los talleres de adiestramiento se programan exclusivos para los empleados que realizan las actividades específicas; choferes, electricistas y los integrantes de brigadas de rescate.

Pues bien, tenemos un panorama sobre la capacitación en los diferentes contextos: internacional, nacional y local; para determinar el nivel de calidad en este último, me permití investigar mediante la aplicación de cuestionarios, para obtener de viva voz de los participantes de los diferentes cursos, así como de sus jefes, su opinión sobre ésta, por lo que en el siguiente capítulo describimos el proceso de la investigación de campo, así como los resultados obtenidos.

Capítulo V

La Calidad en la Capacitación en Oficinas Centrales del INEA

*Sin método, no habría camino a seguir;
no habría persecución; no habría esfuerzo
para alcanzar un fin o realizar una búsqueda;
no habría orden en la investigación ; simplemente,
no existiría el conocimiento verdadero.*

Piedad Landaverde Ponce

5.1 Obtención de la Información

Para la toma de información en la presente investigación de campo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, al ser este un instrumento impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo.

Al utilizar el cuestionario obtuvimos algunas ventajas, entre las que destacan: el costo relativamente bajo, su capacidad para proporcionar información sobre un mayor número de personas en un periodo breve y la facilidad de obtener, cuantificar, analizar e interpretar los datos.

En cuanto al rapport, establecerlo con los informantes es la meta de todo investigador de campo. Cuando se comienza a lograr el rapport con aquellas personas a las que se está estudiando, se experimenta la sensación de realización y estímulo. En esta investigación se estableció fácilmente con un porcentaje importante de los encuestados, 65% aproximadamente. El concepto de rapport, Taylor y Bogdan (1996) lo definen como “*comunicar la simpatía que se siente por los informantes y lograr que ellos la acepten como sincera*”.

Nuestro universo de estudio que se consideró para ésta investigación, son 272 trabajadoras/es del personal administrativo que sí tomaron uno o más cursos de capacitación durante el año 2004. Así como 44 Jefes de Departamento que conforman la plantilla al momento de la investigación.

Cabe hacer la aclaración que sólo se consideraron a las/os Jefes de Departamento, al ser estos las/os que trabajan directamente con el personal administrativo, quedando excluidos los Subdirectores y Directores de Área.

Para obtener la muestra representativa de la investigación de ambas poblaciones del personal, administrativo y Jefas/jefes, se recurrió al Departamento de Capacitación, en donde se obtuvo la información sobre los cursos que se impartieron durante el año, así como los listados con el personal que había concluido satisfactoriamente cualquiera de los cursos impartidos. De este universo, se tomó al azar dos o tres empleadas/os de cada uno de los diferentes cursos.

Para obtener la muestra representativa de las/os Jefes de Departamento, se ubicó por adscripción el personal administrativo que concluyó alguno de los 53 cursos que se impartieron durante el año. Se encuestó a las y los jefes de las áreas donde sí se había capacitado el personal.

Se pretendió y logró, recoger y evaluar información de manera independiente tanto de las/os trabajadores capacitados como de sus jefas/es.

Así, que se aplicaron dos diferentes cuestionarios: uno dirigido al personal de Apoyo o llamado también Administrativo y otro a las/os Jefes de Departamento.

Esto nos permitió recabar la percepción de manera separada que cada nivel tiene sobre la capacitación que se impartió durante el 2004, misma que nos permitió medir la calidad que perciben en la capacitación las/os trabajadores de Apoyo Administrativo y las/os Jefes de Departamento.

Los cuestionarios se aplicaron en dos etapas. Después de haber identificado al personal capacitado a través de la estadística que realiza el área de capacitación y elegido al azar la muestra, se procedió a ubicar el lugar físico en donde realiza sus actividades laborales, la y el trabajador para entregar el instrumento de investigación.

En la primera etapa se entregaron 55 cuestionarios a los empleados capacitados, se detectó que no todas/os lo respondían argumentando tener exceso de trabajo o que se había traspapelado, por lo que se optó en recabar los contestados e iniciar una segunda etapa, en esta se entregaran 20 más. Del total de 75 cuestionarios entregados, se rescataron 50.

Simultáneamente la investigación se realizó en el personal Administrativo capacitado y a las/os Jefes de Departamento, presentándose el mismo fenómeno en la devolución del instrumento en ambos niveles, en el personal de mando en la primera etapa se entregaron 18, y en la segunda 10 más. Del total de 28 cuestionarios entregados se rescataron 15. Debo aclarar que varios de los cuestionarios de ambas poblaciones fueron entregados posteriormente, cuando ya se había trabajado el vaciado de la información y calculado porcentajes, por lo que ya no se incluyeron en la presente investigación.

Se observó en esta etapa de la investigación, que existen trabajadoras/es de apoyo, así como Jefas/es de Departamento muy dispuestos a contribuir aportando sus comentarios, mostrando interés en contribuir con éstos para conocer la calidad en los cursos de capacitación, hubo otros tantos que se mostraron reacios a colaborar, argumentando que tenían exceso de trabajo y que no tenían tiempo para contestarlo.

La muestra representativa tomada al azar del personal administrativo especificada por sexo y plaza se encuestó de la siguiente manera:

Cuadro No. 5
Población encuestada de empleados capacitados

Sexo	Mujeres			Hombres		
Tipo de Plaza	Base	Confianza	Honorarios	Base	Confianza	Honorarios
Cantidad	17	7	7	12	3	4
	Total 31			Total 19		

Fuente: Información recopilada en la presente investigación.

Como se observa en el cuadro anterior en esta población fueron más mujeres que hombres, asimismo predomina el personal con plaza de Base, esto de debe como ya lo comentábamos, a que en su mayoría es el personal de base el que se capacita. A diferencia de los encuestados de jefes que se observa lo contrario; Mujeres 6, Hombres 9. La totalidad de esta población ocupa plaza de confianza.

Los cursos que evaluaron las/os participantes de la investigación fue el que ellas/os decidieran evaluar, ya que algunas/os de las/os encuestados habían tomado más de un curso al año. Se enlistan en seguida los que evaluaron, especificando si la o el instructor fue interno o externo, así como el número de horas.

Cuadro 6

Nombre del curso	Instructor	Horas del curso
Acces I, II y III	Externo	24
Actualización fiscal	Externo	20
Administración de proyectos	Externo	20
Creatividad e Innovación	Interno	20
Desarrollo de planes y programas educativos	Externo	20
Desarrollo humano	Interno	20
Dream weaver I y II	Externo	16
Excelencia secretarial	Interno	20
Excell básico, intermedio y avanzado	Externo	24
Flash I y II	Externo	16
Inglés comercial para secretarias	Interno	30
Inglés intro, básico e intermedio	Interno	60, 120 y 350
Integración de grupos de trabajo	Interno	20
Inteligencia emocional	Interno	20
Ortografía I y II	Interno	40
Planeación estratégica en el sector público	Externo	20
Power point I y II	Externo	16
Redacción	Interno	20
Taquigrafía	Externo	20
Técnicas de relajación	Interno	20

Fuente: información obtenida en la presente investigación

Del total de la población (50) del personal administrativo que evaluó los cursos, 29 participantes evaluaron el curso impartido por la o el instructor externo, y 21 de ellos impartidos por la o el instructor interno. Es de señalarse que durante el año, se contrataron más cursos de empresas particulares, que los cursos que impartieron instructoras/es de la plantilla interna.

5.2 Resultados y análisis del instrumento aplicado al personal administrativo (Cuestionario 1)

A continuación presentamos los resultados cuantitativos así como el análisis del instrumento que se aplicó al denominado personal administrativo o de apoyo. A dicho instrumento lo hemos denominado: "Cuestionario 1". (Ver anexo).

Reactivo 1. ¿Por qué asistió a este curso? (curso que evalúa)

La pregunta se cerró ofreciendo las opciones que se muestran en el siguiente cuadro. Asimismo se muestran los resultados que se obtuvieron.

Cuadro No. 7

Inciso	Opción	Porcentaje
a)	Me interesó el tema	42%
b)	Quiero mejorar las actividades laborales que desempeño	78%
c)	Porque quiero mejorar en mi vida personal	50%
d)	Me pidió mi jefe que asistiera	2%
e)	Para actualizarme en el tema	56%
f)	Para aprender algo nuevo	26%
g)	Acumular puntos para la profesionalización	20%
h)	Otra causa	2%

Fuente: Información recopilada en la presente investigación

De los datos que arrojó este primer reactivo, podemos observar que el porcentaje mayor, (78%), señaló la opción *“querer mejorar sus actividades laborales que desempeña”*. De este dato se puede inferir que la y el trabajador está sensibilizado, sabe la importancia de estar capacitado para afrontar los nuevos retos a los que nos enfrentamos día a día y el deseo por desempeñar sus labores adecuadamente, reflejó también el compromiso de la y el trabajador con la Institución. Por otra parte, el deseo innato del hombre por su desarrollo humano tanto en su esfera individual como en la grupal e institucional, que tiene como causa fundamental a la educación.

Como se muestra en el cuadro No. 7, el porcentaje que le sigue, 56% señala que la causa por la que tomó el curso es *“la actualización”*. La actualización es sumamente necesaria hoy en día, pues como ya lo hemos señalado, la ciencia y la tecnología avanzan de manera vertiginosa, por lo que resulta indispensable mantener vigentes los conocimientos. En este cuadro la media se representa por la respuesta: *“Quiero mejorar en mi vida personal”*, el 50% de las/os trabajadoras apuntan este inciso. La y el trabajador, del Instituto no se reduce tan solo a desempeñar su actividad laboral, sino, antes que trabajador/ra, es un ser humano, un ciudadano/a, que desempeña diferentes roles en el mundo que le a tocado vivir.

Asimismo, el deseo por mejor en la vida personal, implica querer ser mejor padre o madre de familia, hijo e hija, compañera/o, mejor pareja, ciudadana/o, etc. Esto obliga a instructoras/es a prepararse cada vez mejor, no sólo en los temas vinculados directamente con los del trabajo, sino también en los de Desarrollo Humano.

El inciso a), se refiere a la denominación del título del curso, la media en este reactivo con el 42% dijo haber asistido al curso porque le interesó el título. Éste es importante, pues de ahí surge el interés o el desinterés para que decida un empleado asistir o no, o bien para que su jefa/e le proporcione la autorización para que acuda. El contenido temático de este, desde luego, debe tener estrecha relación con la denominación del curso. Pues el diseño curricular tiene que ver con la

operación de darle forma a la práctica de la enseñanza.

El 36% señaló que asistió al curso porque quiere aprender algo nuevo. Cuando existe interés, inquietud, motivación y apertura por parte de las personas jóvenes y adultas para el conocimiento, se torna mucho más dinámico y enriquecedor el proceso de la capacitación. Ante la actitud inquisitiva del participante, se logra construir con base en los conocimientos que ya posee los nuevos, y así, es como éstos se incrementan, haciendo significativo el proceso de la capacitación.

Como ya señalábamos en su oportunidad, la profesionalización es un programa que consiste en acumular puntos a través de la capacitación para que se le incremente en un porcentaje su percepción a la o el trabajador, esta prestación es sólo para el personal con plaza de base.

Resulta sorprendente que a pesar de los ingresos bajos que percibe la mayoría de las/os trabajadoras del personal de apoyo, los porcentajes mayores de las causas por las que les interesa capacitarse sean por *“desempeñar mejor su trabajo”*; porque *“quieren mejor en su vida personal”*; porque *“desean actualizarse en el tema”*; por *“aprender algo nuevo”*; y solo el 20% manifiesta su interés por incrementar puntos, que al hacerlo, simultáneamente incrementa también sus ingresos.

El menor porcentaje (2%) de este reactivo se recoge del inciso d), es decir, que no asistió a los cursos por instrucción de su jefa/jefe inmediato, sino, que es la o el trabajador el que solicita el permiso para poder asistir al curso. ¿Cómo interpretar este dato?, ¿será que a los jefes no les interesa que sus empleados se capaciten? o ¿tal vez sea, que no se involucran en el proceso de la capacitación? o ¿quizá sea que no quieren que sus empleadas/os inviertan tiempo en esta actividad?

Si las y los responsables del área, no conocen las necesidades de capacitación de sus empleadas/os para que en su departamento se realice con mayor eficiencia y calidad las actividades, entonces, ¿cómo esperaríamos la o el jefe que mejore la calidad

en lo que realiza su empleada/o?, ¿cómo exigirle eficiencia?. Es así, que se percibe la iniciativa de las/os empleados para capacitarse y mejorar sus actividades laborales, crecer como seres humanos y no por que la o el Jefe de área esté interesado en la capacitación de su colaborador/ra.

Reactivo 2. ¿Había usted solicitado o sugerido que se impartiera este curso?

El 56% contestó afirmativo y el 44% restante señaló no haber solicitado el curso con anterioridad.

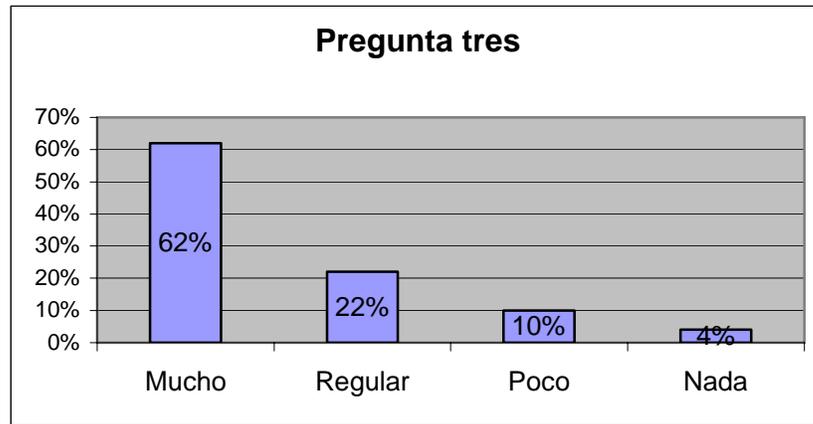
Sobre el resultado que arrojó este reactivo es posible señalar que la mayor parte de los cursos que se impartieron dieron respuesta a las necesidades de capacitación de las y los trabajadores, al haberlo solicitado con anterioridad. Uno de los principios de la calidad que encontramos en esta investigación, es el proporcionar el servicio que el empleado solicitó. Cubrir una necesidad.

Reactivo 3. ¿El curso de capacitación que tomó, le ha servido para un desarrollo más eficiente en su trabajo?

El 62% de las personas encuestadas respondieron que les ha servido en mucho el curso que tomaron, el 22% respondió que regular, el 10% que poco, y el 4% respondió no le ha servido en nada.

Mediante este reactivo obtuvimos que el 62% indicó que la capacitación le ha servido mucho para el desarrollo más eficiente en su trabajo, y a un 22% más también les ha servido, aunque en menor medida. A través de este resultado se conoce que el porcentaje mayor de los cursos que se impartieron y evaluaron tuvieron impacto en las/os trabajadores, que les sirvió, que el curso les fue de utilidad; la capacitación cumplió su objetivo. La calidad en la capacitación sigue siendo evidente. La y el trabajador es más eficiente en su puesto de trabajo. Los resultados se ilustran en la siguiente gráfica.

Gráfica No. 1



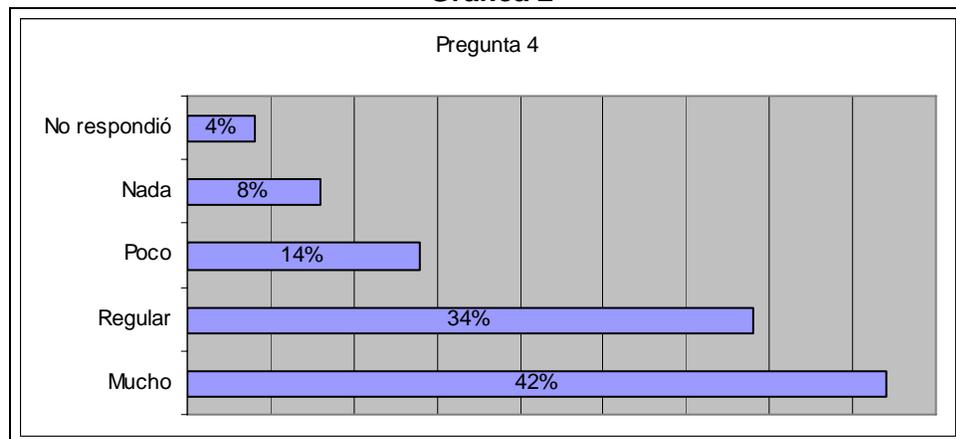
Fuente: Información obtenida en la presente investigación

Reactivo 4. ¿Ha puesto en práctica los conocimientos que adquirió, en su puesto laboral?

El 42% respondió que mucho, el 34% regular, el 14% poco, el 8% nada, y el 2% no respondió esta pregunta.

En la siguiente gráfica se muestra el resultado de este reactivo, del que podemos señalar que el porcentaje mayor de los encuestados, 76% coincide en que ha puesto en práctica los conocimientos que adquirió en el curso, de éstos el 42% lo ha hecho en gran medida. La capacitación ha cumplido un requisito más.

Gráfica 2



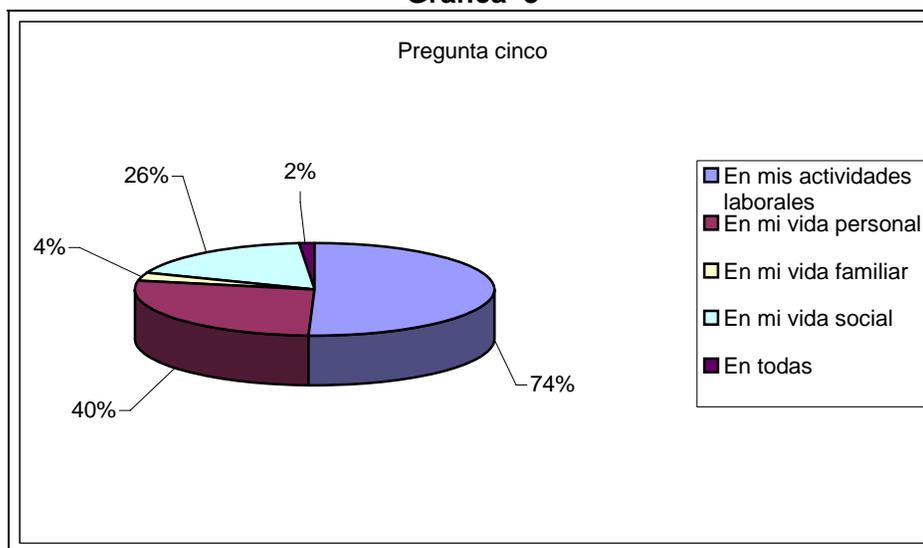
Fuente: Información obtenida en la presente investigación.

Reactivo 5. Si han sido de utilidad, ¿en dónde pone en práctica esos conocimientos?

A esta pregunta el 74% respondió que pone en práctica los conocimientos que adquirió en sus actividades laborales, el 40% que en su vida personal, el 26% en su vida social, el 4% en su vida familiar, y el 2% contestó que en todas.

El porcentaje mayor (74%) revela que pone en práctica lo aprendido en sus actividades laborales. Lo que podemos inferir de este resultado es que se cumple con el propósito que tiene la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo. El resultado se representa en la siguiente gráfica.

Gráfica 3



Fuente: Información que se obtuvo de la presente investigación

Reactivo 6. Si no ha puesto en práctica los conocimientos, ¿a qué cree usted que se deba?

El 74%, como era de esperarse, no respondió a esta pregunta, ya que sólo la respondieron quienes no han puesto en práctica los conocimientos. El 14% marcó el inciso c) es decir, que este porcentaje indicó que si no ha puesto en práctica los conocimientos es porque no se vinculan éstos con las actividades que realiza. El 8% respondió que por otra causa entre las que señalaron las siguientes:

- 1 *“Porque es mucha información en poco tiempo”.*
- 2 *“Porque el tiempo del curso es muy limitado”.*

3 *“Porque el equipo de cómputo que se maneja no es el adecuado”.*

4 *“Porque el curso de computo fue dado en una plataforma diferente a la que uso en mi trabajo.*

El 4% respondió que le resultó difícil ponerlos en práctica, el 2% contestó que no ha puesto en práctica los conocimientos porque no le resultaron interesantes.

Ninguna persona de las encuestadas respondió que el instructor no supiera explicar con claridad. Asimismo, en el inciso d), ninguna persona contestó que se deba a que los conocimientos le resultaran difíciles de entender.

A este cuestionamiento, el 74% respondió que ha puesto en práctica los nuevos conocimientos en su vida laboral. En contraste, únicamente el 14% afirma que no ha puesto en práctica los conocimientos porque no se vinculan con las actividades que desempeña. El 6% señaló que la razón por la que no pone en práctica los nuevos conocimientos es porque el equipo de cómputo que tiene no es el adecuado. Lo anterior es otra muestra de la tendencia hacia la calidad, expresada por los datos cuantitativos.

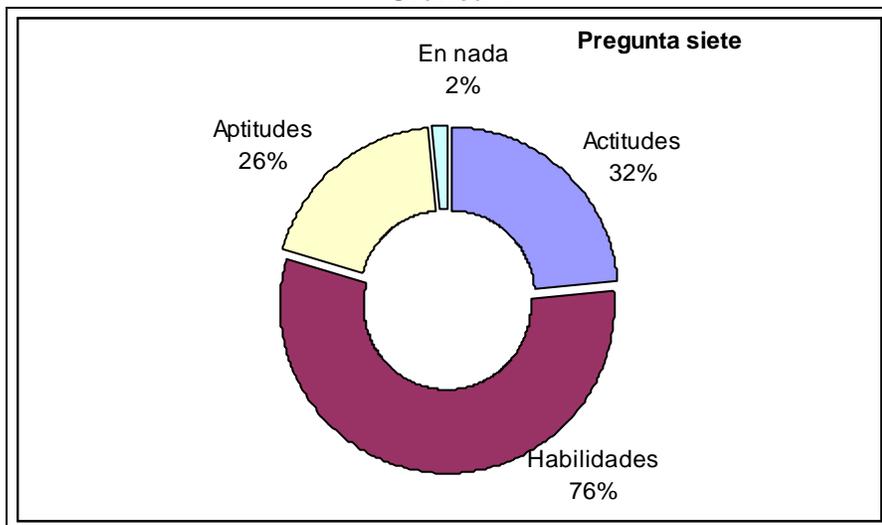
Reactivo 7. Después de una capacitación, ¿en qué ha mejorado usted que contribuya en el desempeño de sus funciones laborales?

La pregunta se cerró, dando las siguientes alternativas:

a) Actitudes; b) Habilidades; c) Aptitudes; d) En nada

El 76% respondió que mejoró en habilidades, después de la capacitación, el 32% que en actitudes, el 26% respondió que ha mejorado en aptitudes. El 8% respondió que en nada. El 2% no respondió a esta pregunta.

Gráfica 4



Fuente: Información obtenida en la presente investigación

A través de la gráfica 4 se observa los resultados que se obtuvieron en este reactivo. El 76% dice ser más hábil después de la capacitación. Tener habilidad, ser hábil, es tener el conocimiento, se trabaja durante el proceso de capacitación el área cognitiva del individuo, la cual se encamina al correcto desempeño en las actividades de su puesto laboral. Se admite que una de las finalidades de la capacitación es dotar al trabajador/ra de herramientas para que desempeñe su trabajo adecuadamente.

El 32% mejoró su actitud. Ésta es una postura, un estado de ánimo para hacer las cosas, es estar dispuesto para hacerlas con gusto, muchas veces el trabajador/ra tiene el conocimiento, pero no la actitud. El 26% mejoró su competencia, su aptitud para realizar una tarea específica.

Como podemos ver el porcentaje mayor (76%) mejoró su habilidad. Ésta es la calidad que buscamos, cuando un servicio ha cumplido con su objetivo.

Reactivo 8. ¿El contenido de los temas del curso que tomó, fue?

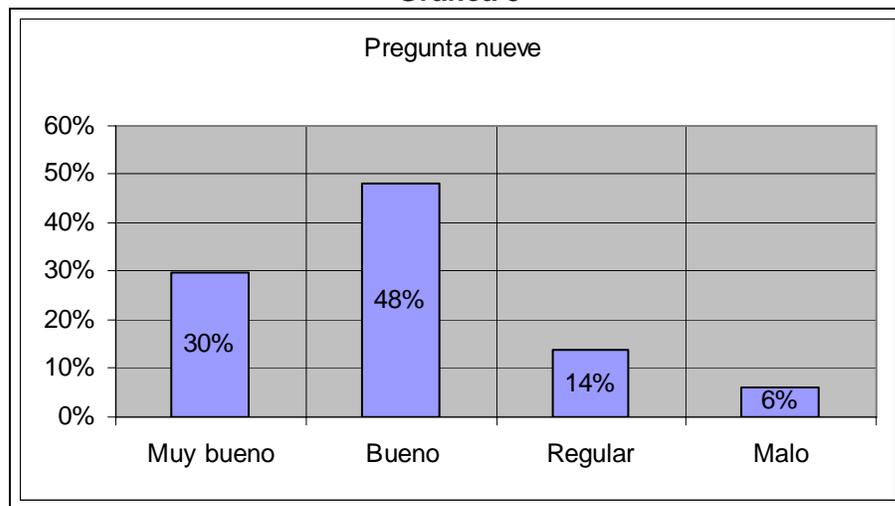
El 64% respondió muy bueno, el 36% bueno. Ninguna persona encuestada respondió que los temas del curso fuera regular o malo.

La moda con el 64% respondió que muy bueno. El diseño curricular en los manuales de capacitación, se busca que el contenido de los temas cubran las necesidades de los trabajadores, que sean útiles en la práctica para las actividades que el trabajador/ra realiza, en esta investigación el porcentaje mayor opinó que fueron muy buenos.

Reactivo 9. ¿Cómo califica la calidad en el material didáctico o manual que se empleo en el curso?

El 48% lo califica como bueno, el 30% respondió que muy bueno, el 14% como regular y el 6% malo.

Gráfica 5



Fuente: Información recabada en la presente investigación

Los resultados de este reactivo, se muestran en la gráfica 5, en la que podemos observar que el 48% dice que el material que se utilizó en el curso fue bueno, más un 30% que lo calificó como muy bueno. Tenemos el 78% que lo califica como muy bueno y bueno, en contraste con el 20% que lo califican como regular y malo. En los manuales de capacitación el instructor/ra busca diseñarlos de manera que el enfoque del proceso de aprendizaje sea eminentemente práctico: orientado a cambios inmediatos a corto plazo.

Reactivo 10. ¿Qué opina, del espacio físico (aula) en donde se impartió el curso?

El 46% opina que es bueno, el 30% regular. El 14% contestó muy bueno, y el 10% señaló que es malo el espacio físico.

Refiriéndonos al aula en la que se impartió el curso, el 46% opinó que fue buena. Los espacios destinados a la capacitación en esta Institución, son reducidos y condicionados en tiempo, ya que se ocupan para múltiples actividades de las diversas áreas de estas oficinas.

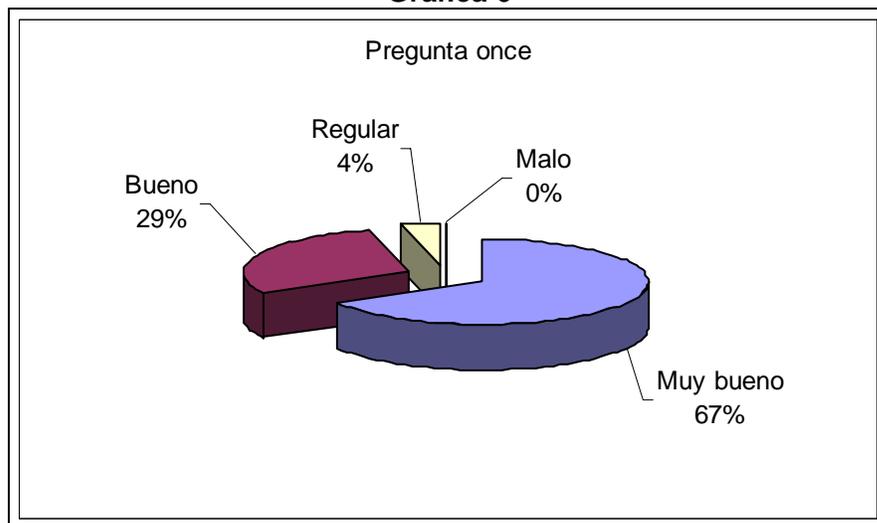
De los encuestados que opinaron que es malo, algunos de sus comentarios son los siguientes: *“el aula no es adecuada”*; *“que se mejore el lugar donde se imparten los cursos”*; *“que los cursos se impartan en lugares más amplios”*; *“que el aula donde se imparten los cursos sea adecuada”*; *“que se proporcione un aula adecuada, equipada con tecnología moderna y mobiliario”*.

Manifiestan tener limitantes en cuanto a espacio, pero, esto no importó para las/os instructores dispuestos a desempeñar su labor lo mejor posible; así lo manifestaron las/os encuestados en el reactivo 11, y por otra parte, las/os participantes motivados para actualizar sus conocimientos, como ya lo analizamos en el reactivo 1, inciso b).

Reactivo 11. El desempeño del instructor (a), ¿Cómo lo evalúa?

El 67% lo evaluó como muy bueno, el 28% como bueno, el 4% regular y ninguna persona encuestada evaluó al instructor como malo. (Gráfica 6)

Gráfica 6



Fuente: Información recopilada en la presente investigación

Para que se logre la calidad en la capacitación, el desempeño que tiene la o el instructor es muy importante. La o el conductor del aprendizaje no es una profesor/ra, sino un facilitador/ra, un animador/ra, un coordinador/ra. No es una figura de autoridad; sino una/un colega que asiste y ayuda en una búsqueda común. El aprendizaje debe ser vivencial y significativo; la dirección no está dada con base en los programas de alguien, sino, en los intereses de los participantes.

El alto porcentaje 67% que califica el desempeño de la o el instructor como muy bueno, y un 29% más como bueno, por lo que es posible deducir que el buen desempeño de la o el instructor podría ser un factor más para lograr la calidad que hemos descubierto que tienen los cursos de capacitación que se impartieron en las Oficinas Centrales del INEA durante el 2004.

Reactivo 12. ¿Se usó la tecnología (cañón, video, retro proyector, película, etc.) para apoyar el proceso de capacitación en el curso que tomó?

El 54% contestó negativo, el 44% contestó afirmativo, mientras que, el 2% no contestó.

Sobre el uso de la tecnología, como apoyo en el proceso de capacitación, no se usó

en la mayoría de los cursos, el 54% así lo expresó. A pesar que no se aprovechó esta herramienta en todos los cursos como apoyo didáctico, las/os trabadores perciben buena la capacitación, el desempeño de la o el instructor la evaluaron como muy bueno, señalaron que la capacitación les ha sido de utilidad. Sería conveniente hacer uso de esta herramienta en la capacitación, vivimos en una fascinante época en la que las telecomunicaciones nos ofrecen increíbles posibilidades para la enseñanza y el aprendizaje.

Con respecto a este tema algunos informantes señalaron en sus comentarios: *“se sugiere el uso del retro proyector, en los cursos de excel, así podríamos seguir las instrucciones del instructor más fácilmente”*; *“sugiero que se proyecten videos o películas, en este curso no se usaron”*; *“que estos cursos se puedan tomar en línea”*.

Reactivo 13. **Si contestó afirmativo, ¿Cómo lo califica?**

El 54% no contestó al ser este porcentaje el que respondió negativo el reactivo 12.

De la población que apuntó que sí se había usado, el 42% la percibió mediante el reactivo 13 como buena, más el 8% que la califica regular, sólo el 4% dijo que era muy buena. De estos resultados podemos deducir que las Tecnologías de Información y Comunicación, en estas oficinas aún no están siendo utilizadas, como herramienta de apoyo en la capacitación.

Reactivo 14. **¿Ha tenido dificultades para asistir a los cursos?**

El 56% respondió afirmativo, mientras que el 38% respondió negativo, el 6% no respondió.

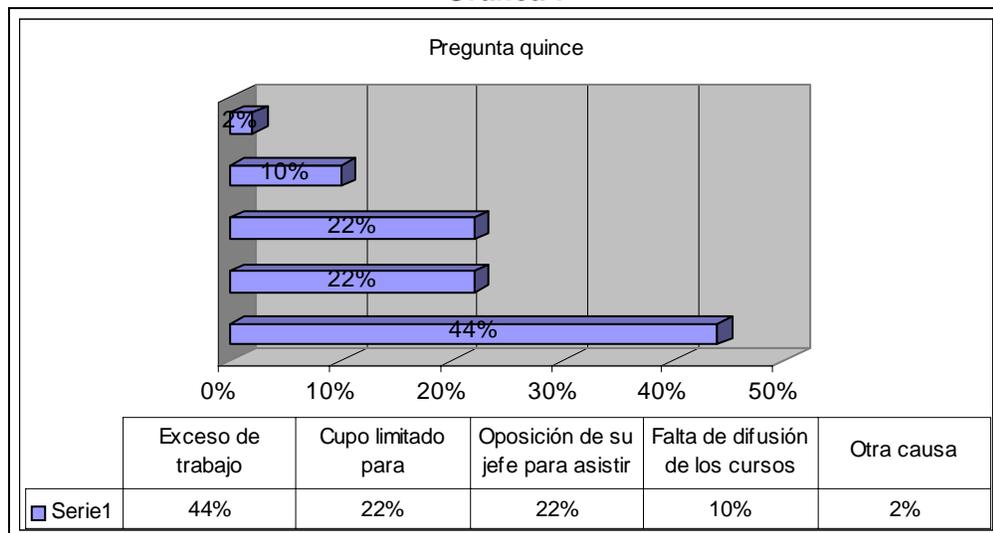
El porcentaje mayor del personal administrativo encuestado manifestó enfrentarse con dificultades para poder asistir a los cursos de capacitación. Para conocer las causas, se formuló la siguiente pregunta.

Reactivo 15. Si contestó afirmativo, ¿qué tipo de dificultades?

Del porcentaje que señaló sí tener dificultades para asistir a los cursos, el 44% manifiesta que es por exceso de trabajo, el 22% por cupo limitado de participantes en los cursos, el 22% indicó que su jefe/jefa se opone a que asista, el 10% responde que es falta de difusión de los cursos. El 2% indicó ser otra causa y expresa lo siguiente: “Porque en algunos cursos sobre todo de cómputo, sólo dejan entrar a las personas de un área determinada”.

El personal indica tener exceso de trabajo, datos que se muestran en la gráfica 7, la moda en este reactivo, lo marca “el exceso de trabajo” (44%). Pero, si el trabajador no tiene actualizados los conocimientos, si no adquiere nuevas habilidades, etc. Me pregunto: ¿No se convierte éste en un círculo vicioso? Pienso que sí, si el trabajador actualiza conocimientos, adquiere nuevas habilidades, mejora su actitud, aprende a ser más eficiente, tiene más herramientas para optimizar el tiempo, así agilizaría su trabajo y tendría mayor rendimiento.

Gráfica 7



Fuente: Información recopilada en la presente investigación

Por otra parte, el 22% del personal administrativo señaló tener dificultades con su jefe/jefe para asistir a los cursos. Mediante los reactivos 1 y 2 del cuestionario aplicado a Jefes/jefas el 100% de éstos señaló que considera importante la capacitación, y que está de acuerdo en que su personal se capacite. Entonces, ¿por qué el 22% señaló oposición de su jefe para asistir? El personal encuestado, manifiesta que ha tenido dificultades, a pesar de éstas, asistió a por lo menos a un curso durante el año 2004, el personal que no asistió a ninguno, y que por lo tanto no se encuestó, ¿tendrán dificultades?, ¿será esa la causa por la que no se capacitaron? Preguntas que quedarán quizá, para tema de otra investigación.

En los comentarios adicionales, algunos informantes expresaron: *“que se otorgue el permiso por parte de los jefes para tomar los cursos”, “Qué se envié oficio para solicitar autorización del jefe”.*

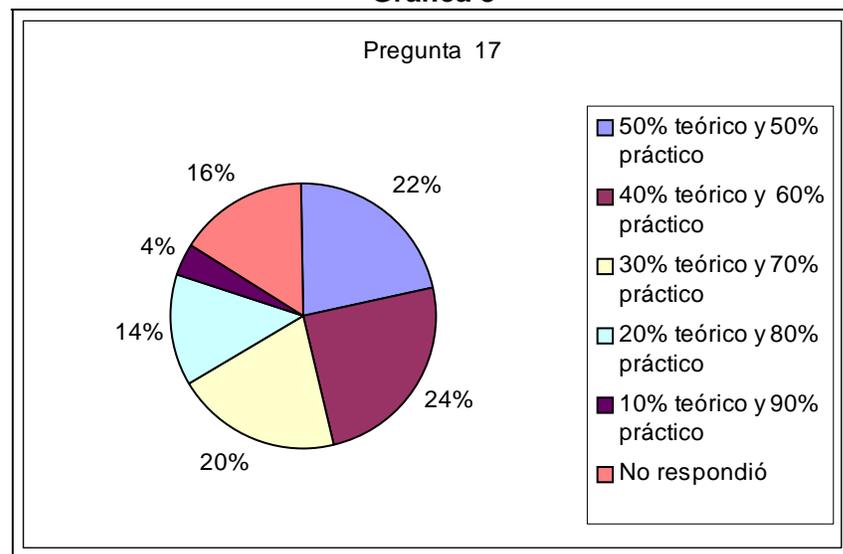
Reactivo 16. ¿Qué carga de trabajo teórico y práctico desearía para los cursos que se imparten, a un porcentaje?

- a) Teórico. _____%
- b) Práctico. _____%

El 42% desea que el trabajo teórico sea de 50% y 50% práctico, el 24% opina que sea 40% teóricos y 60% prácticos. El 20% señaló que se impartan los cursos en un porcentaje 30 teórico y 70% práctico, el 14%, que fuera 20% teórico y 80% práctico, estos porcentajes, dependerán mucho en la temática que se trate en cada curso.

En este reactivo por tratarse de cursos en diversos temas, en los resultados hubo disparidad. Los resultados se muestran en la gráfica 8. Para que la capacitación o cualquier tipo de enseñanza resulte significativa, es necesario que se incluya la práctica en ésta.

Gráfica 8



Fuente: Información recopilada en la presente investigación

La idea común de los especialistas que asumen el enfoque constructivista, es que el conocimiento y el aprendizaje son producto de una construcción personal del sujeto. Éste está mediatizado por la representación del mundo que el sujeto tiene, a partir de la cual él construye su propia visión de la realidad, desde su individualidad, logrando un cambio conceptual que resulta de la comparación de las concepciones preexistentes con las nuevas.

Finalmente, se dejó abierta esta pregunta para el encuestado (a) plasmara sus comentarios.

Reactivo 17. Si desea hacer algún comentario y/o sugerencia sobre la capacitación, por favor utilice este espacio.

Las sugerencias y comentarios que aportan fueron las siguientes:

Cuadro No. 8

Infor- mante	Comentario y/o sugerencia
1	Sigan impartiendo cursos, son de gran ayuda para actualizarnos.
2	Que los cursos de computación sean de más horas, para que no estemos tan presionados.
3	El aula no es la adecuada, se sugiere un retro proyector. En los cursos de cómputo, el material de apoyo no está en español. Fueron muy rápidos, express. Cansados, mucha información en poco tiempo.
4	Ningún comentario
5	Que se impartan más seguido los cursos de actualización fiscal, reformas fiscales, y de programación.
6	Que haya más difusión de los cursos.
7	Que se pregunte a la personas que cursos quieren tomar.
8	Sería bueno cursos de ortografía y redacción impartidos por personas expertas.
9	Ningún comentario.
10	Que los jefes otorguen el permiso para que uno se pueda capacitar.
11	Que la capacitación sea más extensa.
12	Que se sigan impartiendo los cursos de informática.
13	Que haya más cursos para mejorar en la vida personal y laboral.
14	Que la capacitación sea permanente y obligatoria para todos.
15	Que se impartan cursos de carpintería y plomería.
16	Los cursos de cómputo que sean de más horas, para que sean mejor. Cursos de computación permanente.
17	Sugiero que se difundan más los cursos.
18	Que estos cursos se puedan tomar en línea y con bibliografía actualizada.
19	Que se impartan cursos de computación con paquetería actualizada.
20	Que no se limite la asistencia del personal.
21	Que no se limiten el número de cursos que se puedan tomar.
22	Mejorar el lugar donde se imparten los cursos.
23	Existe en el área de capacitación personal con malos modos para atender a los usuarios de los cursos.
24	Que exista disposición del personal de capacitación. Que se hagan convenios con otras instituciones para incrementar la oferta de los cursos.
25	Que haya coordinación y atención de parte de los coordinadores. Que los cursos se den a todo el personal que lo quiera tomar y no a determinadas áreas. Que no se retracen las constancias.
26	En los cursos de computación, que no pasen tan aprisa de un tema a otro. Deben permitir más tiempo y con más ejemplos para aplicar lo aprendido.
27	Que los cursos se impartan pocas horas, por más días, ya que no podemos ausentarnos mucho tiempo de nuestro lugar de trabajo. Que den permiso los jefes.
28	Que sigan impartiendo cursos de computación por instructores externos.
29	Que se envíe oficio para solicitar autorización del jefe.
30	Que los cursos de cómputo sean de más horas para que sean completos.
31	Ningún comentario
32	Sugiero que en el curso de inglés se proyecten películas, videos, en este curso no se usaron. Más tiempo para poder practicar.
33	Dar seguimiento a la evaluación del curso.
34	Ningún comentario
35	Que se proporcione cursos de Diseño gráfico, pero que no sean intensivos.
36	Que se abran cursos de conversación de inglés. Más variedad de horarios.

37	Que los cursos con más demanda los impartan más repetidamente y en lugares más amplios.
38	Difusión de todos los cursos. Continuar con el programa de inglés.
39	Que estos cursos se impartan dos veces al año para poder asistir. Más difusión de los cursos. (se refiere al que evalúa, que es el de Power Point)
40	Ningún comentario.
41	Que se impartan cursos de word y excell bien programados, difundidos y actualizados, y en lugares más amplios.
42	Que se impartan más cursos de aspectos fiscales.
43	Ningún comentario.
44	Que los cursos se impartan en el aula adecuada.
45	Ningún comentario.
46	Ningún comentario.
47	Que estén actualizados los cursos que dan. Que sean más seguidos, tres horas diarias.
48	Que sigan impartiendo cursos de informática. La capacitación no es un gasto sino una inversión.
49	Ningún comentario.
50	Revisar currículum de cada instructor externo, así como los temarios respectivos.

Fuente: Información obtenida de la presente investigación

Como se puede observar, los comentarios fueron tan diversos como encuestados, es posible inferir de éstos, que los trabajadores perciben carencias en los cursos, en los horarios, en el espacio físico etc, asimismo expresaron sus necesidades y solicitudes, que el área de Formación y Desarrollo de Personal debiera considerar.

5.2.1 Resultado y análisis del instrumento que se aplicó a los Jefes de Departamento (Cuestionario 2)

Recordemos que se encuestó de manera separada a las y los Jefes de Departamento con la finalidad de conocer su opinión en cuanto a los cambios que percibieron como resultado de los cursos de capacitación en las y los empleados bajo su mando que sí se capacitaron durante el año 2004.

Reactivo 1. ¿Considera importante la capacitación?

A este reactivo el 100% de los jefes encuestados respondieron que consideran la capacitación mucho muy importante.

Por lo tanto, si los líderes de equipo de trabajo, están convencidos de la importancia

que tiene la capacitación, se pensaría que tanto jefes como colaboradores estarían motivados e interesados en los cursos de capacitación. Sin embargo, a través de la estadística que el Departamento de Capacitación concentra, se pudo observar que durante el año 2004, sólo se capacitaron 7 de 44 personas que ocupan plaza de jefes de departamento, asimismo, asistieron de 5 a 6 empleados en promedio en cada uno de los eventos que se realizó, como ya lo mencionábamos, en los reactivos 14 y 15 del instrumento que se aplicó al personal administrativo, señalaron tener dificultades con su jefa/e para poder asistir a los cursos.

De igual manera, en la estadística ya mencionada se detectó un alto porcentaje de personal que se inscribe en el curso, asiste a una o dos sesiones y no lo concluye, o bien, estando en la sesión del curso es solicitada/do en su área de trabajo por instrucción de la o el jefe, la causa que manifiestan es que su jefa/jefe no les permitió ir. Se puede concluir que existe incongruencia de los jefes entre lo que manifestaron en este reactivo y lo que señalan los empleados.

Reactivo 2. ¿Está usted de acuerdo que el personal a su cargo se capacite?

El 100% respondió que está de acuerdo en que el personal a su cargo se capacite.

Al preguntarle, **si contestó afirmativo. ¿Por qué?**

Se cerró la pregunta proporcionando diversas alternativas, las cuales se muestran en el cuadro 9.

De este reactivo se obtuvo lo siguiente: El 66% considera que es necesaria la capacitación, coincide en igual porcentaje del 66% en que la capacitación ayuda a que el trabajo que se realiza en el área tenga calidad. El 53% expresó estar de acuerdo que su personal se capacite porque le interesa que su empleado desempeñe mejor sus actividades laborales. El 46% mencionó que está de acuerdo porque la capacitación les permite mejorar como personas. El 33% coinciden en que está de acuerdo porque sus actividades la requieren, 33% porque es un derecho del trabajador, 33% por que así es más eficiente su personal.

Cuadro No. 9

Inciso	Opción	Porcentaje
a)	Sus actividades la requieren	33%
b)	Es necesaria la actualización	66%
c)	Es un derecho del trabajador	33%
d)	Ayuda a que el trabajo que se realiza en el área tenga calidad	66%
e)	Así es más eficiente mi personal	33%
f)	Me interesa que desempeñe mejora sus actividades	53%
g)	Les permite mejorar como personas	46%
h)	Otra causa, ¿Cuál?	0%

Fuente: Información obtenida en la presente investigación¹⁶

Sobre este resultado inferimos que a pesar que el 100% de la muestra opinó en mayor o menor medida, por una u otra razón, estar de acuerdo en que el personal a su cargo se capacite, sin embargo, el 22% del personal administrativo señaló que su jefe se opone. Como lo hemos analizado en los reactivos 14 y 15 del cuestionario del personal administrativo. Las y los jefes reconocen la importancia que tiene la capacitación, pero, la delimitación de la investigación, no contempla esa temática.

Si contestó negativo, señale por qué.

El 100% de los encuestados no respondió a ningún inciso de esta pregunta. Se debe a que todos los encuestados contestaron positivo la pregunta.

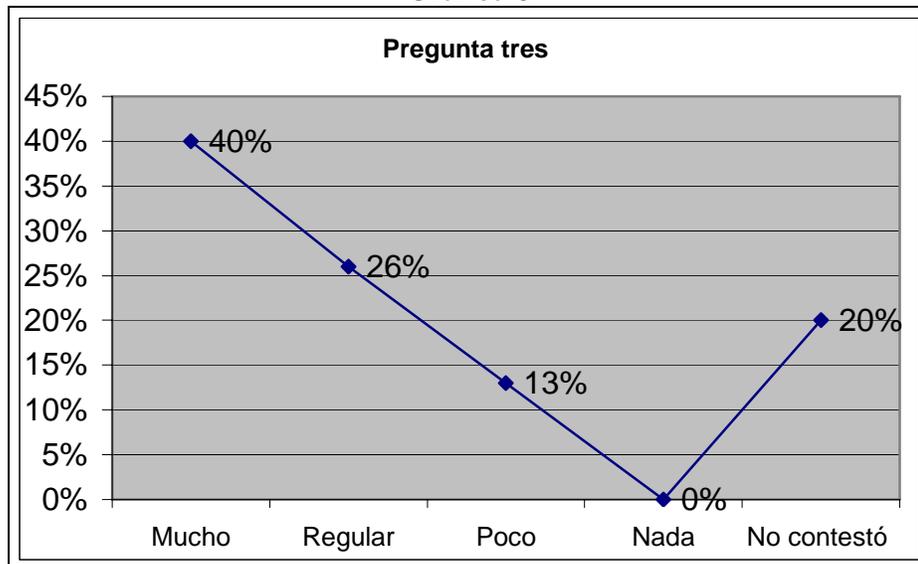
Reactivo 3. ¿Ha sido de utilidad para sus funciones laborales, la capacitación que su personal ha recibido?

El 40% mencionó que ha sido de mucha utilidad, el 26% señaló regular, el 26% no respondió a la pregunta y el 13% dice que la utilidad ha sido poca. Nadie respondió el inciso d), que marca la opción: En nada.

De este reactivo se deduce que los jefes percibieron que la capacitación en los trabajadores capacitados bajo su mando ha sido de utilidad en sus actividades laborales, así lo manifiesta el porcentaje mayor. Esto indica que la capacitación cumplió su objetivo. Los resultados se muestran en la siguiente gráfica.

¹⁶ Los porcentajes, sumados no dan el 100%, se debe a que los encuestados tuvieron la oportunidad de marcar más de una opción.

Gráfica 9



Fuente: Información obtenida de la presente investigación

La competencia y capacidad del trabajador consiste en saber hacer las cosas, es ser capaz, ser competente, experto. Estar capacitado para ocupar un puesto de trabajo, saber desempeñar las diferentes actividades que se requiere para cubrir con el perfil de éste. Por lo tanto, a través de los cursos continuos de capacitación, eso es lo que se pretende alcanzar. Será complicado lograr un resultado óptimo si la o el empleado asiste esporádicamente, de manera aislada a un curso de capacitación durante todo un año.

Reactivo 4. ¿Percibe si es más apto el personal capacitado en sus actividades laborales?

El 46% de la población encuestada percibe que es regular la aptitud del personal capacitado en sus actividades laborales, el 26% no respondió a esta pregunta, el 20% señala que es mucho más apto. Nadie marcó el inciso d), es decir, que ninguno de los encuestados marcó la opción [Nada].

Hemos analizado ya que las/os empleados señalan tener dificultad para capacitarse. A pesar de ello, mediante el reactivo cuatro en el que se cuestionó a las y los jefes qué tan apto perciben a su personal capacitado, el 46% de ellos coinciden que regular, un 20% más señaló que mucho y sólo el 6% manifestó que poco. En

resumen, el 86% de las y los jefes perciben en mayor o menor medida más apto a su personal capacitado. Podríamos inferir, que los cursos en los que participaron dieron respuesta, para eficientar el trabajo que desempeñan.

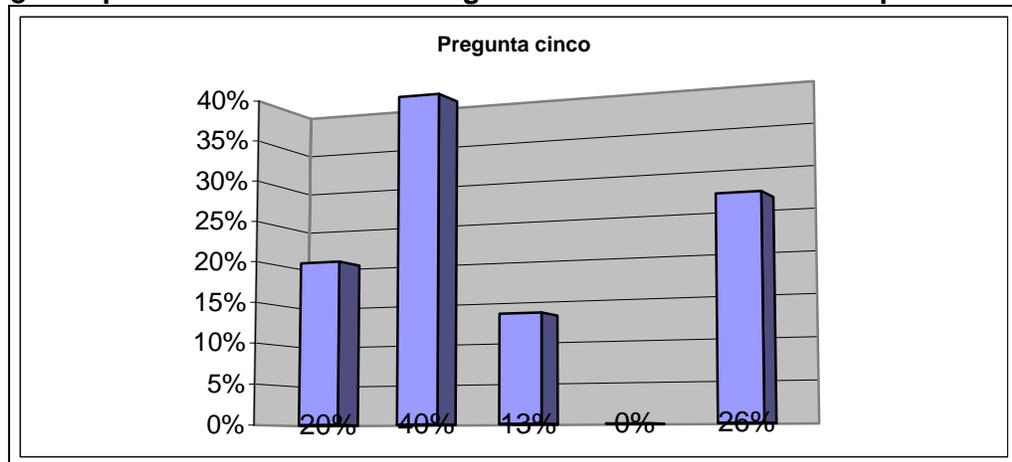
Reactivo 5. ¿La capacitación ha traído con sigo un cambio de actitudes en su personal?

El 40% señala que el cambio de actitudes es regular, el 26% mucho, el 20% no respondió, el 13% dice que poco, ningún encuestado respondió que en nada.

La gráfica 10 muestra el resultado que se obtuvo del reactivo cinco, mediante éste se descubre el cambio de actitudes que las/os jefes perciben en sus colaboradores. El porcentaje mayor (40%) indica que hay un cambio de actitud es su personal. Como ya se mencionó, la actitud, es la disposición, es el comportamiento o conducta que tiene el trabajador para realizar sus actividades laborales, sin la actitud, de muy poco servirían los conocimientos que acumule el ser humano.

Gráfica 10

¿La capacitación ha traído consigo cambio de actitudes en su personal?



Fuente: Información obtenida de la presente investigación

El 26% de las y los encuestados, señaló que percibe notablemente el cambio de actitud, en sus colaboradores. Esto imprime un resultado favorable de la capacitación, con el 66% de la población que percibe en alguna medida cambios. El 13% lo notó en poca medida, el 20% se abstuvo de contestar esta pregunta.

Los resultados que manifiestan tener, son provechosos, considerando que resulta complicado que durante un curso de capacitación, se logre modificar la actitud del trabajador/ra, implica estimular el área afectiva del ser humano. Contemplando, además, que están implícitos diferentes factores, como: el económico, social, emocional, etc. que motivan y/o desmotivan para que un trabajador/ra desempeñe sus funciones laborales con buena actitud.

Reactivo 6. Con la capacitación, su personal; ¿Ha mejorado la calidad del trabajo?

El 53% dijo que regular, el 26% no respondió, el 13% opinó que poco y el 6% que en mucho. Ningún encuestado respondió que en nada.

El porcentaje mayor de las y los jefes, coincide en que la o el trabajador ha mejorado, en diferente escala, pero ha mejorado. De este dato se puede señalar que la capacitación generó cambios. Los seres humanos somos perfectibles en lo que hacemos, debemos buscar la mejora continua, todos los días tenemos la oportunidad de realizar nuestro trabajo de mejor manera, inyectándole un extra, puliéndolo, refinándolo, agregándole una dosis de amor.

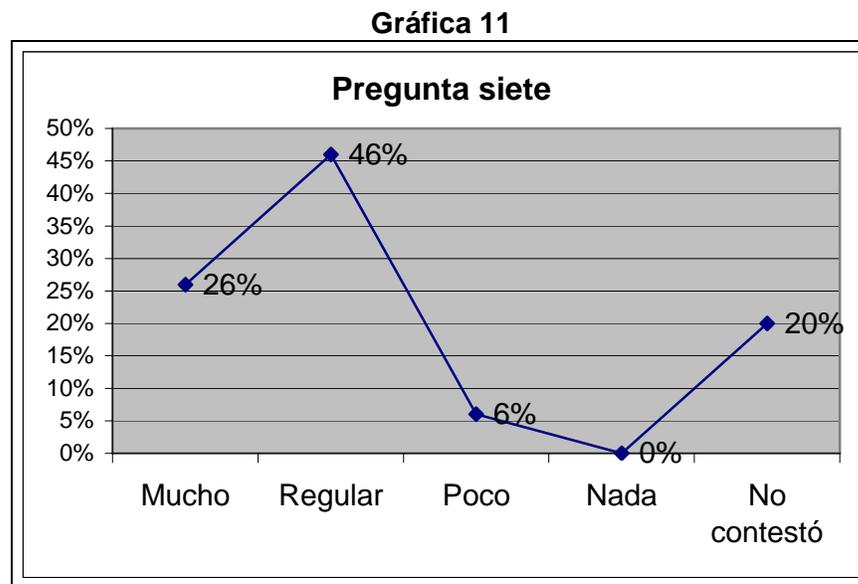
Para que la capacitación cumpla con sus objetivos, es importante no solo el proceso durante el curso, sino, hasta que el trabajador pone en práctica lo adquirido. La capacitación sí no impacta, si no cristaliza en los sujetos de aprendizaje, no tiene razón de ser, para que esto se logre, el trabajo debe ser en equipo, directivos, capacitadores y participantes. Los resultados que genera la capacitación se observan a largo plazo, el cambio no surge de la noche a la mañana, sin embargo, durante el año los jefes notaron cambios en el personal a su cargo.

Reactivo 7. Su personal, ¿Es más hábil en las actividades que desempeña?

El 46% respondió que regular, el 26% que en mucho, el 20% no respondió, el 6% que poco. Nadie respondió que en nada.

Sobre el incremento en la habilidad que las y los jefes percibieron en el personal administrativo, el 72% notó mejora. El (46%), señaló que fue regular, y el 26% menciona que es mucho más hábil (Gráfica 11). Tener la habilidad significa ser diestro, competente, experto, apto, es tener la capacidad para realizar determinada actividad.

Otra de las funciones que debe cumplir la capacitación es proporcionar la habilidad al trabajador para desempeñar profesionalmente sus actividades laborales. De este reactivo el porcentaje 72% señaló que su personal es más hábil, por lo que, se puede deducir que la capacitación fue de calidad y cumplió con su finalidad. Los datos se grafican en la siguiente figura.



Fuente: Información obtenida en la presente investigación

Reactivo 8. ¿Considera la capacitación como parte de la formación profesional?

El 100% respondió afirmativo.

Los por qué que respondieron y que se repitieron con mayor frecuencia son los siguientes:

- 1 "Porque nos permite mantenernos actualizados".
- 2 "Es importante la actualización ante los diversos cambios".
- 3 "Por su impacto en el ámbito laboral".

- 4 "Porque nos permite adecuar el trabajo a las nuevas necesidades".
- 5 "Porque mantenerse actualizado da como resultado la superación personal".

Resulta favorable para las y los trabajadores del INEA, que los responsables de área la consideren así, como ya hemos mencionado, el aprendizaje se obtiene y se actualiza mediante la capacitación, por lo que ésta debe ser continua, no termina esta tarea al salir de las aulas y graduarse, sino, que es un proceso permanente.

Acle (1990) señala que: los conocimientos hoy en día caducan rápidamente, debido a que la ciencia y la tecnología avanzan de manera vertiginosa, esto hace que los conocimientos se tengan que actualizar frecuentemente, para ello es necesario desaprender para volver a aprender lo nuevo. Las y los trabajadores debemos estar preparados para el cambio constante, para actualizar habilidades relacionadas con la formación profesional que cada quien tenga.

Reactivo 9. ¿En qué área considera usted que debería capacitarse el personal a su cargo?

Con el fin de que esta investigación, pueda ser de utilidad para el área de Formación y Desarrollo, indagamos las necesidades de capacitación que los responsables de los Departamentos consideran que necesitan los integrantes de su equipo de trabajo. Lo que obtuvimos fue lo siguiente:

Cuadro No. 10

Inciso	Área	Porcentaje
a)	Informática	66%
b)	Inglés	6%
c)	Desarrollo Administrativo	13%
d)	Desarrollo Humano	20%
e)	Administración	26%
f)	Otra área	13%

Fuente: Información obtenida en la presente investigación

Como se aprecia en el cuadro anterior, el porcentaje mayor (66%) señaló que su personal debe capacitarse en el área de informática. Señalábamos con anterioridad,

la necesidad urgente de los trabajadores de insertarse y/o actualizarse en los avances de la tecnología. Así lo demuestra el resultado de este reactivo.

En menor proporción opinaron las y los encuestados (26%) que el personal debe capacitarse en temas referentes al área de Administración, como redacción, ortografía, excelencia secretarial, taquigrafía, etcétera. El menor porcentaje 6% lo representa el idioma Inglés. La dispersión que se percibe en los datos, se deduce que es consecuencia de la diversidad de necesidades de capacitación en los diferentes departamentos o áreas que conforman el organigrama de las Oficinas Centrales del INEA, y como en su oportunidad lo señalamos no se encuestó a la totalidad de los jefes de los diferentes Direcciones que conforman la Institución ya que se eligió la muestra de las áreas donde sí se había capacitado el personal. Del porcentaje que señaló: “*En otra área*”, se refirieron a: a) Administración Pública; b) Marco Jurídico que regula el INEA; c) Paquetería de Diseño y d) Administración de Proyectos.

Mediante el siguiente reactivo, quisimos conocer con exactitud, los cursos específicos que consideran que incrementaría la productividad de su personal.

Reactivo 10. ¿Qué cursos de capacitación considera que incrementarían la productividad de su personal?

Los cursos que sugieren son los siguientes: a) Legislación Laboral; b) Compras Gubernamentales; c) Excelencia y Calidad; d) Uso adecuado del Tiempo Libre; e) Elaboración de Páginas Web; f) Uso de correo electrónico; g) Inglés; h) Acrobat; i) Excel Avanzado; j) Relaciones Humanas; k) Manejo del Estrés; l) Manejo de Emociones; m) Gimnasia Cerebral; n) Contabilidad, o) Motivación en y para el trabajo; p) Evaluación de cursos en línea; q) Paquetes de diseño.

Ninguno de los cursos propuestos por los jefes coincidió, como ya lo he mencionado, las necesidades de capacitación difieren en cada una de las áreas que conforma el Instituto.

Observamos que los temas en los que solicitan los cursos de capacitación no sólo son en lo referente al área cognitiva o psicomotriz del ser, encaminadas a la adquisición o actualización de habilidades y conocimientos para el trabajo, sino, que se expresaron necesidades también en temas dirigidas hacia la parte humana, la parte emocional y afectiva del trabajador/ra.

Reactivo 11. ¿Qué comentarios le ha hecho y/o escuchado de su personal con respecto a los cursos de capacitación a los que ha asistido?

Para conocer el sentir del personal capacitado después de un curso, se encuestó a las y los jefes sobre los comentarios que éstos hacen o bien los comentarios que haya escuchado de ellos entre los compañeros. La pregunta se cerró dando diferentes alternativas. Se obtuvo lo siguiente:

Cuadro No. 11¹⁷

Inciso	Opción	Porcentaje
a)	Fue buena la capacitación	40%
b)	Cubrió sus expectativas	26%
c)	Lo recomienda para otros empleados	13%
d)	Le fue útil	20%
e)	Le resultó interesante	20%
f)	No fue buena la capacitación	6%
g)	No cubrió sus expectativas	26%
h)	No lo recomienda para otros empleados	13%
i)	No le fue útil	6%
j)	No le resultó interesante	0%
k)	Ningún comentario	0%
l)	Otro comentario	0%

Fuente: Información que se obtuvo en la presente investigación

Como podemos observar el porcentaje mayor (40%) expresó que su personal le ha comentado que la capacitación fue buena. Coincide el mismo porcentaje (26%) los que señalaron que han escuchado que su personal dice que “*si cubrió sus expectativas*”, y los que señalan que “*no cubrió sus expectativas*”.

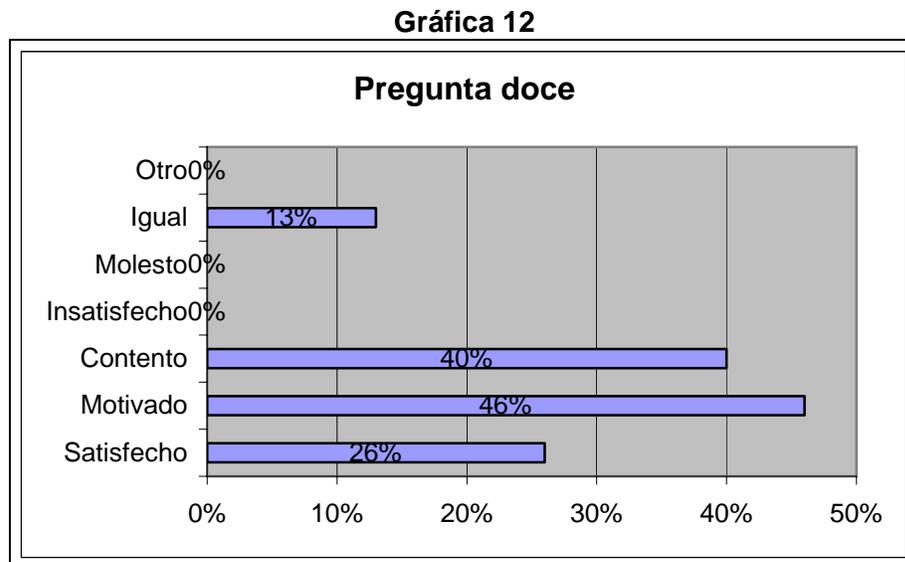
Sin embargo, sumados los porcentajes que la califican de manera positiva, se inclina la balanza de manera significativa, contra quienes señalaron que recibieron

¹⁷ Nota: Los porcentajes en este cuadro no suman el 100%, debido a que el encuestado marcó más de una opción.

comentarios de los cursos de capacitación calificándola negativamente.

Reactivo 12. ¿Cómo percibe a su colaborador (a) después del curso?

El 46% respondió que percibe a su personal motivado después de la capacitación. El 40% que contento, 26% satisfecho. El 13% igual. Nadie respondió que insatisfecho ni molesto. Nadie contestó otro sentimiento, como se observa en la siguiente gráfica.



Fuente: Información obtenida en la presente investigación

Mediante la datos obtenidos de la pregunta doce, nos permitió descubrir, la manera en que percibe la o el jefe de departamento a su colaborador/ra después del curso, ¿cómo lo nota?. Los resultados con los porcentajes más elevados se obtuvieron de los sustantivos calificativos que expresan bienestar, sentimientos positivos.

Si el trabajador/ra está motivado/da, contento/ta y satisfecho/cha de la capacitación que ha recibido, es mucho más factible que ponga en práctica los conocimientos que obtuvo en el curso. Cuando el empleado/a expresa ese sentir invita con su actitud al resto de sus compañeros a capacitarse. Por otra parte, el análisis cuantitativo de estos resultados tiende a que la capacitación que se imparte en las Oficinas Centrales del INEA es de calidad.

13. Si desea externar algún comentario y/o sugerencia sobre la capacitación, por favor utilice este espacio.

Las sugerencias y comentarios que proporcionaron se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 12

INFORMANTE	COMENTARIO Y/O SUGERENCIA
1	Sería bueno que se le asignara un aula especial para Recursos Humanos, equipada con tecnología moderna y mobiliario.
2	Mayor difusión de los cursos.
3	Ningún comentario
4	Que los cursos sean específicos por área, con lógica de tiempo, aprendizaje y secuencia.
5	Dar importancia a los cursos de Desarrollo Humano y Relaciones Personales
6	No en todas las personas se nota un cambio, también depende de cada uno de los trabajadores.
7	Garantizar la calidad de los eventos de capacitación en contenido, estructura y recursos de apoyo.
8	Ningún Comentario
9	Mi personal se queja de los capacitadores, que no saben conducir al grupo, que no estaba preparado en el tema.
10	Elaborar un proyecto de motivación para las diferentes áreas
11	Que se haga mayor difusión de los cursos.
12	Ningún comentario
13	En algunas personas que participan en cursos se nota más la aplicación de los conocimientos que en otras.
14	Ningún comentario
15	Que el instructor atienda a las necesidades de todos los participantes.

Fuente: Información obtenida en la presente investigación

En los comentarios que externaron los jefes dejaron ver las carencias y necesidades no cubiertas que se tienen en capacitación en diversos aspectos como; los espacios físicos en dónde se imparte, la incompetencia del instructor/ra en algunos temas y habilidades, la falta de difusión de los cursos a impartir, la necesidad de cubrir los temas adecuados para el área específica, etc. Lo que podemos inferir que aún faltan aspectos importantes por considerar en la capacitación. por lo que en el capítulo VII nos atrevemos a sugerir uan propuesta para mejorar la calidad en la capacitación.

Capítulo VI

Hallazgos y Discusiones

“El conocimiento ha sido, es y será una aventura para el hombre, un proceso cargado de incertidumbre, de prueba, de ensayo, de propuestas y rectificaciones compartidas...”

Ángel I. Pérez Gómez

6.1 Descripción de los hallazgos

Nos encontramos frente a la realidad, de lo que descubrimos, de lo que encontramos en esta investigación. Hemos realizado ya, el análisis de los datos, números fríos y cifras en porcentajes que nos mostraron con toda claridad lo que respondieron las dos poblaciones a las que se encuestó.

Por una parte, tenemos los datos que se obtuvieron de las y los empleados que se capacitaron y que participaron directamente en los cursos de los cuales externaron su opinión. Por otra, lo que opinaron sus jefas/jefes inmediatos sobre su conducta, sus cambios en actitudes, conocimientos, habilidades, etcétera, después de la capacitación.

Entre los hallazgos que encontramos mediante el cruce de preguntas entre ambos instrumentos, se desprende que la mayoría de las y los empleados administrativos (cuestionario 1, pregunta 3) afirmó que la capacitación le sirvió para el desarrollo más eficiente en su trabajo, así lo expresó el 84%, más de cuatro quintas partes. (62% mucho, 22% regular). Existe cierta coincidencia (cuestionario 2, pregunta 6) en la opinión de las y los jefes que indicaron que ha mejorado la calidad del trabajo de su personal, 59% (6% mucho, 53% regular). Se puede concluir de este cruce de información, que en ambas poblaciones notaron mejora aún cuando las y los

empleados se auto perciben con un mayor beneficio que el que sus jefas/jefes notan en ellas/ellos.

De acuerdo a la información que se obtuvo mediante la pregunta 4, cuestionario 1; mediante este reactivo el 76% señaló que ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el curso (42% mucho, 34% regular). Asimismo, se encontró que esta misma población ratifica en su respuesta del reactivo 5 con un porcentaje de 74% que señaló que donde pone en práctica los conocimientos adquiridos es en su actividad laboral.

Al confrontar estos datos con la percepción que las y los jefes tienen de sus subordinados, descubrimos que coincide (cuestionario 2, pregunta 3), pues el 66% de las y los jefes respondieron que la capacitación le ha sido de utilidad para un mejor desempeño de las funciones laborales de su personal (40% mucho, 26% regular).

Al continuar analizando los hallazgos y cotejar los resultados de los reactivos que se elaboraron exprofeso para conocer la percepción en ambas poblaciones, tenemos que: el 32% de los administrativos se auto perciben con una mejora en sus actitudes, (cuestionario 1, reactivo 7, inciso a) mientras que un mayor porcentaje el 60% de las y los jefes advierten este cambio en sus empleadas/os (cuestionario 2, reactivo 5), aunque debe señalarse que el 20% señaló que mucho y 40% regular. Se concluye que las y los jefes observan en mayor medida los cambios en sus empleadas/os que como ellos mismos se auto califican.

Pasando al cruce con respecto a las habilidades tenemos que más de tres cuartas partes (76%) del personal administrativo se auto percibe más hábil en sus actividades laborales (cuestionario 1, pregunta 7 inciso b), lo cual es congruente con el 67% de los mandos que señalaron en la respuesta 7 que su personal es más hábil, 20% marca que mucho y 47% que regular. Estos porcentajes son muy

próximos en las dos poblaciones encuestadas, ambas coinciden en los beneficios obtenidos a través de la capacitación.

En cuanto a las aptitudes de los trabajadores, de los resultados se desprende que el personal administrativo ha notado que la capacitación contribuyó a modificar sus aptitudes para mejorar sus funciones en más de una quinta parte, 22%, (7 a) mientras que una mayor proporción (el 67%) de las y los jefes percibió más apto a su personal capacitado, 20% de los jefes señaló que mucho y 47% regular, (pregunta 4). Las y los jefes externaron en un porcentaje tres veces más elevado la mejora en las aptitudes de su personal que como ellas/os mismos se autoperciben.

Es de hacerse notar que los porcentajes son muy aproximados entre los jefes/as que percibieron a su personal mucho más apto, (20%) (cuestionario 2, reactivo 4) y el porcentaje total de las trabajadoras/es (24%) (cuestionario 1, reactivo 7 inciso d) que notaron que han mejorado en sus aptitudes. Se encuentra el mismo fenómeno que en el inciso de la pregunta anterior, es mayor el porcentaje de los jefes/as que registraron el cambio de actitud en sus subalternos que como los mismos empleados se auto califican.

Siguiendo con el cruce de la información obtenida sobre el contenido de los temas, casi dos terceras partes del personal administrativo (64%) lo calificaron como muy bueno, al responder la pregunta 8, mientras que el 40% es decir, dos quintas partes de los jefes, recibieron el comentario de sus subalternos que la capacitación fue buena (pregunta 11 inciso a). Sobre este dato se obtiene que el personal administrativo calificó en un porcentaje mayor como bueno los contenidos de los temas que la información que poseen los jefes, mediante comentarios.

Como nos ha mostrado la información proporcionada por las dos poblaciones encuestadas, se encuentra que la capacitación ha generado cambios, hay satisfacción del servicio que recibieron.

Además, podemos dar cuenta del hecho de que la mayoría de las y los trabajadores que desarrollan actividades administrativas, ven a la capacitación en y para el trabajo, como una oportunidad para desarrollar sus competencias laborales y por añadidura tener un mejor desempeño en sus tareas cotidianas. En el mismo sentido, se constató con el análisis de la información proporcionada por las jefas/es, su satisfacción, al poder percibir algún cambio en la actitud de la o el empleado que fue capacitado.

Como han demostrado los datos, la calidad que buscamos en la capacitación, entendida como la satisfacción de las necesidades del trabajador, como un servicio proporcionado que cumplió con sus objetivos medido a través del impacto, podemos concluir que hemos encontrado calidad en la capacitación que recibieron los empleados en las Oficinas Centrales del INEA, durante el 2004.

Después del análisis de la investigación de campo, descubrimos que tanto los trabajadores capacitados como sus jefes, manifiestan que los cursos les han sido útiles para el desempeño en sus actividades laborales, sin embargo, también encontramos algunos aspectos no muy favorables de dichos procesos, y considerando que siempre se está en la búsqueda de mejora continua, me he permitido proponer algunas acciones que desde mi punto de vista podrían contribuir para mejorar, en el siguiente capítulo.

Capítulo VII

Propuesta para Mejorar la Calidad en la Capacitación en y para el Trabajo

“Al despertar la conciencia (capacidad propia del ser humano) sobre la maravilla que somos, surge implícitamente la necesidad de crecer en todos los ámbitos, buscando cada vez ser mejores”.

Piedad Landaverde Ponce

7.1 El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

Para lograr la calidad en los procesos de capacitación es necesario conocer en qué requiere capacitarse al personal, de lo contrario, se estarían programando eventos con temas que no interesen y/o no sean congruentes con las funciones que se desarrollan en la Institución.

Cabe mencionar, que en las oficinas donde se realizó la investigación de campo no se realiza el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) anualmente. En el análisis de los datos los jefes encuestados señalan que *“los cursos sean específicos por área”*, se sabe, que los trabajadores de cada área tienen necesidades particulares que deben atenderse de manera específica, y que mediante el DNC se detectan.

El DNC, constituye la primera etapa, es la parte medular, del proceso de la Capacitación que nos permite conocer las necesidades existentes de la organización a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación.

“El DNC no debe considerarse como una investigación al azar respecto a lo que un trabajador le hace falta para desempeñar eficientemente un determinado puesto, sino como un análisis dirigido y planeado de los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores”. (Pinto, 1992)

El DNC nos permite conocer las deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes que habrán de superarse mediante actividades concretas de capacitación, se debe realizar la comparación en términos de los requerimientos del puesto contra los que posee y ejerce el ocupante del mismo. No obstante, esto es muy difícil de realizar en forma directa, por lo que recomienda Pinto, se debe partir del análisis y evaluación de “*lo que hace*” y “*lo que logra*” contra “*lo que debe hacer*” y “*lograr*” y de ahí inferir las deficiencias correspondientes a las áreas.

Toda necesidad implica la carencia de un satisfactor. Cuando se mencionan las necesidades de capacitación, se refieren específicamente a la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones propias de su puesto.

El cuadro que se presenta a continuación, sintetiza la relación entre (el lograr) y el desempeño (el hacer) con la identificación de las necesidades.

Cuadro No. 13
Las necesidades de capacitación

	Lo esperado	Lo real	Evaluación
Lograr	¿Qué debe lograr? Objetivos y metas	¿Qué logra? Resultados objetivos	Resultados
Hacer	¿Qué se debe hacer? Actividades y funciones	¿Qué hace?	Desempeño
Saber Poder Querer	¿Qué conocimientos y actitudes requiere el puesto?	¿Qué conocimientos habilidades y actitudes requiere la persona?	Necesidades de Capacitación

Fuente: Pinto, 1992

Al analizar las necesidades de capacitación se detectan las discrepancias entre “*el deber ser*” o situación esperada y “*el ser*” o situación real; esto nos permite conocer a qué personas se debe capacitar y en qué aspectos específicos, estableciendo también la profundidad y las prioridades.

Debe ser un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja, por ejemplo, si se dijera que una mecanógrafa debe escribir 50 palabras por minuto sin cometer errores y si escribe realmente 20 palabras por minuto con un número “X” de errores, se encuentra una deficiencia cualitativa y cuantitativa, de lo que se deduce la necesidad de aumentar la velocidad y mejorar la calidad al escribir a máquina o en computadora.

“La determinación de necesidades de capacitación es entonces una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto”. (Pinto, 1992)

Las áreas a las cuales se dirige el DNC son las cognitivas, afectivas y psicomotrices, en las cuales se ubican, respectivamente, los conocimientos, actitudes y habilidades que permiten a la persona realizar un sin número de actividades encaminadas al correcto desempeño de un puesto.

Como ya lo señalábamos, las áreas a las que se dirige la capacitación son:

Cuadro No. 14

Cognitiva	Que sabe hacer las cosas	conocimientos
Afectiva	Que quiere hacer las cosas	Actitudes
Psicomotriz	Que puede hacer las cosas	Habilidades

Fuente: Pinto, 1992

La efectividad de un programa de capacitación no depende sólo de la calidad de los cursos, sino también de la forma que se satisfacen las necesidades de capacitación previamente determinadas y que contribuyen al logro de los objetivos de la Institución.

“Al elaborar el DNC, es muy importante tener presente que la capacitación es la solución a los problemas de una empresa cuando sus causas se relacionan con deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes por parte de los trabajadores; pero cuando los problemas sean de tipo administrativo o económico es indudable que las soluciones impliquen cambios en la organización de la empresa”. (Pinto, 1992)

Por lo que, el Diagnóstico elaborado con base en datos oportunos, suficientes y relevantes, permitirá a las organizaciones presentar una Propuesta de Programa Anual de Capacitación, sectorizada y priorizada, acorde a sus necesidades, considerando que la capacitación tiene como propósito la profesionalización de los servidores públicos en el desempeño de las actividades que desarrollan, al servicio de la ciudadanía.

Es muy conveniente que en la detección participen los Mandos Medios y Superiores con conocimientos o experiencia en el área, debido a que si su propuesta puede ser considerada en el Programa Anual de Capacitación, el área participará en la determinación de la programación de los eventos, en reunión con el prestador de servicios de capacitación (Instituciones Educativas y/o empresas externas), así como con el personal de estructura responsable de la capacitación de la Dependencia y el área de Capacitación y Desarrollo de Personal, emitirá el Dictamen Técnico al manual correspondiente.

Sería conveniente, por otra parte, realizar un análisis organizacional a través de éste, se trata de identificar la visión y la misión de la entidad, es decir, su comportamiento, crecimiento, su ambiente físico, social y tecnológico; los objetivos a corto, mediano y largo plazo, sus recursos físicos y financieros y la filosofía asumida frente a la capacitación.

Todo esto contribuirá a conocer los problemas o nivel de cultura y clima organizacional, así como del perfil técnico de la entidad, para efectos de capacitación o soluciones administrativas.

Del mismo modo en cuanto al análisis del personal, en este nivel se identifican dos aspectos: el primero relacionado con las exigencias actuales y futuras de cada cargo o sea con el desempeño del trabajador/ra; el segundo referido a sus potencialidades y proyecciones como trabajador/ra y como persona.

En relación con su desempeño: se trata de investigar la labor del trabajador en su cargo específico, procurando verificar si está o no realizando correctamente las funciones asignadas a partir de los requisitos exigidos y determinar si sus competencias están acorde con dichas exigencias.

En relación con sus potenciales: su objetivo es desarrollar y perfeccionar el personal, lo que es a largo plazo y no se limita a los requisitos exigidos por el cargo actual. Pretende el crecimiento profesional y personal del trabajador/ra, ya sea para permitirle desarrollar una carrera en la entidad o para estimular su eficiencia y productividad. Para su aplicación se requiere de una política acertada en la entidad. (Pinto, 1992)

Un trabajador/ra no solo es lo que hace en su puesto de trabajo. Su realización depende del desarrollo de sus potenciales y del desarrollo de su integridad personal, social y cultural. La capacitación es una vía importante en el proceso de esta realización y rebasa los límites de su puesto de trabajo para hacerlo más útil a sí mismo, a la entidad y la sociedad.

El método para recopilar información debe ser de naturaleza participativa, por cuanto en el desarrollo del diagnóstico así como en los resultados, la opinión de los propios trabajadores va determinando los niveles de conocimientos y actividades laborales, ayudándolos a su auto-ubicación ocupacional, en términos de funciones y desempeño, permitiéndoles sugerir formas y vías para la satisfacción de sus necesidades e intereses de desarrollo profesional.

7.2 El papel que desempeña la o el instructor en la capacitación

Para mejorar la calidad en la capacitación es importante elegir adecuadamente la plantilla de instructores. El papel que éste desempeña en sus diferentes enfoques, es decir, como el facilitador/ra, líder/eza, expositor/ra, instructor/ra, mediador/ra, etcétera, es un factor importante para el éxito de todo programa de capacitación.

Pueden existir las mejores condiciones para la instrucción, es decir, aula, mobiliario, instrumentos o equipo, método, etc, pero si el instructor falla y no es aceptado, todo irá mal y con toda seguridad habrá fracaso, se puede presentar también la situación contraria, que ni el aula o los medios sean los mejores, pero si el instructor es eficiente y sus habilidades y características de liderazgo son tales que mantienen al grupo interesado y motivado, se puede llegar a un gran éxito.

En nuestros días, un gran reto para todo instructor/ra es saber manejar un grupo e instruirlo con éxito. Silicio señala que las características que debe tener un instructor/ra son:

- ⇒ **Ser capaz de señalar un objetivo común**
- ⇒ **Poder señalar el camino por el cual se va a lograr ese objetivo común**
- ⇒ **Tener los conocimientos necesarios, estar al día en su especialidad**
- ⇒ **Ser un agente de cambio**
- ⇒ **Despertar atención, interés y deseo de estudio hacia los temas que se van a tratar**
- ⇒ **Lograr la plena involucración del grupo en los objetivos del curso, y crear un ambiente tal que sirva para la auto motivación del grupo**
- ⇒ **Propiciar un ambiente de informalidad u ofrecer un sincero apoyo y amistad**

El instructor/ra se enfrenta ante dos realidades, por un lado, la del grupo como tal, es decir, la que está regida por principios sociológicos en relación con sus reacciones y comportamiento en general, por el otro, la conducta individual, la personalidad propia y particular de cada uno de los miembros del grupo. El instructor debe estar conciente de esta doble personalidad: la colectiva y la individual, pues de lo contrario sus enfoques y tratamiento carecerán de prudencia y tacto.

7.3 La responsabilidad de los directivos en la capacitación

Como cualquier cambio trascendente en la vida de una empresa, organización e institución para que éste ocurra debe tener como promotor más entusiasta a los

mandos y/o directivos, y ello no se refiere a que ordenen su realización, sino a que se involucren decididamente en el proceso de cambio. Su función no sólo debe ser la del estratega que defina su rumbo, sino, convertirse en la chispa que encienda la mecha.

“Los directivos de una empresa son como los de una orquesta: marcan el ritmo, determinan la fuerza y asegura la armonía de los instrumentos de todos los ejecutantes. Si ellos no están comprometidos no habrá compromiso de los demás; si ellos no creen en la capacitación, ésta no existirá.” (Acle, 1990)

De los resultados de la investigación de campo, nos permitió conocer que existe renuencia por parte de algunos directivos en las Oficinas Centrales del INEA para que el personal a su cargo se capacite, sin la participación de los jefes, la capacitación será posiblemente, tan sólo un esfuerzo aislado que realiza el Departamento de Formación y Desarrollo dentro de la Institución, sin que su esfuerzo y entusiasmo cristalice en nada concreto.

Sin embargo, para que las/os directivos puedan actuar como un eficaz agente de cambio mediante la capacitación, deberán reconocer las carencias de su personal y de ellas/os mismos, por lo que, al igual que el resto de sus colaboradoras/es, habrá de integrarse a un proceso de desarrollo de personal que implique la asistencia a cursos y/o seminarios, y que esté abierto a la consulta de asesores externos.

Hay quienes erróneamente piensan que la necesidad de preparación marcha en sentido inverso a la posición jerárquica. Seguramente también consideran que la humildad transita en la misma dirección, puesto que es preciso reconocer que nunca lo sabemos todo, menos aún si tomamos en cuenta la creciente rapidez con la que evoluciona el conocimiento humano.

La capacitación no es sólo un precepto aplicable en épocas de niñez y juventud, como ya lo habíamos mencionado en el capítulo I, sino, que debe ser norma de vida que nos permita adecuarnos a nuestro tiempo.

Bajo la responsabilidad de las/os directivos está también la asignación de recursos financieros, para contratar eventos externos, asesoras/es con el perfil adecuado, espacios físicos apropiados. Presupuestos que las/os directivos asignan cuando éstos creen en la capacitación. Sin embargo, generalmente a ésta es la que menos recursos se le asignan.

7.4 Las tecnologías modernas como herramientas auxiliares en la capacitación

Sobre el uso de las tecnologías modernas como herramienta auxiliar en el proceso de capacitación, descubrimos en esta investigación que en las Oficinas Centrales de esta Institución no se utilizaron en la mayoría de los cursos impartidos, 54% del personal de apoyo capacitado, así lo expresó.

Los medios de comunicación modernos en el campo de la enseñanza ha tenido un especial desarrollo originado por el interés de un efectivo aprendizaje y contando con la ayuda y avance de la tecnología.

Lo más importante en la implementación de cualquier sistema de capacitación es siempre recordar quién es el cliente. El cliente en este caso es la o el interesado en aprender, y el propósito de adoptar un nuevo modelo de instrucción es el generar un cambio positivo en ella o él. Otros aspectos importantes pueden ser motivar al cliente en aprender.

Vivimos en una fascinante época en la que las telecomunicaciones nos ofrecen increíbles posibilidades para la enseñanza y el aprendizaje. Pero, ¿qué es la llamada tecnología de instrucción?, es algo más que el solo uso de equipos audiovisuales, videocintas, videoconferencias y computadoras.

La tecnología de instrucción, Broderick (s/f), la define como la aplicación del conocimiento científico sobre el aprendizaje humano a las tareas prácticas de enseñanza y recepción de conocimientos. En esta definición incluye no sólo el concepto de materiales y equipo, sino el proceso mismo por el cual la enseñanza y el entrenamiento se conducen en la práctica.

Se habla de las tecnologías de punta, que sean apropiadas, pero, ¿cuáles son estas tecnologías? ¿cómo auxiliarse con ellas?. Una tecnología apropiada, dice Broderick, es aquella que demuestra efectividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y cuyo costo en términos de tiempo y dinero es aceptable. En general un sistema de tecnología instruccional personal, equipo, materiales, instalaciones y procesos. Cada uno se desarrolla en respuesta a un objetivo o a un conjunto de objetivos interrelacionados.

Con base a la visión que lleva la formación, se desarrollan un conjunto de metas, algunas de éstas pudieran ser:

- Crear un área de trabajo donde las/os instructores puedan diseñar y elaborar sus propios materiales instruccionales con base en cómputo.
- Equipar aulas o salas instruccionales con tecnología básica tal como una pantalla para proyecciones, un retro proyector de acetatos, una televisión y una video casetera.
- Instrumentar una sala para producir y recibir programas de instrucción en vivo, por vía de video digital comprimido.
- Entrenar a instructoras/es y directivas/os sobre lo que es la tecnología de instrucción y cómo se debe manejar en concordancia con los principios básicos de enseñanza-aprendizaje.
- La televisión y el video siguen siendo medios sumamente útiles para la instrucción. El videodisco en particular ofrece al instructor/ra gran capacidad de manejo y control sobre la secuencia de una presentación.
- El manejo de medios de instrucción cada vez se basa más en las telecomunicaciones electrónicas. Algunas organizaciones utilizan un sistema de televisión de circuito cerrado conectándose a diversas oficinas, salas de reunión, salones de clase, etc.

- En cuanto a la música ambiental, los auditivos constituyen una herramienta importante para el aprendizaje. Existen en el mercado grabaciones especiales para activar los hemisferios cerebrales y prepararlos para la recepción del conocimiento.
- Sería conveniente no descuidar la organización física de las aulas, en cuanto a la ventilación, esto para el efectivo funcionamiento del cerebro.

7.5 La planeación estratégica

Otro de los recursos a los que habría que recurrir para incrementar la calidad en la capacitación, sería de planeación estratégica, con esta se trata de prever el rumbo y orientar el destino. Acle (1990) define la planeación estratégica de la siguiente manera: *“Es traducir los objetivos estratégicos en acciones concretas, es pasar de la planeación a la administración estratégica.”*

Se trata, por tanto, de planear el futuro en vez de padecerlo. De la investigación que realizamos para el presente trabajo, descubrimos que en estas oficinas se impartieron 53 eventos de capacitación durante el año 2004, se capacitaron 272 trabajadores, en promedio asistieron 6 trabajadores a cada evento, ¿será la planeación?, ¿será que el jefe no autorizó que participara el trabajador?, ¿o, que el tema no les resultó útil para lo que requieren en su área de trabajo?, ¿será el instructor/ra que no les agrada la forma en que expone sus temas?, estas preguntas quedarán sin respuesta por la delimitación del tema de la presente investigación.

Hablamos de la planeación estratégica, pero, ¿qué es una estrategia? Acle, (1990) señala que es el conjunto de acciones que deberán ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlas, asignar recursos para llevarlas a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances.

La idea de planear responde a esta lógica inquietud de la humanidad por conocer su futuro, aunque con un simple enfoque más activo que la simple espera de su

ocurrencia. Lo que se busca con la planeación no es tan solo el diseño de escenarios, sino la forma de alterarlos y sacarles el mayor provecho.

“Planear es una de las actividades características en el mundo contemporáneo, la cual se vuelve más necesaria ante la creciente interdependencia y rapidez que se observa en el acontecer de los fenómenos económicos, políticos, sociales y tecnológicos.” (Acle, 1990)

Lo anterior ha hecho que tanto gobierno como particulares destinen buena parte de sus energías y recursos a planear, lo cual ha ido desarrollando paralelamente una metodología cuya sofisticación ha crecido en complejidad. La planeación sigue siendo en esencia un ejercicio de sentido común, a través del cual se pretende entender, en primer término, los aspectos cruciales de una realidad presente, para después proyectarla, diseñando escenarios de los cuales se busca finalmente obtener el mayor provecho.

El conocimiento de la misión, objetivos y estrategia de la empresa o institución por parte de todos sus integrantes, es un elemento fundamental para cumplirlos. Sirve también como mecanismo motivador pues, al participar en su establecimiento, lograrlos se convierte en un reto profesional para cada individuo. La planeación y administración estratégicas implican un esfuerzo participativo. Esto se refiere no solo al establecimiento de los objetivos y al diseño de la estrategia, sino también a la ejecución y evaluación de esta última. (Acle, 1990)

De ahí el carácter estratégico de la planeación: no se trata sólo de prever un camino sobre el que habremos de transitar, sino que se busca anticipar su rumbo y, si es posible, cambiar su destino.

“El objetivo no es solo planear sino realizar en forma ordenada un amplio número de actividades que, a su vez, implican el uso de recursos humanos y materiales. Por ello es fundamental tener claridad de cuál es la misión y los objetivos que se persiguen, para que la repetición del ciclo de la planeación nos acerque paulatinamente el destino deseado. Esto es el diseño e implementación de una estrategia.” (Acle, 1990)

La idea central es que primero se planea la calidad y después se la construye durante el proceso. Una vez concluida la capacitación, nada se podrá hacer para

mejorarla. De ahí la gran importancia del autocontrol en cada una de las fases y por cada uno de las/os participantes del proceso.

Desde la elaboración del manual del participante, la planeación didáctica, la preparación del instructor/ra en el tema a impartir, el lugar físico donde se va a llevar a cabo el proceso, los medios tecnológicos que se utilicen, la disponibilidad de la o el participante por querer aprender algo nuevo, y/o bien reforzar o actualizar algo que ya conocían y finalmente la calidad se verá reflejada cuando la o el participante ponga en practica en sus actividades laborales lo que se impartió en el curso.

Deming, (1986) señala que la calidad debe construirse en cada fase del proceso desde la recepción de los insumos (conocimientos o dominio del tema por parte del instructor/ra) hasta el comportamiento de producto (impacto de la capacitación) en manos del cliente (trabajadores). En otras palabras no basta con saber que hicimos bien las cosas; lo que interesa es que quienes la utilicen obtengan de ellas la mayor satisfacción y provecho.

“Un plan cuyos objetivos no se traducen en una estrategia específica y consistente, presentada por acciones concretas, no es un plan verdaderamente sino un catalogo de buenos deseos. Por cada objetivo se deben definir las acciones a realizar, anticipar los problemas por resolver, priorizar sus soluciones, establecer recursos y responsabilidades, y diseñar medidas de seguimiento que permiten no sólo evaluar el avance, sino sobre todo volver a planear”. (Acle, 1990)

Traducir los objetivos estratégicos en acciones concretas que se incorporen al quehacer diario del Departamento de Capacitación es pasar de la planeación a la administración estratégica, es darle un sentido trascendente a la acción cotidiana de todos sus integrantes, quienes sabrán que, al margen de las tareas rutinarias, hay que desarrollar otras actividades que tienen un efecto más importante, duradero.

7.6 La competencia laboral, como elemento para mejorar la calidad

Finalmente, juzgo pertinente hablar de competencia laboral. Este tema parece ser ya algo cotidiano en México. Algunos sindicatos están enterados del tema; algunas empresas han desarrollado sistemas basados en la competencia laboral; (no siendo aún el caso de las Oficinas Centrales del INEA).

¿Qué son las competencias laborales? ¿por qué considero que sería útil como elemento para incrementar la calidad?

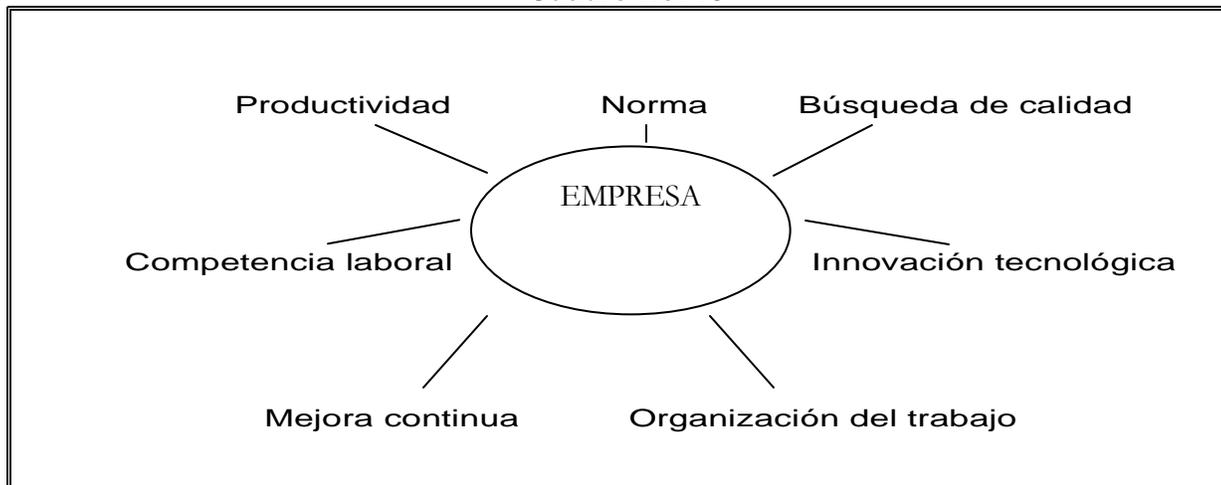
“Las competencias de las personas son la conjunción de una serie de capacidades y saberes que provienen de orígenes diversos: formación; aprendizaje y experiencia en el o los puestos de trabajo; así como la experiencia de la vida en general; y cuya aplicación o puesta en práctica es la que permite actuar sobre problemas críticos y aprender de éstos”.
(Folleto del CONOCER, 1999)

Sin embargo, el análisis de las competencias no puede reducirse a un inventario o descripción de los saberes y capacidades movilizados en la práctica de trabajo; tiene que ver con la movilización de estos saberes en el marco de las reglas del funcionamiento interno de la empresa y de las propias características de su organización.

Partiendo del principio de que la competencia laboral puede ser definida como el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo, es posible decir que la competencia laboral debe ser vista como parte de un conjunto de articulaciones de las diferentes políticas a nivel de institución o empresa; estrategias de productividad, de calidad, política de recursos humanos; mejoramiento continuo; sistemas de aprendizaje; innovaciones técnicas; organización del trabajo; etc.

Para lograr la calidad en la capacitación, será necesario, además recurrir a las competencias laborales de los trabajadores, incluir otros elementos importantes que contribuyen para el cambio en la empresa, componentes que muestra el siguiente cuadro:

Cuadro No. 15



Fuente: Wilde, 2000

El entramado de la arquitectura de la organización generaría con estos elementos, una serie de nuevas actividades que se incorporarían al inventario histórico de los trabajadores, y nuevas formas de cooperación que se articulan bajo una nueva forma de organización del trabajo. Nuevos requerimientos incorporados al balance de competencias que son movilizadas por los directivos dentro de la empresa. (Wilde, 2000)

Se define la función del trabajador a partir del cumplimiento de objetivos de la organización más allá de un puesto, con tareas ampliadas y enriquecidas, orientadas a estimular el aprendizaje individual y de la empresa, cambiando la definición y la estructura de calificaciones demandadas por la organización.

“Las competencia laboral ha surgiendo como un referente para la administración y desarrollo del personal para las empresas y organizaciones. El proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno aparece actualmente como consigna para lograr el desarrollo de las organizaciones. Esto demanda la mejora continua en todos los ámbitos, producto de una mayor dinámica de aprendizaje de las personas y las organizaciones. Este proceso convierte al aprendizaje en el eje de atención y preocupación de la gestión de los recursos humanos”. (CONOCER, 1999)

El aprendizaje como base de la innovación y ésta a su vez como base de la competitividad, constituyen los principales referentes de la competencia laboral hoy en día. A la vez, la competencia laboral permite articular el aprendizaje con otros

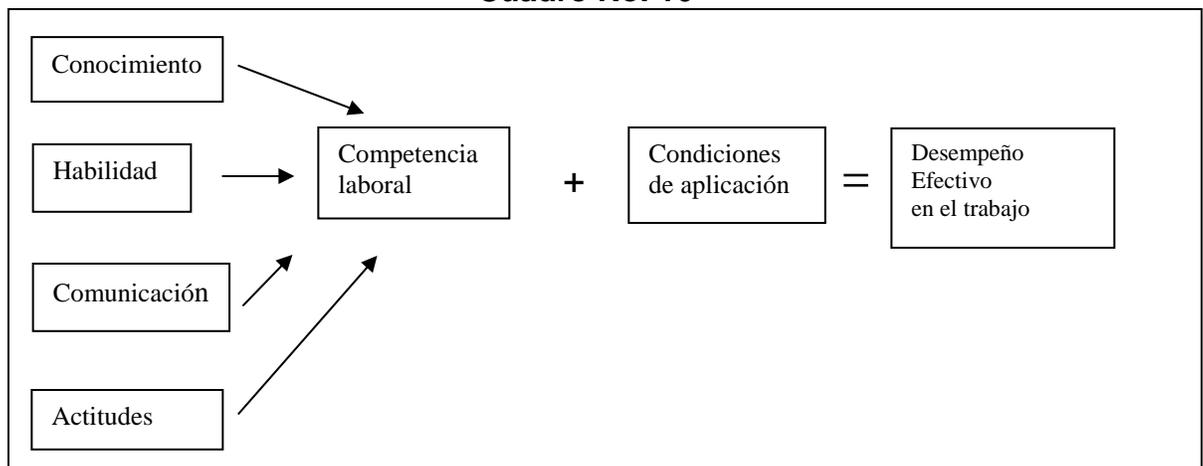
instrumentos que regulan el mercado de trabajo, convirtiéndose de esta manera en una propuesta integradora y estratégica para la gestión de los recursos humanos.

¿Qué se pretende con la gestión de recursos humanos por competencia laboral?. Lo que se pretende es crear y fomentar una nueva cultura del trabajo en la que:

- “El personal asuma sus responsabilidades de manera creativa y haga un ejercicio sistemático de reflexión sobre su aprendizaje.
- Se guíe y estimule el aprendizaje del personal, convirtiéndose en un instrumento que impulse y administre la innovación, como base de la productividad.” (Garza, 2001)

Para lograr certificarse en una competencia, se tienen que integrar diversos componentes, que si se suman las condiciones en las que pueda ponerlo en práctica, será como poner esa competencia en tierra fértil, logrando así el desempeño eficiente del trabajador.

Cuadro No. 16



Fuente: CONOCER, folleto 1999

Teniendo un desempeño efectivo en el trabajo que se realiza, se puede hacer frente a los retos que los cambios se presentan. Será sólo mediante la capacitación de calidad del personal que se logre contar con los elementos que se requieren para el efectivo desempeño de las funciones laborales que se desempeñen en cualquier puesto.

Conclusiones

No cabe duda que el ser humano está en constante aprendizaje. Me considero afortunada de vivir en esta época tan fascinante en la que nos permite obtener tanta información como deseamos, a través de tan diversos medios. La experiencia que tuve a través de la indagación en la presente investigación, fue de constante aprendizaje, (como lo fue durante los diferentes seminarios que conforman la licenciatura), fue como correr la cortina y asomarme ante un mundo nuevo y maravilloso de conocimientos. Sé que no descubrí el hilo negro, pero en lo personal me abre ampliamente el panorama sobre la capacitación en y para el trabajo como un área de intervención en la educación en las personas jóvenes y adultas (EPJA).

La EPJA, engloba diversas modalidades a lo largo de la vida del ser humano, y como punto de partida, como base principal la alfabetización y la educación básica, pues la carencia de habilidades fundamentales como la lectura, la escritura y el ejercicio de las matemáticas dificultan todo proceso de educación posterior y minan la capacidad para enfrentar las diversas circunstancias no sólo del trabajo, sino, de la vida. Sin embargo, en nuestro país aún existen altos índices de marginación social y económica de población rural, campesina e indígena en rezago educativo. (32.5 millones)

Los esfuerzos que diversas instituciones y ONG's, están realizando por coadyuvar esta problemática, no son suficientes, aún falta mucho por hacer para lograr la cobertura total de la población meta. Por lo que será necesario generar acciones integrales y flexibles, que respondan a las diversas problemáticas y demandas locales, fomentando una activa participación social.

Por otra parte, estamos viviendo una época que se distingue por un gran dinamismo, en la que la tecnología y la ciencia cambian, avanzan e innovan nuevas maneras de hacer las cosas a pasos agigantados, por lo que la necesidad

de capacitarse para el trabajo y poder competir se convierte en una prioridad, si no queremos quedar al margen de la modernidad, analfabetos tecnológicos y científicos, tenemos que capacitarnos, actualizarnos.

Sin embargo, aún hay resistencia de parte de directivos y trabajadores. Algunos patronos aún no creen en la capacitación, se resisten a invertir en este rubro, se limitan a sólo adiestrar al trabajador empíricamente.

Los trabajadores necesitamos contar con una gran capacidad de adaptación ante los cambios, tanto en la actividad propia como de la organización y de los procesos productivos, dispuestos a involucrarse en los cursos de capacitación que se requiera para desempeñar con eficiencia el puesto de trabajo. Tenemos dos opciones ante los nuevos retos del mundo; una capacitarnos y actualizarnos en lo que hacemos y competir, y la otra; quedarnos como simple espectadores.

Es mediante la actividad laboral que el ser humano se dignifica, consigue independencia económica, obtiene crecimiento personal, es a través del trabajo que tiene la oportunidad de cubrir sus necesidades básicas fisiológicas, sus necesidades de seguridad económica, de reconocimiento, de estima y autoestima, de autorrealización, etcétera.

La capacitación como área de intervención en la educación de las personas jóvenes y adultas es un proceso que no tiene fin, este proceso debe ser de calidad e impartida por personas de calidad.

El mundo ha cambiado, no se puede competir, si no hay calidad. Calidad en los productos, en los servicios, en la educación, en la capacitación y considerando que cada individuo, empresa, institución, nación y continente concibe la calidad de diversas maneras, se establecieron normas que estandarizaron los lineamientos para homogenizar la calidad en los productos. Pero, ¿como

homogenizar la calidad de un servicio?, ¿si todos los servicios son diversos y cada cliente tiene diferentes necesidades?

Para lograr la calidad, tanto en los productos como en los servicios, en la educación y la capacitación, es fundamental que exista primero la calidad en el ser que hace las cosas, que proporciona un servicio, en el docente, en el instructor/ra. Es imposible programar robots para que proporcionen un servicio con calidez, eduque o capacite contemplando la parte humana. Se debe contemplar primero, actualizar o capacitar al trabajador enfocando los temas al ser, que favorezcan el crecimiento personal y desarrollo humano, en la ética y los valores universales. Pues, es de allí donde nace la calidad.

Una vez teniendo como trabajadores a personas con calidad, enfocar la capacitación para desarrollar y/o actualizar la potencialidad cognitiva y psicomotriz. Es mediante la capacitación constante y de calidad que podremos competir y ganar en los nuevos retos que el mundo del trabajo exige.

En cuanto a la calidad que buscamos en la capacitación, entendida como la satisfacción de las necesidades de los trabajadores de las Oficinas Centrales del INEA, como un servicio que cumplió con sus objetivos medido a través del impacto, podemos concluir que hemos encontrado calidad en la capacitación que ahí se impartió durante el 2004.

Por último, deseo enfatizar que como profesional de la educación de personas jóvenes y adultas, me encuentro frente a un gran reto, ante un desafío en el que adquiero la responsabilidad y el compromiso social de involucrarme responsablemente en el proceso de formación, y contribuir, en la medida de mis posibilidades, en la educación de las personas jóvenes y adultas, que mediante esta dinámica será sin duda una oportunidad que me permitirá contribuir para que los jóvenes y adultos continúen creciendo y a la vez me permitan crecer en las diferentes áreas de mi ser.

FUENTES DE CONSULTA

Bibliográficas

Acle Tomasini, Alfredo. (1990). Planeación estratégica y control total de calidad. Ed. Grijalbo, México.

Arias Galicia, Fernando. (1979). Administración de recursos humanos. Ed. Trillas, México.

Barbosa Cano, Erasmo. (1994). Calidad total para juntas y reuniones. Mc. Graw Hill, Colombia.

Besnard, Pierre y Bernard Liétard. (1994). La educación permanente. Ed. CIPAE, México.

Broderick, William A. (s/f). Tecnologías Modernas de Instrucción: Planeación y Organización. En: Miguel A. Cárdenas. El efecto MAC . Ed. ICG, California

Campero, Carmen (s/f). Entretejiendo miradas. CREFAL-UPN. México.

Castrejón Diez, Jaime y Ofelia Ángeles Gutiérrez. (1974). Educación permanente, principios y experiencias. Ed. Fondo de Cultura Económica, México.

Cárdenas, Miguel A. *et al.*(s/f). El efecto MAC. Ed. ICG, California.

Craig, Robert L. (1982). Manual de entrenamiento y desarrollo de personal. Ed. Diana, México.

Crozier, Michel. (1982). La reforma administrativa. Sus logros, limitaciones y correctivos. Ed. ISSSTE, México.

Crozier, Michel y Erhard Friedberg. (1990) El actor y el sistema. Ed. Alianza Mexicana, México.

Cruz Ramírez, José. (1996). Autoestima y gestión de la calidad. Grupo editorial Iberoamericano, México.

Decanini Elizondo, Alfredo. (1995). Manual ISO 9000: uso y aplicación de las Normas de Aseguramiento de la Calidad ISO 9000. Ediciones Castillo. México.

Deming, William Edwards. (1986). Calidad, productividad y competitividad, como salir de la crisis. Ediciones Díaz Santos, España.

Díaz Barriga, Ángel. (1984). Didáctica y curriculum. Ed. Nuevomar, México.

- Durkheim, Emilio. (1988). Educación y sociología. Ed. Tauro, Buenos Aires.
- Escalante, Pablo. (1994). El México Antiguo. En: Historia de la alfabetización y de la educación de adultos en México. Tomo I. INEA, México.
- Espona, Alfredo. (1979). Capacitación y adiestramiento: cómo cumplir y aprovechar la ley. Grupo Editorial Expansión, México.
- Gelpi, Ettore. (1990). Educación permanente, problemas laborales y perspectivas educativas. Ed. Popular O.E.I., Madrid.
- Guerrero, Omar. (1998). El funcionario, el diplomático y el juez. Las experiencias en la formación profesional del servicio público en el mundo. Plaza y Valdés Editores, México.
- Gonzalbo, Pilar. (1994). Hacia el cristianismo y la sumisión siglos XVI-XVII. En La historia de la alfabetización y la educación de adultos en México. INEA, Tomo I, México.
- Ishikawa, Kaouru. (1986). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Ed. Norma, Colombia.
- Lambertine Leonie, Comblece (s/f). Técnica Hotelera. Ed. ECASA.
- Ludojosky Roque, Luis. (1986). Andragogía. Ed. Guadalupe, Buenos Aires.
- Lozoya Meza, Esperanza. (2004). Educación y ciencia. IPN-CIECAS, México.
- Maritain, Jacques. (1954). La educación en este momento crucial. Ed. Descleé de Brouwer, Buenos Aires, Argentina.
- Masaaki Imai, Kaizen. (1989). La clave de la ventaja competitiva japonesa. Compañía Editorial Continental, México.
- Mendiola Hernández, Patricia. (1996). Algunas reflexiones sobre la educación de adultos en México. En: Educación de Adultos XV años y más... INEA, México.
- Moran Oviedo, Porfirio. (1999). Propuesta de evaluación y acreditación, el proceso de enseñanza – aprendizaje. En: La perspectiva de la didáctica crítica. Ed. Garnika. México.
- Oria Razo, Vicente. (1998). Calidad en los servicios educativos. Más Actual Mexicana de Ediciones, México.
- Ovalle Fernández, Ignacio. (2004). El triunfo de la conciencia. Ed. Grijalbo, México.

- Panza, G. Margarita, *et al.* (1996). Fundamentación de la didáctica. Tomo I. Ed. Gernika, México.
- Palomera, Elvia S. (1996). Educación de adultos. En: Educación de adultos XV años y más... INEA, México.
- Pérez Gómez, Ángel. (1988). Comprender y transformar la enseñanza. Ed. Morata, Barcelona.
- Pinto Villatoro, Roberto. (1992). Proceso de capacitación. Ed. Diana, México.
- Pirsig, R. M. (1976). Zen and the Art of Motor Cycle Maintenance. Londres. Corgi Books (trad. Cast.: El zen y el arte del mantenimiento de la motocicleta, Barcelona, Noguer, 1978)
- Ramírez Cavassa, Cesar. (1988). Modelo de capacitación empresarial. Ed. ECASA, México.
- Reza, Jesús Carlos. (1999). Como aplicar con efectividad la planeación estratégica en la capacitación. Panorama Editorial, México.
- Sancho, Juana María y Luis Miguel Millán. (1995). Hoy ya es mañana. Publicaciones M.C.E.P, Sevilla.
- Schmelkes, Sylvia. (1995). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. Producción editorial: Jorge Ruiz Esparza, México.
- Schmelkes, Sylvia *et al.* (1992). Mejoramiento de la calidad de la educación primaria: estudio comparativo en cinco zonas del estado de Puebla. Centro de Estudios Educativos. Mimeo, México.
- Secretaría de Educación Pública. (1982). La capacitación como instrumento del desarrollo umbral al año 2000. Volumen 1, México.
- Siliceo, Alfonso. (1991). Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Limusa, México.
- Smith, A.L. (1956). 1919 Report. Ministry of Reconstruction Adult Education Comitee, Londres.
- Taba, Hilda. (1976). Elaboración del currículo, teoría y práctica. Ed. Santana, Santiago de Chile.
- Tanck de Estrada, Dorothy. (1994). Reformas borbónicas y educación utilitaria 1700 –1821. En: Historia de la alfabetización y de la educación de adultos en México. Tomo I. INEA, México.

Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1996). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Ed. Paidós Básica, Buenos Aires.

Wilson, John D. (1992). Cómo valorar la calidad de la enseñanza. Ed. Paidós, España.

Hemerográficas

Bélanger, Paul. (1991). La educación de adultos en los países industrializados. En la revista trimestral "Perspectivas". Vol. XXI, Núm. 4 . UNESCO/OREALC, Santiago de Chile.

Briascó, Irma. (1995). Algunos elementos sobre la relación educación y trabajo. En la revista Interamericana de Educación de Adultos. No. 1. México.

Campero, Carmen y Ángeles V. Falcón. (1986). Educación permanente, ¿una moda más? O, de cómo surge una corriente educativa. En la revista Enlace Docente. Año 1, Núm. 4, julio- agosto.

De la Peña Manrique, Ramón. (2004). Entrevista en "El universal" 18 de junio.

De la Peza, Javier. (2000, marzo). Educación para adultos y capacitación para el trabajo. En la revista Padhía Desarrollo Humano. Año, VI. No. 70, México.

Garza Rodríguez, Fortino. (2001, julio-septiembre). Entrevista con el Ingeniero Fortino Garza Rodríguez. En la revista Competencia Laboral. Año 5. Núm. 19.

Mertens, Leonard y Robert Wilde. (1996, octubre). Una visión del enfoque de capacitación basado en competencias laborales, en El Cotidiano. Revista de la Realidad Mexicana Actual. No. 79. Año 13.

Silveira, Sara. (2004, junio). La educación para el trabajo: hacía el aprendizaje a lo largo de la vida. En: Educación 2001. Revista mexicana de educación. Núm 109.

Silva, Alberto. (1978, abril). Algunas reflexiones marginales sobre educación permanente. En: Cuadernos de Pedagogía No. 40, Barcelona.

Vázquez Garatachea, Enrique. (1997, enero-diciembre). Propuesta de instauración de un sistema de capacitación al interior de la empresa en México. En: Gestión y estrategia. No. 11-12 número doble, UAM-A

Wilde, Roberto. (2000, enero-marzo). El sistema de competencia laboral en México. En: Competencia laboral. Revista trimestral. Año 4 No. 13.

Diccionarios

Diccionario de la Lengua Española. (1981). Ed. Espasa-Calpe, España.

Diccionario Enciclopédico de las Ciencias de la Educación. (1995). Ed. Santillana.

Diccionario enciclopédico Océano. (2003) Ed. Océano uno color. España.

Tesis

Aragón Franco, Fidel. (1995). Aplicación de las normas ISO 9000/NMX-CC en la industria mexicana: Tesis UNAM, Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, México.

López Barrera, Martín. (1999). La capacitación en el trabajo: la detección de necesidades, su planeación y la evaluación de su impacto en las organizaciones mexicanas. Tesis UNAM, Facultad de Pedagogía.

Documentales

Delors, Jacques, *et al.* (1997). La Educación encierra un tesoro. Informe de la UNESCO de la Comisión Intersecretarial sobre la Educación para el siglo XXI. México.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2000). 131ª. edición., Ed. Porrúa, México.

Chrysler México. Manual del curso de capacitación. Al Encuentro con la Calidad. AMDIC. s/f

Diario Oficial del 4 de agosto del 2004. Segunda sección, México.

CONOCER. ¿Qué son los centros de evaluación y los evaluadores independientes?. Folleto s/f, México.

CONOCER. ¿Qué es la evaluación de competencia laboral?. Folleto s/f, México.

CONOCER. (1999). Gestión de Recursos Humanos por Competencia Laboral. El desafío de la empresa para: Aprender, Innovar y Competir. México.

INEA-SUTINEA. (2004). Manual de Capacitación, Adiestramiento y Profesionalización de los Trabajadores del INEA, 2004-2005. México.

INEA-SUTINEA. (2000). Manual de Capacitación, Adiestramiento y Profesionalización de los Trabajadores del INEA, México.

INEA. ¿Qué es el INEA? Folleto s/f. México.

INEA. Decreto de creación del INEA. (1981). INEA, México.

Plan Nacional de Desarrollo (2001-2006). Poder Ejecutivo Federal.

Programa Nacional de Desarrollo, (2001-2006). Poder Ejecutivo Federal.

Programa Nacional de Educación, (2001-2006). Poder Ejecutivo Federal.

Ley Federal del Trabajo. (1999). Edición revisada por el Dr. Miguel Borrell Navarro. Ed. SISTA, México.

Ley General de Educación. (1999). Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 13 de julio, 1993. Ed. PAC, México.

Medina, A Guillermo. (1979). La educación permanente en América Latina: Estado, situación y políticas de la UNESCO en este campo. Cuadernos del CREFAL 6, México.

UNESCO. (1997). Declaración de Hamburgo sobre la educación de adultos. Hamburgo, Alemania.

UNESCO. (1972). Tercera Conferencia Internacional sobre Educación de Adultos. Tokio.

UNESCO. (1995). Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer. Beijing, China.

UNESCO. (1992). Educación para todos: finalidad y contexto. Monografía 1. Francia.

UNESCO. (1990). Conferencia Mundial sobre la Educación para Todos. Jomtiem, Tailandia.

UNESCO-CEAAL. (1997). Los aprendizajes globales para el siglo XXI, nuevos desafíos para la educación de las personas jóvenes y adultas en América Latina.

Secretaría de Educación Pública y Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo. Folleto s/f, México.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2002) El cuaderno de trabajo de la nueva cultura laboral. México.

Virtuales

Altozano, E. ¿Qué es la calidad? Disponible en www.agoratel.com. Fecha de consulta, 15 de noviembre 2004.

Calvo, C. Capacitación para el trabajo. Disponible en www.pue.udlap.mx. Fecha de consulta, 10 de febrero 2005.

Cazau P. Andragogía. Disponible en <http://galeon.hispavista.com/pcazau>. Fecha de consulta, 22 de julio, 2004.

____ Los métodos de investigación social en la educación. Disponible en www.crefal.edu.mx/biblioteca digital. Fecha de consulta, 13 de noviembre 2005.

____ Calidad integral y modernización. Disponible en <http://www.cniv.org.mx/programas/cimo.htm>. Fecha de consulta, 11 de agosto 2005.

Cortéz R. C. Globalización, exclusión y propuestas sociales. Disponible en <http://www.uam.mx/iisunam>. Fecha de consulta, 17 de septiembre 2004

Escurrea S. V. La capacitación empresarial. Disponible en <http://quipu.uni.edu.pe/public>. Fecha de consulta, 27 de enero 2005.

Farcas G, D. La capacitación en las empresas. Disponible en www.cinterfor.org.uy. Fecha de consulta, 19 de marzo 2005.

Llano, A. (2002, mayo). Qué es la calidad en educación. Disponible en www.profesionalesetica.com. Fecha de consulta, 15 de noviembre 2004.

Mora V. C. La importancia de la administración del capital humano. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales>. Fecha de consulta, 22 de junio 2005

____ ¿Qué es el CONEVyT? Disponible en <http://www.conevyt.org.mx>. Fecha de consulta, 07 de noviembre 2004.

Reyes, C. (2001, agosto) Oculto la SEP datos de calidad educativa. Disponible en <http://www.ifie.edu.mx>. Fecha de consulta, 26 de febrero 2005.

A N E X O S

Instrumentos que se aplicaron en la investigación de campo.

Cuestionario 1



Subdirección de Recursos Humanos

Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal

Cuestionario dirigido al **personal administrativo** que se capacitó durante el 2004.

Con el propósito de conocer el impacto que tuvieron los cursos de capacitación que se impartieron durante el 2004, le solicitamos nos proporcione la siguiente información sobre el curso al que asistió. Sus respuestas serán de gran ayuda para que el logro de este objetivo, por lo que le rogamos que responda con sinceridad las siguientes preguntas.

Instrucciones de llenado: Marque con una X su respuesta y utilice letra legible. Puede marcar más de una opción en las preguntas que así lo considere.

DATOS DEL TRABAJADOR (A)

Tipo de Plaza: Base () Confianza () Honorarios ()
Sexo: Femenino () Masculino ()

DATOS DEL CURSO

Curso que tomó _____
Número de Horas del Curso _____
Instructor: Interno () Externo ()
¿Cuántos meses hace que lo tomó? _____

- 1.- ¿Por qué asistió a este curso? (curso que evalúa)
 - a) Me interesó el tema (nombre del curso) ()
 - b) Quiero mejorar las actividades labores que desempeño ()
 - c) Porque quiero mejorar en vida personal ()
 - d) Porque mi jefe me pidió que asistiera ()
 - e) Para actualizarme en el tema ()
 - f) Para aprender algo nuevo ()
 - g) Para acumular puntos para la profesionalización ()
 - h) Otra causa ()

Mencione cual _____
- 2.- ¿Había usted solicitado o sugerido que se impartiera este curso con anterioridad, en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?
 - a) Sí ()
 - b) No ()
- 3.- ¿El curso de capacitación que tomó, le ha servido para el desarrollo más **eficiente** en su trabajo?
 - a) Mucho ()
 - b) Regular ()
 - c) Poco ()
 - d) Nada ()
- 4.- Ha puesto en práctica los **conocimientos** que adquirió en el curso, en su puesto laboral?
 - a) Mucho ()
 - b) Regular ()
 - c) Poco ()
 - d) Nada ()

- 5.- Si han sido de utilidad, ¿en dónde pone en práctica esos **conocimientos**?
- a) En mis actividades laborales ()
 - b) En mi vida personal ()
 - c) En mi vida familiar ()
 - d) En mi vida social ()
 - e) En todas ()
- 6.- Si **no** ha puesto en práctica los **conocimientos**, ¿a qué cree usted que se deba?
- a) Los nuevos conocimientos no me resultaron interesantes ()
 - b) El instructor no los supo explicar con claridad ()
 - c) Los conocimientos no se vinculan con mis actividades que realizo ()
 - d) Los conocimientos me resultaron difíciles de entender ()
 - f) Me resultó difícil ponerlos en práctica ()
 - g) Otra causa ()
- Señale cual. _____
- 7.- ¿Después de un curso de capacitación, en qué ha mejorado usted que contribuya en el desempeño de sus funciones laborales?
- a) Actitudes ()
 - b) Habilidades ()
 - d) Conocimientos o aptitudes ()
 - e) En nada ()
- 8.- ¿El contenido de los **temas** fue?
- a) Muy bueno ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
- 9.- Cómo califica la **calidad** en el material didáctico o manual que se empleó en el curso?
- a) Muy bueno ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
- 10.- ¿Qué opina, del **espacio físico** (aula) en donde se impartió el curso?
- a) Muy bueno ()
 - b) Buen ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
- 11.- El desempeño del **instructor** (a), ¿Cómo lo evalúa?
- a) Muy bueno ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
- 12.- Se usó la **tecnología** (cañón, video, retroproyector, película, etc) para apoyar el proceso de capacitación en el curso que tomó?
- a) Sí ()
 - b) No ()
- 13.- Si contestó afirmativo, ¿cómo lo califica?
- a) Muy bueno ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()

14.- ¿Ha tenido dificultades para asistir a los cursos?

- a) Sí ()
- b) No ()

15.- Si contestó afirmativo, ¿qué tipo de dificultades?

- a) Exceso de trabajo ()
- b) Cupo limitado para participantes ()
- c) Oposición de su jefe para asistir ()
- d) Falta de difusión de los cursos ()
- e) Otra causa. Señale cual _____

16. ¿Qué porcentaje de trabajo teórico y práctico desearía para los cursos que se imparten?

- a) Teórico. _____ %
- b) Práctico. _____ %

17.- Si desea hacer algún comentario y/o sugerencia sobre la capacitación, por favor, utilice este espacio. _____

Muchas Gracias

Cuestionario 2



**Subdirección de Recursos Humanos
Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal**

Cuestionario dirigido a los **Jefes de Departamento**.

Con el propósito de contar con elementos que nos permitan conocer la calidad de la capacitación, le solicitamos nos proporcione su opinión sobre el impacto de los cursos impartidos durante el 2004 al personal a su cargo. Por lo que pedimos a usted, nos apoye respondiendo con sinceridad a las siguientes preguntas.

Instrucciones de llenado: Marque con una X su respuesta y utilice letra legible. En algunas preguntas las opciones pueden tener más de una respuesta correcta, en estos casos puede marcar más de una opción.

1. ¿Considera importante la capacitación?
 - a) Mucho ()
 - b) Regular ()
 - c) Poco ()
 - d) Nada ()

- 2.- Está usted de acuerdo que el personal a su cargo se capacite?
 - a) Sí ()
 - b) No ()

Si contestó afirmativo. ¿Por qué? ...

 - a) Sus actividades la requieren ()
 - b) Es necesaria la actualización ()
 - c) Es un derecho del trabajador ()
 - d) Ayuda a que el trabajo que se realiza en el área tenga calidad ()
 - e) Así es más eficiente mi personal ()
 - f) Me interesa que desempeñe mejor sus actividades ()
 - g) Les permite mejorar como personas ()
 - h) Otra causa, ¿Cuál? _____ ()

Si contestó negativo, señale por qué ...

 - a) Los cursos no sirven ()
 - b) Le quitan el tiempo a mi personal ()
 - c) Porque no noto ninguna mejora ()
 - d) El exceso de trabajo no lo permite ()
 - e) Porque no la considero necesaria ()
 - f) Los cursos que se imparten no están vinculados con las necesidades del área ()
 - g) No creo que la capacitación que se imparte aquí, tenga calidad ()
 - h) Otra causa. ¿Cuál? _____ ()

3. ¿Ha sido de utilidad para sus funciones laborales, la capacitación que su personal ha recibido?
 - a) Mucho ()
 - b) Regular ()
 - c) Poco ()
 - d) Nada ()

4. Percibe si es más **apto** el personal capacitado en sus actividades laborales?
a) Mucho ()
b) Regular ()
c) Poco ()
d) Nada ()
5. ¿La capacitación ha traído con sigo un cambio de **actitudes** en su personal?
a) Lo noto mucho ()
b) El cambio es regular ()
c) Lo noto poco ()
d) No noto ningún cambio ()
6. ¿Ha mejorado la **calidad** del trabajo, su personal que se capacitó?
a) Mucho ()
b) Regular ()
c) Poco ()
d) Nada ()
7. Su personal capacitado, ¿Es más **hábil** en las actividades que desempeña?
a) Mucho ()
b) Regular ()
c) Poco ()
d) Nada ()
8. ¿Considera la capacitación como parte de la formación profesional?
a) Si ()
b) No ()

Por qué _____

9. ¿En qué área considera usted que debería capacitarse el personal a su cargo?
a) Informática ()
b) Inglés ()
c) Desarrollo administrativo ()
d) Desarrollo Humano ()
e) Administración ()
f) Otra. Mencione cual. _____

10. ¿Qué cursos de capacitación considera que incrementarían la productividad de su personal?

11. ¿Qué comentarios le ha hecho y/o escuchado de su personal con respecto a los cursos de capacitación a los que ha asistido?

- a) Fue buena la capacitación ()
 - b) Cubrió sus expectativas ()
 - c) Lo recomienda para otros empleados ()
 - d) Le fue útil ()
 - e) Le resultó interesante ()
 - f) No fue buena la capacitación ()
 - g) No cubrió sus expectativas ()
 - h) No lo recomienda para otros empleados ()
 - i) No le fue útil ()
 - j) No le resultó interesante ()
 - k) Ningún comentario ()
 - l) Otro ¿Cuál? _____
-

12. ¿Cómo percibe a su colaborador (a) después del curso?

- a) Satisfecho ()
 - b) Motivado ()
 - c) Contento ()
 - d) Insatisfecho ()
 - e) Molesto ()
 - f) Igual ()
 - g) Otro. ¿Cómo? _____
-

13. Si desea externar algún comentario y/o sugerencia sobre la capacitación, por favor, utilice este espacio. _____

Muchas Gracias

Índice de Gráficas

No. de gráfica	Contenido de la gráfica	Pág
1.	Muestra los resultados que los trabajadores señalaron sobre el desarrollo de eficiencia que adquirieron después de la capacitación....	101
2.	Información que resulta de la pregunta ¿Ha puesto en práctica los conocimientos que adquirió?	101
3.	Indican los trabajadores en dónde ponen en práctica los conocimientos que adquirieron en los cursos de capacitación	102
4.	Revela en qué ha mejorado el trabajador que contribuya en el desempeño de sus labores	104
5.	Exhibe cómo califica el trabajador la calidad del material didáctico	105
6.	Expone la evaluación que los trabajadores hacen al instructor del curso	107
7.	Manifiesta las causas por las que los trabajadores no asisten a los cursos	109
8.	Porcentajes en teoría y práctica que los empleados desean en los cursos	111
9.	Resultados sobre la utilidad de la capacitación que según los jefes ven en sus colaboradores capacitados	116
10.	Indica el porcentaje en cambio de actitud que el jefe observa en sus subalternos capacitados	117
11.	Expone los resultados sobre las mejoras en el trabajo que los jefes perciben en su personal	119
12.	Muestra los resultados de cómo percibe el jefe a su colaborador después de la capacitación	123

Índice de Cuadros y Figuras

No. de figura	Contenido de la figura	Pág.
1.	Teorías que han influido en las corrientes de la capacitación.....	34
2.	Los pilares de la capacitación	43
3.	Los pilares del conocimiento.....	45
4.	Elementos de la administración del factor humano.....	56
5.	Muestra representativa de la población encuestada dividida por sexo y tipo de plaza.....	96
6.	Relación de los cursos que evaluaron los encuestados.....	96
7.	Cuadro que muestra la razón por la que asistió al curso que evalúa el personal administrativo.....	97
8.	Sugerencias y comentarios que aportó el personal administrativo encuestado.....	112
9.	Muestra resultados de las razones por las que debe capacitarse el personal según los jefes.....	115
10.	Áreas que consideraron los jefes debe capacitarse al personal a su cargo.....	120
11.	Comentarios que los jefes recibieron del personal a su cargo sobre la capacitación	122
12.	Sugerencias y comentarios que externaron los jefes encuestados	124
13.	Síntesis de la relación entre lo que se espera, se hace y se logra en un puesto de trabajo	130
14.	Áreas del ser humano a las que se dirige la capacitación, según Pinto	131
15.	Entramado de la arquitectura de la organización que articula una nueva organización del trabajo	142
16.	Elementos que se requieren para el desempeño efectivo en el trabajo según el CONOCER	143