

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración



**EVALUACION DEL CURSO DE FORMACION DE
INSTRUCTORES PARA LA IMPLANTACION DEL
SISTEMA AUTOMATIZADO DEL CONTROL DE
LA VIGENCIA DE DERECHOS EN EL AREA
TECNICA DEL I.M.S.S.**

Seminario de Investigación Administrativa

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N**

**RICARDO LUNA TORRES
ALFREDO MONTAÑO VIAZCAN
CARLOS E. CERVANTES CABALLERO
LUIS A. RAMIREZ MACIAS**

Director del Seminario: Lic. Alberto Cantarell Ojeda



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E

INTRODUCCION.	1
I.- LA FORMACION DE INSTRUCTORES.	4
1.1 Objetivo.	5
1.2 Elementos que la constituyen.	6
1.3 Métodos de instrucción.	41
1.4 Necesidad de evaluar la formación de instructores.	46
II.- CARACTERISTICAS DEL CURSO A EVALUAR.	50
2.1 Objetivo del curso.	51
2.2 Características de los instructores.	53
2.3 Características de los destinatarios.	55
2.4 Forma de haber elegido el método de instrucción....	58
2.5 Descripción del método de instrucción.....	59
2.6 Recursos didácticos empleados.....	61
III.- PLANEACION DE LA EVALUACION.....	64
3.1 Objetivo.....	65
3.2 Variables del estudio.....	65
3.3 Hipótesis.....	67
3.4 Metodología.....	68
IV.- INVESTIGACION DE CAMPO.	72
4.1 Criterio a seguir.	73
4.2 Descripción del universo.	74

4.3	Elaboración del cuestionario piloto.	77
4.4	Elaboración del cuestionario definitivo.	85
4.5	Tabulación.	94
4.6	Resultados.	118
V.- ESTABLECIMIENTO DE AJUSTES O MODIFICACION DEL METODO		
	EMPLEADO.	140
	CONCLUSIONES.	157
	BIBLIOGRAFIA.	163

I N T R O D U C C I O N

La implantación de un sistema automatizado para la certificación de la vigencia de derechos en el Area Técnica del Instituto Mexicano del Seguro Social, a nivel de unidades de medicina familiar, trae consigo la responsabilidad de proporcionar una capacitación integral al personal que deberá ser formado como instructor, ya que éste será el encargado de llevar hacia las áreas operativas el conocimiento claro y específico de las características, beneficios y perspectivas que conforman al nuevo sistema, a fin de vencer la desconfianza y resistencia que pudieran presentarse, con el objeto de garantizar - en un alto grado la asimilación del objetivo, operación y requerimientos del sistema por parte de los operarios que serán los que determinen el éxito o fracaso del mismo cuando se implante.

Es por ello que la hipótesis del presente Seminario de Investigación se sustenta en la idea de que la formación de instructores no debe referirse exclusivamente a conocimientos de una área determinada, sino que es fundamental considerar dentro del plan instruccional aspectos psicopedagógicos, para lograr que los instructores tengan mayores posibilidades de - - transmitir satisfactoriamente los conocimientos que promuevan

la aceptación y operación efectiva del sistema entre el personal que capacitarán en los diferentes estados de la República Mexicana.

El elemento que nos permitirá comprobar la hipótesis que se establece para este Seminario lo constituye la evaluación que se hará al curso de formación de instructores para la implantación del sistema automatizado de certificación de vigencia.

El proceso de evaluación se efectuará de la siguiente manera:

- a) En primer lugar se presentarán los elementos que constituyen lo que es una formación integral de instructores; así como la necesidad de evaluarla.
- b) Se describirán las características del curso a evaluar.
- c) Se establecerán las bases para evaluar el curso.
- d) Se realizará una investigación de campo que permitirá comparar resultados reales con el marco teórico establecido.
- e) En función del análisis e interpretación de resultados se establecerán los ajustes o modificaciones al método empleado.
- f) Finalmente en las conclusiones, se hará ver la necesidad que existe de llevar a cabo una formación integral de ins

tructores y se definirá si la hipótesis de trabajo quedó comprobada o disprobada.

La aportación de este trabajo la constituyen en primer término, los elementos psicopedagógicos que deben tenerse en cuenta para que un instructor logre un mayor éxito en el desempeño de su papel. Asimismo, se pretende demostrar que la Pedagogía es para la Administración una ciencia auxiliar, en virtud de que el uso de los elementos metodológicos que la integran, permitirán a todo administrador el desarrollo eficiente de -- los labores que emprenda dentro de la función de Capacitación.

Por otra parte, en función de los resultados que se obtengan de la evaluación, se podrá retroalimentar a la empresa en la ejecución de futuros cursos para formación de instructores.

CAPITULO I

LA FORMACION DE INSTRUCTORES

1.1 OBJETIVO.

De manera general un objetivo es el fin que debe alcanzarse al emprender una tarea.

El establecimiento de un objetivo en términos de enseñanza-aprendizaje, es el punto de partida en la planeación de un curso para la formación de instructores; así, un objetivo entendido en función del proceso de enseñanza-aprendizaje es un enunciado que indica claramente la conducta que un destinatario debe manifestar bajo condiciones particulares.

A este tipo de objetivos se les denomina conductuales y las características generales que deberán tener son las siguientes:

- ser claros y precisos
- ser alcanzables
- ser flexibles
- ser observables, medibles y cuantificables
- estar centrados en los destinatarios.

Dichas características deberán estar en función de:

- Comunicar a los destinatarios, a otros instructores o a cualquier persona el objetivo del curso.
- Estimular y enfocar la atención de los destinatarios ha

ciéndoles comprender lo que se espera de ellos.

- Precisar a los destinatarios el dominio que deben alcanzar en sus actividades.

Considerando los aspectos mencionados, el objetivo de la formación de instructores, es el siguiente:

"PROPICIAR EN LOS DESTINATARIOS UN CAMBIO DE CONDUCTA POSITIVO PARA LOGRAR LA TRANSMISION DE LA ENSEÑANZA RECIBIDA".

Se deberán considerar cuatro elementos básicos para la comprensión del objetivo señalado:

- a) INSTRUCCION.- Es la transmisión sistemática de la información que guía el proceso de aprendizaje.
- b) ENSEÑANZA.- Es el control de la situación en la que ocurre el aprendizaje.
- c) APRENDIZAJE.- Es la modificación de la conducta resultado de la experiencia.
- d) CONDUCTA.- Es toda actividad desplegada por el organismo en respuesta a un estímulo.

1.2 ELEMENTOS QUE LA CONSTITUYEN

Un curso para la formación de instructores, como todo sig tema, está constituido por una serie de elementos interre

tos a fin de determinar la necesidad específica y el tipo de capacitación necesarios.

En caso de que se utilice un inventario de recursos humanos como base para planificar la capacitación, será necesario contar con la información básica sobre los empleados y sus funciones.

- Establecimiento de objetivos.

Un objetivo de aprendizaje es un enunciado que indica claramente, la conducta que un destinatario debe manifestar bajo condiciones particulares.

El instructor que emplea objetivos de aprendizaje debe enumerar, cuidadosamente, ciertas conductas que desea que exhiban sus capacitados, al final de una unidad de enseñanza y al final de un curso.

Este tipo de objetivos, reciben el nombre de objetivos en términos de conducta y deben tener la característica de ser claros y precisos.

- Niveles taxonómicos.

El nivel taxonómico consiste en diferenciar los grados de aprendizaje y los verbos que pueden ser usados para indicar los objetivos.

Los niveles taxonómicos se pueden referir a:

CONOCIMIENTO.- Definir, repetir, apuntar, inscribir, registrar, marcar, recordar, nombrar, relatar, subrayar, enlistar, enunciar.

APLICACION.- Interpretar, aplicar, usar, emplear, demostrar, dramatizar, practicar, ilustrar, operar, inventariar, esbozar, trazar.

ANALISIS.- Distinguir, analizar, diferenciar, calcular, experimentar, probar, comparar, contrastar, criticar, investigar, debatir, examinar, categorizar.

SINTESIS.- Componer, planear, proponer, diseñar, formular, arreglar, ensamblar, reunir, construir, crear, organizar, erigir, dirigir, aprestar.

EVALUACION.- Juzgar, evaluar, trazar, valuar, seleccionar, escoger, valorar.

- Estructuración de contenidos.

El contenido es el conjunto de conocimientos que el participante debe comprender, dominar y aplicar para lograr los objetivos.

La función primordial de la estructuración del contenido, es la de organizar los elementos que lo constituyen, estableciendo claramente las relaciones que -

hay entre ellos.

- Diseño de actividades didácticas.

Técnicas.

Para que los destinatarios aprendan, es indispensable que el instructor domine la tarea en que va a capacitarlos y que sepa guiarlos para que realicen las actividades personales necesarias para aprender.

El instructor debe conocer y manejar bien las técnicas de instrucción y los materiales didácticos, para guiar el aprendizaje de los destinatarios.

Las técnicas de instrucción son una serie de pasos - organizados que permiten al participante lograr los objetivos deseados y facilitan la formación de actividades de cooperación, responsabilidad e independencia en el trabajo.

Las técnicas de instrucción pueden ser:

Individuales, cuando se instruye a una sola persona,
y

Grupales, cuando se instruye a varias personas al mismo tiempo.

El primer paso para preparar la instrucción, es seleccionar las técnicas más adecuadas, tomándose en

cuenta los objetivos, el contenido y los recursos humanos y materiales con que se cuenta.

Casi siempre es necesario combinarlas, porque no -- existe una técnica que se ajuste a cualquier situa-- ción.

En cada caso se utilizarán técnicas que faciliten al destinatario la realización de las actividades personales necesarias para aprender.

Se debe tener en cuenta que para seleccionarlas co-- rrectamente, el instructor debe conocer sus caracte-- rísticas y su desarrollo.

Materiales didácticos.

Las técnicas se complementan con materiales didácti-- cos, que tienen como función:

- Facilitar la comunicación entre el instructor y -- los destinatarios.
- Dar significado a la información.
- Relacionar los conocimientos con la realidad.

Estos materiales son un apoyo para el instructor, no lo sustituyen.

La buena selección de los materiales facilita la -- instrucción, la hacen más interesante y ayuda a fi-- jar lo que se aprende.

Los materiales didácticos pueden ser; para uso colectivo, el pizarrón, los carteles y las películas; o para uso individual, como los resúmenes y los manuales.

Los materiales didácticos deben seleccionarse tomando en cuenta:

- Las características de la técnica que se emplea,
- la función que debe cumplir,
- el número y características de los destinatarios,
- los costos y la durabilidad del material,
- el tiempo de duración.

La eficiencia de los materiales didácticos depende de la habilidad del instructor para manejarlos.

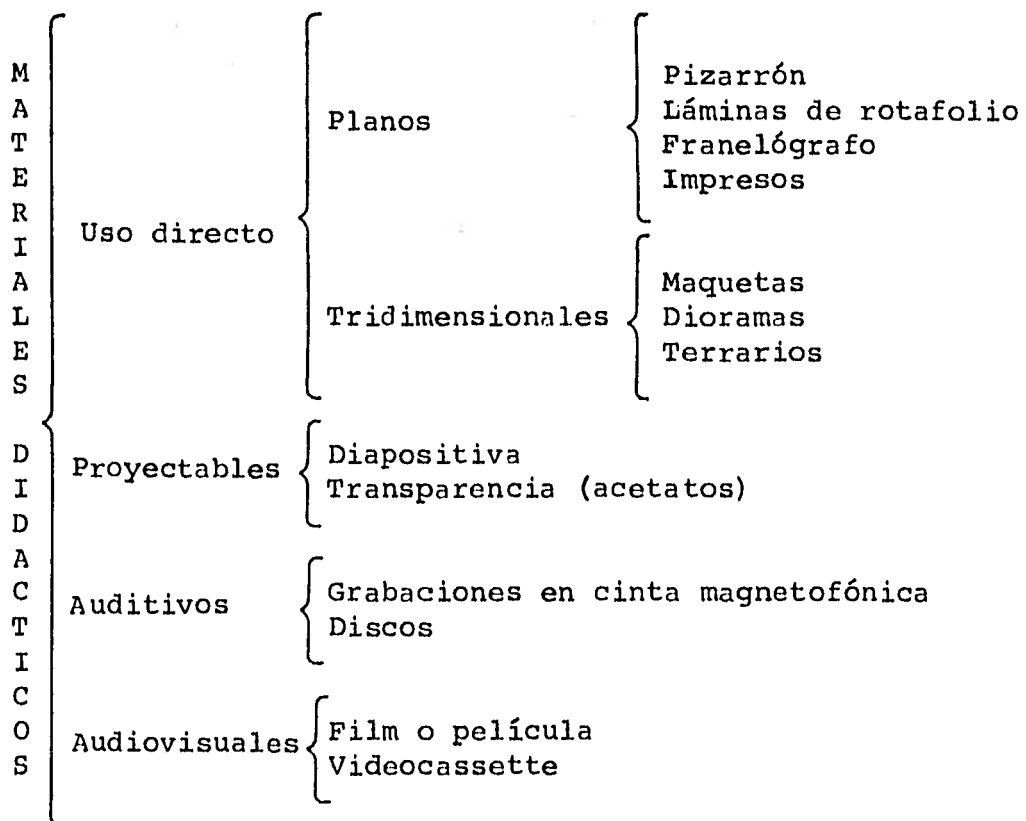
Las técnicas y los materiales didácticos están relacionados estrechamente. La adecuada selección y combinación de ambos facilitan las tareas del instructor, y al participante le aclaran el proceso de aprendizaje, es decir:

- Estimulan su motivación,
- le informan sobre el contenido del programa y las actividades a realizar,
- le ayudan a adquirir las informaciones y los ejemplos,
- lo guían en los ejercicios,

- presentan resúmenes, y
- permiten evaluar los resultados.

El instructor debe familiarizarse con las características y usos de las técnicas de instrucción y los materiales didácticos, sólo así estará capacitado para seleccionar y combinar tan importantes medios de instrucción.

A continuación se examinan los materiales didácticos de uso más general:



- Elaboración de instrumentos de evaluación.

Para controlar y registrar las actividades que se desarrollan en una situación de evaluación, se elaboran instrumentos compuestos de varios reactivos, que permiten al participante emplear la información recibida durante la capacitación en la solución de problemas específicos.

Los instrumentos de evaluación a través de sus reactivos, permiten evaluar exactamente las conductas indicadas por los objetivos, en las condiciones que los mismos señalan y de acuerdo a los niveles de eficiencia marcados.

Todo instrumento de evaluación está constituido por:
Instrucciones.- Explicación de las actividades que tiene que realizar el sujeto para resolver la prueba y la forma en que anotará sus respuestas.

Reactivos.- Son las preguntas o problemas que se plantean al participante.

Clave.- Lista de respuestas esperadas para los reactivos.

Organización de la Instrucción.

La preparación de la instrucción requiere de una or-

ganización adecuada de los recursos humanos y materiales que serán empleados durante el desarrollo de las actividades previstas.

Cuando se está organizando un curso, se deben considerar los siguientes factores:

- Conocimiento de las características de los participantes.
- Conocimiento del ambiente físico en que se desarrolla la instrucción.
- Guía del instructor.
- Cronograma.

Ejecución del Curso.

- Verificación de necesidades.

El instructor antes de iniciar la plática hará una serie de preguntas para descubrir los campos en que los destinatarios consideren que están menos preparados, para normar el enfoque que se deba dar a la plática y atacar los puntos débiles.

- Objetivos.

Se deberá motivar y ubicar al participante, ya que el objetivo principal de un curso, es lograr los me-

jores resultados a través del incremento de habilidades, conocimientos y modificación de actitudes en forma positiva, así como promover el desarrollo de la persona como tal.

El objetivo incluso, deberá aparecer impreso en hoja independiente añadida a la guía o programa del curso.

- Contenido.

Los temas se deberán exponer de acuerdo con el nivel de los participantes y se deberá ir de lo simple a lo complejo.

Al iniciar una sesión se explicará en forma más precisa, cuáles son las habilidades específicas que se pretende mejorar con el desarrollo del tema.

- Evaluación del curso.

Es indiscutible la necesidad que existe en todo curso de capacitación, de contar con un sistema que permita evaluar en forma objetiva, la medida en que satisfacemos las necesidades de la empresa y hasta que punto se cumplieron los objetivos.

Control del curso.

- Seguimiento.

El seguimiento es la continuidad de la capacitación, ya que ésta es una actividad dinámica y no puede limitarse a un curso, sino que debe continuarse en el lugar de trabajo, con el fin de retroalimentar el contenido del curso y obtener un mejor aprovechamiento de lo que se impartió en el mismo.

- El rapport.

Es aquella condición que se crea para la mutua correspondencia entre dos o más personas, de tal índole que cada una de ellas es capaz de responder de inmediato, simpáticamente y con ostensible espontaneidad a cada una de las demás. (HENRY PRATT FAIRCHILD, 1979).

B) El Grupo.

Definición.

Grupo es una pluralidad de individuos que se hallan en mutuo contacto, que tienen en cuenta la existencia de unos y otros, y conciencia de cierto elemento común de importancia. (OLMSTED, 1966).

Grupo es un conjunto de individuos cuyas relaciones mutuas hacen a estos interdependientes en algún gra-

do significativo. (CARTWRIGHT, 1971).

Características.

En términos generales, podemos decir que los grupos y sus miembros se caracterizan por alguno de los siguientes atributos:

- Participan en interacciones frecuentes,
- se definen entre sí como integrantes de un todo común,
- otros les definen como pertenecientes a determinada coalición,
- comparten normas comunes,
- encuentran que pertenecer al grupo es recompensante,
- se identifican entre sí como resultado de buscar los mismos objetivos,
- tienen una percepción colectiva de su unidad,
- tienden a actuar de modo unitario respecto al ambiente, y
- comparten la misma cultura o subcultura (regional, ocupacional u organizacional).

Clases de Grupos

La finalidad del grupo de aprendizaje es la supera--

ción del individuo, el ensanchamiento de los horizontes y las capacidades de sus miembros. El objeto de un grupo de eficacia, de sus decisiones y de su acción colectiva. Dentro de éstos podemos distinguir al grupo primario y al grupo secundario.

En el primario los miembros se hallan ligados unos a otros por lazos emocionales cálidos, son pequeños -- conjuntos de contacto directo, espontáneos en su conducta interpersonal y orientados hacia fines comunes, por ejemplo, los grupos de amigos, la familia, etc.

En los grupos secundarios las relaciones entre los miembros son frías, impersonales, racionales, contractuales y formales. Los individuos participan no como personalidades totales, sino sólo con relación a capacidades especiales y delimitadas, el grupo no es un fin en sí mismo, sino un medio para otros fines; por ejemplo, en una organización, los grupos derivados del orden jerárquico oficial que consta en el organigrama.

Problemática de cada grupo y como conducirlos.

En los grupos suele haber participantes muy diversos, cuyos rasgos positivos y negativos influyen tanto en las relaciones interpersonales como en la conducción

de las sesiones. Ciertos participantes ayudan a mejorar la conducción, el participante conciliador, el que comenta las informaciones, el que coopera con entusiasmo.

Las relaciones de otros participantes llegan a causar incidentes o indican que necesitan un trato especial por parte del instructor: el participante crítico, el monopolizador, el que sabe todo, el apático, etc.

El instructor debe tomar en cuenta, que su actuación y su estilo de conducción varían según la técnica -- que emplee y la situación de que se trate.

A veces, es muy importante hablar para romper una -- tensión, otras veces hay que escuchar a los participantes sin interrumpirlos, en algunas ocasiones, hay que estimular la discusión y la crítica del grupo; -- en otras, el instructor sólo debe supervisar el trabajo del grupo.

Para manejar esas situaciones se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Al iniciar el curso pedir a los participantes que se presenten, uno por uno, dando su nombre, el -- puesto que desempeñan y la experiencia que tienen en el trabajo, esto propicia el establecimiento de

un ambiente de cordialidad.

- Dar oportunidad a cada participante para que tome parte activa durante las sesiones de trabajo.
- Evitar desviaciones que provoquen problemas y dificulten el logro de los objetivos.
- No hacer distinciones ni comparaciones entre los participantes. Evitar que haya rivalidad entre ellos.
- Evitar actitudes agresivas hacia los participantes; ironías, respuestas descorteses y expresiones ofensivas.
- Hacer preguntas a las personas de aprendizaje más lento para asegurarse que han entendido las explicaciones, darles más atención personal, corregir con paciencia sus errores.

Es útil organizarlos en equipos para trabajar, quedando a juicio del instructor, asignarles más ejercicios de acuerdo a su nivel.

- Verificar constantemente el trabajo de quienes discuten por todo, critican sin razón, creen saber todo o no cooperan y tratar de aprovechar sus inquietudes en aportaciones útiles para el grupo.
- Estimular a las personas tímidas, distraídas o apáticas para que participen en las actividades. Evi-

- tar que se aislen o eludan sus responsabilidades.
- Tratar con imparcialidad a los participantes, mantenerlos al corriente de sus progresos, elogiar -- discretamente sus aciertos y brindar en forma oportuna la ayuda necesaria para corregir errores y -- confusiones.
 - Organizar y fomentar el trabajo en equipo.
 - Aprovechar la experiencia personal de los participantes.
 - Procurar que el grupo acepte desde un principio -- las críticas y comentarios mutuos sobre el trabajo.

C) Los Participantes.

Definición.

Persona consciente que toma parte o desempeña un papel en la vida de un grupo funcional. (HENRY PRATT - FAIRCHILD, 1979).

Tipología.

- EL SABELO TODO.- Desea imponer a toda costa su opinión porque es muy "sabio".
- EL DISCUTIDOR.- Siempre está contradiciendo a los demás. Discute detalles sin importancia, le gusta-

confundir los temas.

- EL MONOPOLISTA.- Monopoliza la palabra. El quiere decirlo todo. Le gusta oírse.
- EL TIMIDO.- No pide la palabra por timidez, se - - abstiene de expresar sus puntos de vista por temor al ridículo.
- EL DESPECTIVO.- No cree en la bondad de la capacitación siente que va a perder el tiempo, su actitud es destructiva, no tiene mayor interés ni en los temas tratados ni en el evento, bosteza, se eg tira, se distrae o se duerme.
- EL PREGUNTON.- Trata siempre de obtener la opinión del instructor y se resiste a dar la suya.
- EL AGRESIVO.- Sensible a la crítica, toma las cosas muy personales, es resentido.
- EL PLATICADOR.- Siempre está platicando con sus ve cinos y les impide la atención.
- EL QUE NO SABE EXPRESARSE.- Es torpe para expresar se, se toma demasiado tiempo para hacerlo, repite las ideas y se confunde.

Características.

Si los participantes son adultos, es importante considerar que, por ese sólo hecho, tienen características especiales que el instructor debe conocer.

Los adultos han tenido muchas experiencias en diferentes campos, han aprendido muchas cosas, tienen -- costumbres, opiniones, preferencias y actitudes que se han formado a lo largo de los años. Generalmente son conservadores porque ya han encontrado una forma personal de reaccionar y presentan "resistencia al cambio" cuando el cambio se les impone; es decir, es difícil interesarlos en aprender algo nuevo si no -- sienten que esto puede ayudarlos a resolver problemas en su trabajo o en su vida personal; o bien, que les ayude a destacar entre sus compañeros, o a progresar; en suma, sólo les interesa aprender aquello que satisface una necesidad personal.

Con frecuencia los adultos piensan que ya no están a tiempo de aprender. Es cierto que con los años disminuyen la agudeza de los sentidos y la rapidez y exactitud de los movimientos, y que esto puede ser una desventaja para que los adultos aprendan algunas cosas; pero también es cierto que las experiencias que

han acumulado compensan estas limitaciones y que, -- frecuentemente, los adultos aprenden más rápido y me jor que los niños.

Generalmente el adulto se subestima en su capacidad para aprender, porque piensa que su época de aprendi zaje ya pasó, necesita que se le demuestre, haciéndo le notar sus progresos, que es tan capaz de aprender como cuando era joven.

Por otra parte, no le gusta que lo traten como a un escolar y si se le señalan sus deficiencias delante de los demás miembros del grupo, se sentirá agredido e incómodo. Le interesa que sus compañeros tengan -- una buena opinión respecto a él.

No es tan audaz como los jóvenes. Tiene que cuidar -- su prestigio y su seguridad. Si se enfrenta a objeti vos que considere difíciles de alcanzar o fuera de -- sus posibilidades, tal vez prefiera no intentar conseguirlos, por no arriesgarse a fracasar.

Debido a que ocupa la mayor parte de su tiempo en de sempear un trabajo que le resuelva sus necesidades vitales, la asistencia a un curso significa un es -- fuerzo extra para él, por lo que le interesan sólo -- aquellos cursos que en corto tiempo le ofrezcan al -- gún beneficio.

El adulto, por haber llegado a una época de independencia económica y de autodeterminación de su conducta, muestra resistencia ante cualquier forma de autoridad que intente manejarlo.

Como Conducirlos.

Además de las características comunes a todos los adultos, el instructor debe considerar que hay algunos rasgos personales que diferencian a cada participante de los demás; su agilidad para comprender las explicaciones, sus conocimientos previos sobre el asunto que se va a tratar, la dificultad que tenga para leer, su capacidad de trabajo en equipo, etc.

La sensibilidad del instructor juega un papel importante en este conocimiento; pero es posible afinarla, habituándose a observar las relaciones y actitudes de los participantes y reflexionando sobre las respuestas obtenidas en cada sesión.

A fin de lograr lo anterior, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Hacer sentir a los participantes que, aunque el instructor va a señalarles algo, reconoce que cada uno de ellos tiene valores personales como individuo, y puede tener mayores conocimientos que él en

otros campos.

- Es conveniente tomar en cuenta la opinión de los participantes y estimular su actividad.
- Dar a conocer el plan de actividades, discutirlo con el grupo y aceptar las opiniones y sugerencias que propongan.
- Relacionar constantemente lo que el participante aprenderá, con la utilidad que le va a reportar en la práctica y con lo que ya sabe.
- Enfocar el interés al logro de los objetivos y no a la obtención de una calificación. El instructor debe comunicar a cada participante sus progresos, elogiar discretamente sus aciertos y corregir, con tacto, sus errores.

D) El Instructor.

Definición.

- Instructor Externo de Institución Capacitadora.

Es la persona física que tenga celebrado contrato con una Institución o Escuela de capacitación y adiestramiento, para impartir en su representación y con la responsabilidad de ella aquellos cursos que hayan sido objeto de contrato entre un patrón-

y la Institución o Escuela a que pertenezca el -- instructor.

- Instructor Externo Independiente.

Es la persona física autorizada para impartir por sí misma, cursos de Capacitación y Adiestramiento.

- Instructor Interno Especializado.

Es la persona que, teniendo carácter de trabaja-- dor en los términos de la Ley Federal del Trabajo, tiene como función exclusiva impartir cursos de - capacitación y adiestramiento a los demás trabajado res de la empresa en que presta sus servicios.

- Instructor Interno Habilitado.

Es la persona que, teniendo el carácter de trabajado dor en los términos de la Ley Federal del Trabajo, destina parte de su jornada normal de trabajo, se-- gún el Plan de Capacitación y Adiestramiento de su empresa, a capacitar y adiestrar a otros trabajadores que ocupen puestos de trabajo en relación con los cuales él tenga conocimientos y experiencia.

Perfil Psicológico.

Estamos convencidos de que el papel que desempeña el instructor en sus diferentes enfoques, es decir, como maestro, líder, expositor, mediador, etc., es la clave del éxito de todo programa de capacitación.

Especialmente en nuestros días, un gran reto para todo instructor es saber manejar un grupo e instruirlo con éxito. A continuación se señalan algunas características de liderazgo que debe tener un instructor:

- 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 automotivación del grupo.
- Propiciar un ambiente de informalidad, ofrecer su sincero apoyo y su amistad.

Análisis de su conducta.

Ante un grupo el instructor se enfrenta a 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 otro lado, la conducta individual; es decir, la personalidad propia de cada uno de los miembros del grupo.

El instructor debe estar consciente de esa doble personalidad, la colectiva y la individual, pues de lo contrario sus enfoques y tratamiento carecerán de -- prudencia y tacto.

Por lo tanto, a continuación se señalan algunas actiudes y actividades que todo instructor deberá tener presentes para lograr el éxito en su labor:

- Informarse al máximo sobre su grupo.
- Ser puntual.
- Ser elemento para la motivación del grupo, demos--trando entusiasmo en todo momento.
- Tener un tono amable.
- Dirigirse al grupo tanto con la voz como con la miurada y comunicar con claridad las ideas.

- Observar una postura adecuada.
- Evitar tics nerviosos y una mímica exagerada.
- Evitar acciones que distraigan al grupo.
- No disculparse.
- Llegar al final de una idea, expresión o concepto y hasta entonces ceder la palabra al que ha levantado la mano y responder a la inquietud o pregunta.
- No demostrar nerviosismo.
- En el caso de que se prefiera exponer de pie o caminando, según sea la organización física del salón, se deberá colocar frente al escritorio o mesa.
- Hacer comentarios sobre las opiniones que expresan los participantes y que resultan agradables a -- ellos mismos.

Corrección y Apoyo de Actitudes de los Participantes.

Un buen instructor debe entender que un grupo es heterogéneo, pues, aunque se trate; por ejemplo, de un grupo de vendedores de la misma edad, escolaridad y función, hay diferencias profundas en lo que toca a la personalidad y capacidad de cada uno de ellos. El instructor debe entenderlo así y, por tanto, tratar a cada persona según sea necesario.

En relación a lo anterior se presentan los siguientes casos:

- Frecuentemente, en todo curso hay una persona que quiere impresionar al instructor y al grupo, haciendo gala de sus conocimientos y experiencia. En este caso, el instructor en principio no debe permitir a tal participante absoluta libertad de expresión, sino sólo la dosis necesaria para que tanto el grupo como el instructor queden enterados de la actitud monopolizadora de este tipo de persona.
- En el caso de estar frente al tipo de personas silenciosas que demuestran una pasividad parcial o absoluta y que, en algunos casos carecen de interés en el curso, primero se deberá investigar la razón de su silencio; que puede ser por alguna de las siguientes causas:
 - Carecer de motivación en términos generales.
 - Carecer de interés en el tema que concretamente se está tratando.
 - Tener confusiones respecto a los temas tratados con anterioridad.
 - Sentir que no está integrado al grupo.
 - Preferir escuchar.
 - Ser un individuo calculador y no querer parecer-

ridículo ante los demás con preguntas tontas.

- Padecer alguna enfermedad o limitación que le haya creado algún complejo.

En la mayoría de los casos enunciados, el instructor debe desempeñar un papel tal que a través de - brindar un apoyo especial y la confianza necesaria, termine con la tensión y haga que el alumno participe.

Cuando un instructor se enfrenta a las expresiones "nos estamos saliendo del tema"; o bien "eso se refiere a otro problema", es de vital importancia -- asegurarse de cual es la actitud de la persona a - fin de que el liderazgo y el control sobre el grupo no se reduzcan a cero y generen en el grupo un ánimo de inconformidad y disgusto.

Dicha actitud se puede referir a las siguientes situaciones:

- Tener el simple ánimo de interrumpir, interferir y molestar.
- Tener un sincero deseo de ampliar la información que se está dando.
- Querer aprovechar la erudición y experiencia -- del instructor, para aclarar dudas sobre otros - temas que pueden estar relacionados o no con el-

tema principal.

En este caso, lo importante es volver al camino -- que las cosas seguían, y contestar amablemente que más adelante, durante los descansos o al final del curso se podrán contestar dichas inquietudes.

Si el ritmo activo y dinámico que el instructor imponga a un curso, provoca cualquiera de las siguientes causas:

- Cansancio.
- Concentración.
- Aburrimiento.
- Descontento.

Se debe en primer caso, improvisar un descanso aún fuera del horario establecido.

En el segundo caso, lo mejor es romper el silencio prudentemente e invitar a discutir y señalar conclusiones sobre lo tratado.

El tercer y cuarto supuestos, constituyen una gran oportunidad para revisar lo sucedido anteriormente a fin de encontrar la causa por la que el grupo se aburre o está a disgusto.

Durante los recesos el instructor deberá hacer un esfuerzo especial por ser cordial y dejar que el grupo disponga de su tiempo, dando oportunidad pa-

ra hacer efectiva la amistad y colaboración que en diferentes formas, ofrece a un grupo.

E) Interacción entre los Participantes y el Instructor.

Los individuos se reúnen en grupos para satisfacer necesidades como:

- Sentir el apoyo y la protección de los demás.
- Adquirir nuevas experiencias.
- Lograr que los méritos propios sean reconocidos por los demás.
- Sentirse útil y necesario.

En la medida en que las actividades realizadas en el grupo contribuyan a la satisfacción de esas necesidades, el sujeto se sentirá integrado al grupo y se esforzará por lograr los objetivos comunes.

En los grupos existe siempre una dinámica que es la forma particular en que sus miembros se interrelacionan y actúan.

No todas las formas de dinámica son igualmente productivas para el grupo, por lo que debe favorecerse el establecimiento de relaciones cordiales y estimulantes para el trabajo, tratando de eliminar las relaciones inadecuadas y las tensiones.

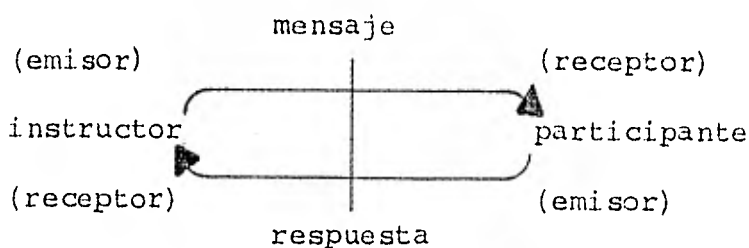
La interacción que se produce entre los miembros - de un grupo debe ser aprovechada por el instructor, como apoyo para lograr el aprendizaje de los participantes, ya que éstos aprenderán más, en cuanto - más intervengan activamente en las sesiones.

Esta interacción está influenciada poderosamente - por el estilo de conducción del instructor:

- Si es autoritario; la interacción se reduce y, - aunque no estorba el aprendizaje específico, limita el desenvolvimiento de los participantes.
- Si es demasiado permisivo; la interacción se realiza, pero el grupo puede perder de vista los objetivos y desviar su actividad.
- Si la actitud es de entusiasmo por el trabajo y - de estímulo hacia la participación del grupo, pero dentro de un marco organizado, se favorece el aprendizaje manteniendo el interés por los objetivos.

F) Posición del Instructor en la Comunicación.

El proceso de comunicación implica una acción recíproca de quien da un mensaje y quien lo recibe.



Cuando la comunicación se establece en un proceso de instrucción, el conductor de las sesiones envía a los participantes mensajes de diversos tipos:

- Informaciones: que pueden darse verbalmente, a través de documentos, por medio de imágenes o de demostraciones.
- Críticas, instrucciones, elogios, preguntas.
- Actividades de entusiasmo, de desacuerdo, de cordialidad, de interés.

El participante no permanece como simple receptor, sino que envía una respuesta. Esta respuesta le sirve al instructor de retroalimentación; es decir, le permite apreciar en que forma están siendo recibidos sus mensajes, y que efectos están produciendo, así como localizar fallas para corregirlas.

En el transcurso de la instrucción, los participantes y el instructor pueden cambiar sus posiciones y ser indistintamente emisores y receptores: de todos modos en cualquier dirección que se presente -

el mensaje, necesita siempre de la respuesta que -
lo complemente.

La comunicación no sólo se establece entre el ins-
tructor y los participantes; también entre los pro-
pios participantes se realizan comunicaciones va-
liosas que enriquecen su experiencia y aumentan sus
actitudes.

El proceso de comunicación se mantiene constante -
en cualquier situación grupal, aún en el grupo más
pequeño: un instructor y un participante.

Para que la comunicación sea eficaz en la enseñan-
za, el instructor debe saber exactamente que desea
comunicar y para qué, también debe estar convenci-
do de que la forma que usa para comunicarse es la-
más efectiva de acuerdo con los objetivos del pro-
grama, el grupo al que se dirige y el tiempo de --
que dispone.

Actualmente se ha superado el concepto tradicional
de que la única forma de establecer comunicación -
es la verbal; se ha comprobado que son tanto o más
efectivos otros medios que están al alcance del --
instructor, como: carteles, diapositivas, etc. De-
aquí, la necesidad de conocerlos y manejarlos co--
rrectamente.

Para lograr una buena comunicación es necesario -- que el instructor atienda ciertas recomendaciones:

- Emplear un vocabulario adecuado al nivel de los participantes, cuidando sin embargo de respetar los tecnicismos y llamando a las cosas por su -- nombre correcto.
- Utilizar frases cortas, precisas, con palabras - conocidas para los participantes, pronuncia - - das correctamente y con la entonación e intensidad debidas.
- Utilizar diversos medios de transmitir la información, como transparencias, filmes, láminas, -- equipos de trabajo real, etc.
- Verificar por medio de preguntas, que los participantes reciban e interpreten en el sentido deseado la comunicación, no sólo del instructor hacia los participantes, sino también en sentido - inverso; así como de los participantes entre sí.

La comunicación del instructor siempre va dirigida hacia los participantes; por lo tanto, el elemento más importante en el proceso comunicativo de la enseñanza es el participante.

Para que el participante comprenda lo que el ins-- tructor le comunica, éste necesita emplear el len-

guaje, y el nivel adecuados.

Para que el instructor pueda transmitir sus mensajes a los participantes, necesita conocerlos muy bien, entender sus características como individuos y como grupo.

G) La Selección de Métodos de Instrucción según el Objetivo del Curso.

Los métodos que se van a emplear se determinarán por los fines que se persigan, ya sea que se trate de incrementar conocimientos, desarrollar habilidades o modificar actitudes.

Para incrementar conocimientos se debe emplear la conferencia con participación, apoyándose en el uso del mayor número de ayudas visuales, lo más objetivas posible. Al finalizar la sesión se dedicará tiempo a una mesa redonda que permita evaluar el conocimiento adquirido y retroalimentar al estudiante.

Para conocer y desarrollar habilidades, se deben emplear la mesa redonda, el método de casos, el inbasquet, la técnica de incidentes y juegos de representación.

Es conveniente usar el debate y las dramatizacio--

nes en donde, además de destacar los conocimientos y habilidades, el participante se "proyectará" y manifestará determinadas actitudes.

1.3 METODOS DE INSTRUCCION.

El estudio e investigación de los métodos de instrucción- constituye uno de los aspectos de mayor importancia y actualidad sobre todo en los últimos diez años, la pedagogía ha señalado nuevas bases para la elaboración de métodos de instrucción.

Desafortunadamente se ha centrado la atención en aspectos formales e instrumentales, perdiéndose de vista los fines y el contenido.

En este aspecto hay que hacer especial hincapié, pues los últimos avances de la Pedagogía han demostrado lo poco -- eficiente que son muchos métodos tradicionales de enseñanza. En la actualidad la enseñanza debe estar centrada en el grupo y no en el instructor, lo cual quiere decir que la creatividad, interacción y aportación de cada uno de los destinatarios, son la clave del éxito en la función educativa, esto sin restar méritos a los métodos cuyo éxito reside sólo en la labor del instructor.

Debido a que la tendencia actual es cien por ciento dinámica, es aconsejable que en un programa de capacitación -

haya variedad en los métodos de instrucción. Para fines - de esta investigación se describirán los métodos y técnicas de enseñanza que con mayor frecuencia se utilizan.

Métodos:

- Conferencia - clase formal. En este caso, el instructor desempeña toda la parte activa, se trata de una exposición unilateral.
- Conferencia con participación. Este método también consiste en una exposición unilateral, pero dejando abierta la participación del grupo.
- Discurso. Es un método unilateral en el que el orador - desempeña el papel activo.
- Seminario. Método de discusión y participación. Este método considera como aspectos fundamentales la interacción del grupo y la creatividad del mismo.
- Simulación, juego de negocios y juego de representación. Estos métodos tienen como común denominador, el ofrecer a los participantes la oportunidad de realizar labores - bajo condiciones similares a las que se presentan en la situación real del trabajo.
- Charola de entrada. Consiste en presentar a los partici

pantes, organizados en pequeños grupos, hechos que pueden presentarse normalmente en el desarrollo cotidiano de sus labores.

- Congreso. Junta o reunión formal de varias personas para deliberar sobre algún tema.
- Simposio. Tipo de conferencia sobre un asunto determinado, en torno al cual se reúnen opiniones diversas.
- Foro. Evento abierto al público en el que participan diferentes expositores que tratan sobre un mismo tema.
- Método de los cuatro pasos. Este método trata de resolver los problemas de entrenamiento y al mismo tiempo --sienta las bases para lo que se debe hacer, dichos pasos son:

Hacer.

Decir.

Mostrar.

Comprobar.
- Método de aprender haciendo. Método que tiene como antecedente inmediato el de los cuatro pasos y que se basa en dar información de como hacer un trabajo, demostrar prácticamente como se lleva a cabo para que sea realiza

do por parte del alumno.

- Método del caso. Método que consiste en presentar ante el grupo un problema o caso, con la finalidad de analizarlo, discutirlo y aplicar conocimientos de una situación específica.
- Consejería - Asesoría. Consiste en un diálogo entre jefe y colaborador, en el que el primero enseña al segundo a través del consejo y asesoramiento.
- Sensibilización. Este método implica el hacer al hombre más sencillo hacia otros y hacerle ver como, en cambio; el mismo, les afecta consciente e inconscientemente.

Técnicas:

- De corrillos. Consiste en dividir al grupo en pequeños equipos para deliberar en forma rápida y sacar conclusiones precisas sobre una información proporcionada. Esta técnica propicia la participación del grupo y permite utilizar toda forma de materiales didácticos.
- Expositiva. Es una técnica centrada en el instructor, - consiste en la exposición verbal de un contenido en poco tiempo y consta de tres fases:
Introducción, Información y Síntesis.

- Demostrativa. Técnica centrada en los participantes a los que se les demuestran los objetivos sobre cuyo manejo se van a capacitar.
- Mesa redonda. Consiste en la presentación y discusión de un tema por un grupo de expertos ante un auditorio.- Los expertos pueden participar individualmente o por parejas.
- Phillips 66. Técnica centrada en el grupo, consiste en dividir al grupo en equipos de seis con el propósito de obtener conclusiones en un lapso de 6 minutos a partir de una información previamente dada.
- Discusión en grupos pequeños. Es una técnica basada en la participación activa y constante de todos los integrantes de un grupo, en la discusión de un asunto.
Esta técnica ha probado su eficacia tanto en las actividades de enseñanza, como en la conducción de grupos de trabajo.
- Lectura comentada. Es una técnica de enseñanza en la que el instructor conduce el estudio en grupo de un do-

cumento impreso.

A partir de la lectura del documento por varios miembros del grupo, el instructor favorece la emisión de opiniones de los participantes en torno a las ideas y conceptos leídos, con el fin de llegar a la comprensión de los mismos.

- Otras prácticas que debe llevar a cabo la empresa para capacitar y formar a su personal son:

- Visitas programadas a empresas similares o diversas.
- Viajes de estudio, tanto al interior como al exterior del país.
- Asistencia a seminarios, congresos o cualquier otro evento similar.

1.4 NECESIDAD DE EVALUAR LA FORMACION DE INSTRUCTORES.

La tecnología educativa apunta ya la necesidad de enfocar científicamente todo proceso de instrucción asignado a la evaluación, el papel de examinar exhaustivamente los procesos y productos del hecho educativo, a fin de obtener información aplicable en la toma de decisiones sobre nuevas situaciones y recursos para el aprendizaje.

En el contexto de la capacitación sistemática, la evaluación tiene como papel primordial, ser un elemento de re-

troalimentación.

La evaluación presenta la acción tendiente a obtener información precisa y confiable acerca de los efectos que la capacitación tuvo sobre la conducta de los participantes, el desempeño del trabajo y el funcionamiento de la empresa.

La información que se obtiene de los efectos de los cursos de capacitación permite estimar el valor de éstos, retroalimentando a los que lo planearon y también a los que lo financiaron.

La evaluación de un curso de capacitación de acuerdo a diversos autores como Tracey, Drovett y Kirkpatrick, puede efectuarse mediante tres diferentes formas:

La primera consiste en estimar cuantitativamente el aprendizaje logrado por los participantes durante y al final del período de la capacitación; la segunda forma de evaluación consiste en estimar la calidad didáctica del plan o esquema didáctico del curso, de los materiales y las técnicas de enseñanza, en otras palabras de los elementos constitutivos y operacionales del programa; estas dos formas constituyen lo que se denomina evaluación pedagógica o didáctica.

La tercera forma se enfoca a medir los efectos que el curso de capacitación tiene sobre el desempeño laboral de --

los participantes y como consecuencia sobre el funcionamiento de la empresa, es más una apreciación económica de los efectos de la capacitación, terreno en el cual también se puede hablar de una apreciación costo-beneficio. Desde el punto de vista psicopedagógico, la evaluación debe cubrir tanto el aspecto relativo a los elementos constitutivos del curso de capacitación en cuestión, como en sus efectos en la conducta de los destinatarios, expresada en términos de aprendizaje logrado.

Para emitir un juicio de valor acerca del curso por evaluar, se recomienda aplicar cinco pruebas:

Prueba 1.- Objetivos.

Prueba 2.- Contenidos Técnicos.

Prueba 3.- Recursos Didácticos.

Prueba 4.- Instrumentos de Evaluación.

Prueba 5.- Aprendizaje.

Las cuatro primeras permitirán apreciar la calidad didáctica del curso, identificando los criterios pedagógicos en que se sustenta, la validez de los objetivos de aprendizaje que se propongan, el origen de los mismos, la veracidad y congruencia de los contenidos técnicos, existencia de los materiales didácticos, de los principios básicos de la enseñanza y la inclusión en los instrumentos de valuación de las situaciones que permitan al destinatario

expresar las conductas que el curso pretende que adquiera o modifique.

La quinta prueba "aprendizaje", servirá para apreciar la eficiencia de la instrucción; es decir, la capacidad que tiene el curso para fomentar el aprendizaje de nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.

Estas cinco pruebas permiten apreciar el curso en varias dimensiones y los resultados integrados en un juicio de valor, estarán conformando la evaluación psicopedagógica del mismo.

CAPITULO II

CARACTERISTICAS DEL CURSO A EVALUAR

2.1 OBJETIVO DEL CURSO.

El curso de formación de instructores para la implantación del sistema automatizado del control de la vigencia de derechos se inició el 11 de enero de 1982 y terminó el día 12 de marzo del mismo año. Se estructuró en cinco partes, denominadas de la siguiente manera:

a) Formación de instructores.

Parte del curso en que se enseñaría a los destinatarios a establecer objetivos conductuales, como dirigir se ante un grupo, como conducir a un grupo en función de sus características, como formar una guía didáctica del instructor, el empleo de los materiales didácticos adecuados, técnicas de conducción de grupos como los corrillos, el phillips 66, etc.

También, los participantes estructurarían metodológicamente temas diversos.

b) Introducción a Afiliación - Vigencia.

Aquí, los destinatarios tendrían oportunidad de conocer los procesos actuales que rigen las funciones de afiliación y vigencia; así como los sistemas automatizados que están relacionados con dichas funciones.

c) Introducción al Procesamiento de Datos.

Esta parte se incluyó con el propósito de que los destinatarios conocieran en términos generales, el sistema binario; que es un dato, un programa, un byte, un equipo periférico, cómo está constituido un sistema de cómputo, etc.; es decir, términos inherentes a la Informática con el objeto de familiarizarlos con los sistemas automatizados.

d) Manejo de Equipo.

Lo fundamental consistiría en la práctica que se llevaría a cabo en los equipos de cómputo que contendrían un archivo magnético, que incluiría asegurados y beneficiarios y que podría consultarse a través de la tarjeta de afiliación con banda magnética a fin de certificar la vigencia de derechos. Por otro lado, el conocimiento del sistema y de los equipos, en esta parte sería más palpable.

e) Fase "B".

Finalmente, los destinatarios conocerían las características de la Fase "B" del Programa Nueva Tarjeta de Afiliación, así como los procedimientos inherentes a -

la misma.

En cada una de las partes del curso se contaría con el instructor correspondiente.

El grupo estuvo integrado por 42 personas, y para efectos de la parte práctica del curso, se dividió en dos de 21 personas cada uno.

La infraestructura del curso se estableció de tal manera, a fin de cumplir con el siguiente objetivo:

"Capacitar y adiestrar al personal encargado de la supervisión y operación de la Fase "B" del programa Nueva Tarjeta de Afiliación en las Delegaciones Regionales, Estatales y del Valle de México, con el objeto de implementar el sistema que permita la certificación de la vigencia de derechos en unidades de Medicina Familiar".

2.2 CARACTERISTICAS DE LOS INSTRUCTORES.

a) Formación de Instructores.

Nombre: Ma. Eugenia González de Nova.

Edad: 31 años.

Grado Máximo de Estudios: Lic. en Psicología.

Departamento: Departamento de Normas de Capacitación y Desarrollo de Personal del I.M.S.S.

Experiencia como Instructor: 8 cursos.

b) Introducción a Afiliación - Vigencia.

Nombre: Juan Pedro Guzmán Sierra.

Edad: 29 años.

Grado Máximo de Estudios: Lic. en Administración.

Departamento: Departamento de Programación de la Subjefatura de Afiliación-Vigencia de Derechos del I.M.S.S.

Experiencia como Instructor: 15 cursos.

c) Introducción al Procesamiento de Datos.

Nombre: Antonio Giles Galaz.

Edad: 35 años.

Grado Máximo de Estudios: Ing. Electro-Mecánico.

Departamento: División Marketing de Olivetti Mexicana, S.A.

Experiencia como Instructor: 50 cursos.

d) Manejo de Equipo.

Nombre: José Luis Granados, y

Luis Carranza.

Edad: 24 y 27 años respectivamente.

Grado Máximo de Estudios: Programadores-Analistas.

Departamento: Software Data Processing de Olivetti Mexicana, S.A.

Experiencia como Instructor: 4 y 2 cursos respectivamente.

c) Fase "B".

Nombre: Salvador Chavira Amador.

Edad: 34 años.

Grado Máximo de Estudios: Pasante de Arquitectura.

Departamento: Departamento de Programación de la Subjefatura de Afiliación-Vigencia de Derechos del I.M.S.S.

Experiencia como Instructor: 4 cursos.

2.3 CARACTERISTICAS DE LOS DESTINATARIOS.

a) Edades:

De 20 a 30 Años	20 Participantes.
De 31 a 40 Años	16 "
De 41 a 50 Años	4 "
De más de 50 Años	1 "
T o t a l	41 Participantes.

b) Sexos:

Femenino	10 Participantes.
Masculino	31 "
T o t a l	41 Participantes.

c) Grado Máximo de Estudios.

Nivel Profesional	31	Participantes.
Carrera Secretarial	4	"
Otros	6	"
T o t a l	41	Participantes.

d) Adscripción dentro del I.M.S.S.

Subjefatura de Afiliación- Vigencia de Derechos.	6	Participantes.
Subjefatura de Extensión - del Régimen.	4	"
Subjefatura de Prestaciones en Dinero.	2	"
Subjefatura Coordinadora de Programación y Evaluación.	10	"
Departamento de Verificación	5	"
Asesoría de Administración.	2	"
Coordinación General del -- Programa Nueva Tarjeta de - Afiliación.	12	"
T o t a l	41	Participantes.

e) Antigüedad en el I.M.S.S.

De menos de un año	2	Participantes.
De 1 a 5 años	26	"
De 6 a 10 años	4	"
De 11 a 20 años	8	"
De 21 a 28 años	1	"
T o t a l	41	Participantes.

f) Cursos en que han Participado.

En ninguno	10	Participantes.
De 1 a 5 cursos	21	"
De 6 a 10 cursos	5	"
De 11 a 20 cursos	4	"
De 21 a 30 cursos	1	"
T o t a l	41	Participantes.

Es conveniente señalar, que el grupo que estaba conformado por 42 participantes se redujo a 41 con motivo de la renuncia de uno de sus elementos.

2.4 FORMA DE HABER ELEGIDO EL METODO DE INSTRUCCION.

a) Formación de Instructores.

El instructor eligió en base a su experiencia el método instruccional por ofrecer las siguientes ventajas:

- Permite un grado de avance individualizado.
- Propicia un mayor involucramiento de los participantes.
- Facilita la asimilación de las unidades de estudio a través de una práctica constante.

El instructor más que un expositor es alguien que promueve la confianza y participación del grupo.

b) Introducción a Afiliación-Vigencia.

El instructor no aplicó realmente lo que debe ser un método de instrucción, sino que utilizó material que había empleado para impartir pláticas de afiliación-vigencia en diversas oportunidades; es decir, en este caso la elección de la forma de instruir se basó en la utilización de un material ya bastante conocido por el instructor.

c) Introducción al Procesamiento de Datos.

En este caso, el instructor tampoco aplicó un método de instrucción, la enseñanza que impartió se fundamentó únicamente en la experiencia que como expositor y profesor del Instituto Politécnico Nacional había adquirido.

d) Manejo de Equipos.

No existió un método de instrucción, los dos instructores destinados a esta parte del curso se basaron exclusivamente en el conocimiento que tenían de los equipos para llevar a cabo la enseñanza práctica.

e) Fase "B".

Tampoco existió método de instrucción, el instructor fundamentó su exposición en los conocimientos que tenía acerca de la Fase "B".

2.5 DESCRIPCION DEL METODO DE INSTRUCCION.

a) Formación de Instructores.

El método empleado por el instructor en esta parte del curso es de tipo autoinstruccional y consiste en exponer un tema y de manera simultánea consultar el manual

para la Formación de Instructores.

Los participantes escuchan, leen, comentan, analizan unidades de estudio y a continuación resuelven preguntas que aparecen en el manual.

Finalmente, se ejercitan en la exposición de algún tema, apoyándose en la aplicación de phillips 66 y los -
corrillos.

b) Introducción a Afiliación-Vigencia.

La manera de instruir consistió en proyectar acetatos, explicarlos, hacer preguntas y resolver las dudas de -
los participantes.

c) Introducción al Procesamiento de Datos.

En este caso, el instructor se guió por un temario el
borado previamente, exponía cada parte del mismo en el
pizarrón o en hojas de rotafolio, hacía preguntas al -
grupo y resolvía sus dudas.

d) Manejo de Equipos.

Los instructores formaron grupos de cinco personas, --
les indicaban el funcionamiento de cada una de las par
tes del equipo a nivel del pizarrón en primer lugar, y

sobre el equipo cuando se iniciaba la práctica. A cada grupo de participantes se le entregaba un manual para operar el equipo y el instructor aclaraba sus dudas al presentarse alguna situación que no pudieran resolver.

e) Fase "B".

El instructor para su exposición se auxilió de un pizarrón, hacía preguntas, resolvía dudas y solicitaba la preparación de temas que los participantes deberían exponer en grupos de cinco.

2.6 RECURSOS DIDACTICOS EMPLEADOS.

Es conveniente aclarar que el término recursos, en este caso se utiliza como sustituto de la palabra materiales.

a) Formación de Instructores.

- Láminas de rotafolio.
- Pizarrón.
- Ejercicios impresos.
- Manual de Formación de Instructores.

b) Introducción a Afiliación-Vigencia.

- Acetatos.
- Pizarrón.

- Proyector de acetatos.

c) Introducción al Procesamiento de Datos.

- Material impreso.

- Rotafolio.

- Pizarrón.

d) Manejo de Equipos.

- Material impreso.

- Pizarrón.

- Equipos electrónicos.

e) Fase "B".

- Material impreso.

- Pizarrón.

- Rotafolios.

Los datos que se indican en cada uno de los puntos que integran este capítulo, se obtuvieron a través de la observación directa y de las dos siguientes entrevistas:

1.- Entrevistas a Instructores.

- Preguntas:

 Cuál es su nombre y edad?

 Cuál es su grado máximo de estudios?

Cuál es su adscripción?

En cuántos cursos ha participado como instructor?

En función de qué eligió el método de instrucción empleado?

En qué consiste el método de instrucción empleado?

Qué recursos didácticos empleó durante el curso?

2.- Entrevista a Participantes.

• Preguntas:

Cuál es su nombre y edad?

Cuál es su grado máximo de estudios?

Cuál es su adscripción?

Cuál es su antigüedad?

En cuántos cursos ha participado como destinatario?

CAPITULO III

PLANEACION DE LA EVALUACION

3.1 OBJETIVO.

"Obtener información precisa y confiable acerca de:

- a) El aprendizaje logrado por los destinatarios durante y al final del período de la capacitación.
- b) La calidad didáctica del plan o esquema didáctico del curso, de los materiales y las técnicas de enseñanza.
- c) Los efectos que la capacitación tuvo sobre la conducta de los destinatarios, el desempeño del trabajo y el funcionamiento de la empresa."

3.2 VARIABLES DEL ESTUDIO.

Las variables dependientes que constituirán los resultados de la investigación de campo que se llevará a cabo son las siguientes:

- a) El aprendizaje.
- b) La calidad didáctica del curso, de los materiales y las técnicas de enseñanza.
- c) Los efectos de la capacitación sobre el desempeño laboral.

La magnitud y características de estas variables se po-

drán conocer a través de la utilización de las siguientes variables independientes:

- a) Edad.
- b) Sexo.
- c) Adscripción dentro del I.M.S.S.
- d) Categoría.
- e) Antigüedad en el I.M.S.S.
- f) Grado máximo de estudios.
- g) Conocimiento del objetivo del curso.
- h) Capacidad del instructor.
- i) Método de instrucción empleado por el instructor.
- j) Recursos didácticos.
- k) Acondicionamiento del aula.
- l) Organización del curso.
- m) Duración del curso.
- n) Efectos del grupo sobre cada participante.

La interacción, tabulación y análisis de estas variables nos permitirán precisar si el Curso de Formación de Instructores para la implantación del Sistema Automatizado - del Control de la Vigencia de Derechos tuvo la característica de ser integral.

3.3 HIPOTESIS.

"La formación de instructores no debe referirse exclusivamente a conocimientos específicos de una área determinada, sino que debe abarcar aspectos psicopedagógicos que den - a dicha formación la característica de integral".

3.4 METODOLOGIA.

El esquema metodológico que a continuación se describe, - es el elemento básico que se ha empleado para propiciar - la aparición de ciertos fenómenos que conducirán a la comprobación de la hipótesis y la solución del problema planteado en el presente Seminario de Investigación, a fin de satisfacer la necesidad de proporcionar los elementos teóricos que deberán conformar una Formación Integral de Instructores; así como la manera de evaluarse ésta:

a) Planteamiento del Problema.

Debido a que en los planes instruccionales no se prevén la aplicación y desarrollo de elementos psicopedagógicos, se origina la falta de una formación integral de instructores.

b) Planeación.

En esta parte del proceso de investigación se establecieron:

- El objetivo de la Formación de Instructores.
- La definición de los elementos psicopedagógicos que integran la Formación de Instructores y la necesidad de evaluarla.
- La descripción del curso a evaluar.
- El objetivo de la evaluación.
- Las variables a estudiar en la investigación de campo; así como los resultados de la misma.
- Planteamiento de la Hipótesis de Trabajo.

c) Recopilación de Datos.

El acopio de datos para confirmar o rechazar la Hipótesis de trabajo formulada, se basó en la utilización -- del Método de Inducción, que se complementó con la Observación Directa de los fenómenos que sucedían durante el desarrollo del curso.

El cuestionario constituyó el instrumento que se utilizó para asentar los datos obtenidos en la Investigación de Campo, en función de que permite el examen de varios casos en corto tiempo, las respuestas son fáciles

les de catalogar, existe un menor riesgo de contaminar los resultados por la interacción personal entre el investigador y sus sujetos y además, hace posible la - - cuantificación de las respuestas.

d) Tabulación y Resultados.

Los datos obtenidos en la recopilación, se clasificaron y analizaron con el objeto de contar con los elementos que permitieran comprobar o disprobar la hipótesis de trabajo planteada.

e) Interpretación.

En función de la información obtenida, se explicaron las razones que producen el fenómeno de estudio, que en este caso es, la falta de una Formación Integral de Instructores.

f) Comunicación y Solución.

En esta etapa y con base en la interpretación de los resultados, se le dió solución a la disyuntiva de establecer ajustes o modificar el método empleado durante el proceso de instrucción.

g) Conclusiones.

Aquí se confirmó si la hipótesis de trabajo planteada resultó comprobada o disprobada, en función de los resultados obtenidos en la investigación de campo.

Por otro lado, se hicieron comentarios en relación a las limitaciones que se tuvieron para llevar a cabo el curso y la necesidad de considerar en todo Plan Instruccional los elementos psicopedagógicos enunciados en el primer capítulo, con la finalidad de alcanzar el objetivo de llevar a cabo una formación integral de instructores.

Asimismo, se define a la investigación realizada como un elemento de retroalimentación para la propia empresa y se señala la necesidad que tiene el Administrador de manejar elementos de la Pedagogía y la Psicología que le permitan obtener un mayor éxito cuando desarrolle labores comprendidas dentro de la Función de Capacitación.

CAPITULO IV

INVESTIGACION DE CAMPO

4.1 CRITERIO A SEGUIR.

Los programas de capacitación no terminan al finalizar el curso, sino que debe existir una continuidad de la capacitación que sirva para reafirmar y practicar lo que se adquirió en el curso, esta continuidad se consigue a través del establecimiento de un seguimiento o evaluación, que - según la naturaleza del curso estará dirigido a reafirmar conocimientos, desarrollar habilidades, modificar actitudes o verificar el aprendizaje. Una buena evaluación debe contener cuatro cualidades necesarias:

- Validez: La evaluación se basa en hechos y datos ciertos.
- Confiabilidad: La evaluación tiene un alto grado de consistencia al medir lo ya examinado.
- Objetividad: La prueba está diseñada y construida de manera que pueda ser calificada por dos o más evaluadores independientes dando los mismos resultados.
- Estandarización: La prueba se ha realizado en condiciones uniformes para establecer normas de desarrollo y -- distribuciones porcentuales de los examinados, con el -- propósito de hacer comparaciones correctas.

Cuatro son los criterios generales que se seguirán para -

el ordenamiento de la presente evaluación:

- Reacción.
- Aprendizaje.
- Actitudes.
- Resultados.

4.2 DESCRIPCION DEL UNIVERSO.

En este caso, se espera una confiabilidad del 100%, en -- función de que no se considera un tamaño de muestra específica, por lo cual no se utilizó fórmula estadística, de bido a que se encuestará por completo al universo de estudio que lo constituyen 41 personas que laboran en el Area Técnica del I.M.S.S., a nivel normativo.

Para efectos del desarrollo del curso se formaron dos grupos, uno de 20 personas y otro de 21; a continuación se - presentan ambos:

Grupo No. 1

No	NOMBRE	ADSCRIPCION
1	Salvador Chavira Amador	Subjef. de Afil.-Vig.
2	Eliú Monroy Carabarfín	" "
3	Luis Betancourt Cuevas	" "
4	Alejandro González R.	Depto. de Verificación

5	Manuel Soto Cienfuegos	Depto. de Verificación
6	H. Manuel de la Lanza B.	" "
7	Noé Pérez Bello	Subjef. Coord. de Prog. y Evaluación.
8	Víctor M. Avila P.	" "
9	Tomás Pérez Víquez	" "
10	Ma. Teresa Diéguez I.	" "
11	Arturo Ortiz Alvarez	Nueva Tarjeta de Afiliación
12	José Antonio Ceja	" "
13	Daniel Rodríguez C.	" "
14	Armando Martínez E.	" "
15	Gabriela Lara Atristain	" "
16	Adán Ramírez Ponce	" "
17	Silvina Navarro G.	Subjef. Prestac. en Dinero
18	Tomás Alejo Escorcía	Extensión del Régimen
19	Irma Elorriaga Monroy	" "
20	María Braham Verón	Asesoría de Administración

Cabe hacer notar que el Sr. Salvador Chavira A. también -- participó como instructor en la parte del curso denominada Fase "B".

Grupo No. 2

No	NOMBRE	ADSCRIPCION
1	Alfredo Guerrero Rivera	Subjef. de Afil.-Vig.
2	Alejandro Gómez Bustos	" "
3	Rogelio Gutiérrez M.	" "
4	Alfonso Martínez M.	Depto. de Verificación
5	Armando René Reyes T.	" "
6	Antonio Rodríguez G.	Subjef. Coord. de Prog. y Evaluación.
7	Ramón Valenzuela M.	" "
8	Arturo Delgado Lemus	" "
9	Ma. de la Luz Suárez O.	" "
10	Maricela Puente Morales	" "
11	Guadalupe Pereyra C.	Nueva Tarjeta de Afiliación
12	Eduardo López de la C.	" "
13	Miguel Jáuregui Araujo	" "
14	Malaquías Muñoz H.	" "
15	José Orbezo Nava	" "
16	Miguel A. Velarde R.	" "
17	Guillermo Palacios M.	Subjef. Prestac. en Dinero
18	Miguel A. Arteaga L.	Extensión del Régimen
19	Paola Vázquez Monroy	" "
20	Martha Arzaluz R.	Asesoría de Administración
21	Fernando Murillo	Jef. de Servs. Técnicos.

4.3 ELABORACION DEL CUESTIONARIO PILOTO.

En base al conocimiento del Plan Instruccional y a la observación directa del desarrollo del curso, se elaboró el siguiente cuestionario piloto:

CUESTIONARIO PILOTO

C U E S T I O N A R I O

El presente ha sido elaborado por un grupo de pasantes de la Facultad de Contaduría y Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de México, con el propósito de determinar si el curso para la formación de instructores del Proyecto Fase "B" de la Nueva Tarjeta de Afiliación fue integral.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada cuestión y las opciones que se presenten.

Seleccione la opción que considere correcta y coloque una "X" en el paréntesis correspondiente.

En caso de opciones con línea para respuesta, haga usted un breve comentario.

Adscripción del entrevistado: _____

Nombre: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Categoría y Puesto: _____

Antigüedad en el puesto actual: _____

Es usted profesionista ? () Si () No

De qué carrera ? _____

Grado máximo de estudios: _____

1.- Le dieron a conocer el objetivo del curso antes de que -
éste se iniciara ?

() Si () No

2.- Le explicaron cuáles eran los objetivos que debían alcan-
zarse al finalizar el curso ?

() Si () No

3.- Se establecieron los objetivos en términos de conducta ?

() Si () No

4.- Le explicaron que es un instructor ?

() Si () No

5.- Se le practicó alguna evaluación antes de iniciar el cur-
so ?

() Si () No

6.- El dominio del instructor en la materia le pareció ?

() Excelente () Bueno () Regular () Malo

7.- El método de instrucción empleado le pareció adecuado en
relación a la importancia del curso y el tamaño del gru-
po ?

() Si () No

Por qué ? _____

8.- El aula donde se capacitó le pareció bien acondicionada ?

Si No

9.- Qué materiales didácticos se emplearon durante el curso ?

Materiales impresos.

Materiales audiovisuales.

Otros: _____

10.- Los recursos didácticos empleados durante el curso contribuyeron a que usted aprendiera ?

Si No

11.- El grupo le pareció numeroso ?

Si No

12.- El número de participantes en el curso le afectó ?

Si No

13.- La distribución de los participantes en el aula facilitó el proceso de aprendizaje ?

Si No

14.- Le ha dado algún elemento el curso para desenvolverse mejor en su trabajo ?

Si No

15.- Considera usted que podrá desenvolverse con soltura como instructor ?

() Si () No

16.- Al finalizar el curso usted concluyó que:

() Le gustó ?

() No le gustó ?

NOTA IMPORTANTE:

Garantizamos que los resultados que se obtengan de la evaluación de este cuestionario serán usados exclusivamente para el fin que al principio mencionamos.

GRACIAS.

Este cuestionario se aplicó a una muestra de 10 personas, 5 por cada grupo.

La muestra se obtuvo a través del método de muestreo aleatorio; es decir, se procedió de la siguiente manera:

- a) Se prepararon dos urnas.
- b) En una de ellas se colocaron los veinte números correspondientes al grupo uno y en la otra se depositaron -- los veintiún números relativos al grupo dos.
- c) De cada una de las urnas se extrajeron cinco números - que correspondieron a las siguientes personas:

Grupo No. 1

Eliú Monroy Carabarán

Héctor Manuel de la Lanza Baños

Silvina Navarro González

Luis Betancourt Cuevas

Irma Elorriaga Monroy

Grupo No. 1

Ramón Valenzuela Molina

Rogelio Gutiérrez Maldonado

María de la Luz Suárez Oliva

Guadalupe Pereyra Coria

José Alfredo Guerrero Rivera

Los comentarios que se obtuvieron en relación con el - - cuestionario fueron los siguientes:

- El nombre debe omitirse a fin de obtener respuestas -- más ciertas.
- El término "puesto" genera confusiones.
- La pregunta, es usted profesionista?, debe ser eliminada, ya que se obtiene al contestar el grado máximo de estudios.
- Se deben incluir claramente todas las etapas del curso.
- Preguntar acerca de la organización y coordinación del curso.
- Se sugirieron preguntas más abiertas.
- Las preguntas 6 y 7 deben referirse a todos los instructores que participaron en el curso.
- Se deberá preguntar si quedó o no preparado como ins-- tructor.
- Se deberá preguntar si los recursos didácticos fueron correctos y completos.
- Incluir la pregunta: Le proporcionaron algún método de evaluación como instructor?
- Solicitar observaciones adicionales.

4.4 ELABORACION DEL CUESTIONARIO DEFINITIVO.

En función de los resultados obtenidos de la aplicación - del cuestionario piloto, se diseñó el Cuestionario Definitivo que se aplicó a cada uno de los 41 participantes al-finalizar el curso, con el objeto de obtener los resulta-dos más completos y precisos.

CUESTIONARIO DEFINITIVO

C U E S T I O N A R I O

El presente ha sido elaborado por un grupo de pasantes de la Facultad de Contaduría y Administración, de la Universidad Nacional Autónoma de México, con el propósito de determinar si el curso para la formación de instructores del Proyecto Fase "B" de la Nueva Tarjeta de Afiliación fue integral.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada cuestión y las opciones que se presentan.

Seleccione la opción que considere correcta y coloque una "X" en el paréntesis correspondiente.

En caso de opciones con línea para respuesta, haga un breve comentario.

En el espacio correspondiente a "Observaciones" haga usted un breve comentario, acerca de los aspectos del curso que considere pertinentes.

Adscripción del entrevistado: _____

Edad: _____ Sexo: _____

Categoría: _____

Antigüedad en el Instituto: _____

Grado máximo de estudios: _____

1.- Sabe Usted por qué fue seleccionado para participar en el curso?

Si () No ()

Por qué? _____

2.- Le dieron a conocer en su Departamento el objetivo del curso?

Si () No ()

Por qué? _____

3.- Le explicaron en cada una de las partes del curso cuáles eran los objetivos que debían alcanzarse?

Si () No ()

En qué parte(s) no se hizo? _____

4.- El dominio del instructor en la materia le pareció:

Excelente Bueno Regular Malo

Formación de Instructores () () () ()

Introducción a Afil.-Vig. () () () ()

Manejo de Equipo () () () ()
 Fase "B" () () () ()

5.- El método de instrucción empleado por el instructor le pareció?

Excelente Bueno Regular Malo

Formación de Instructores () () () ()
 Introducción a Afil.-Vig. () () () ()
 Introducción al P. de Datos () () () ()
 Manejo de Equipo () () () ()
 Fase "B" () () () ()

6.- Los recursos didácticos que se emplearon durante el curso, le parecieron correctos y completos?

Si () No ()

Por qué? _____

7.- Los recursos didácticos empleados durante el curso fueron entregados oportunamente?

Si () No ()

Por qué? _____

8.- Considera Usted que cuenta con una guía del instructor -

adecuada?

Si () No ()

Por qué? _____

9.- El aula donde se capacitó le pareció bien acondicionada?

Si () No ()

Por qué? _____

10.- La participación del grupo le pareció?

() Alta () Media () Baja

11.- El comportamiento de los participantes facilitó el proceso de aprendizaje?

Si () No ()

Por qué? _____

12.- Mencione Usted qué métodos o técnicas de conducción de grupos le dieron a conocer?

13.- Mencione Usted qué métodos o técnicas de evaluación de la instrucción le dieron a conocer?

14.- Considera Usted que existieron organización y coordinación durante el curso?

Si () No ()

Por qué? _____

15.- Considera Usted que la manera en que fue estructurado el curso fue la adecuada?

Si () No ()

Por qué? _____

16.- Considera Usted que la duración del curso fue suficiente?

Si () No ()

Por qué? _____

NOTA IMPORTANTE:

Garantizamos que los resultados que se obtengan de la evaluación de este cuestionario serán usados exclusivamente para el fin que al principio mencionamos.

GRACIAS.

4.5 TABULACION.

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Y

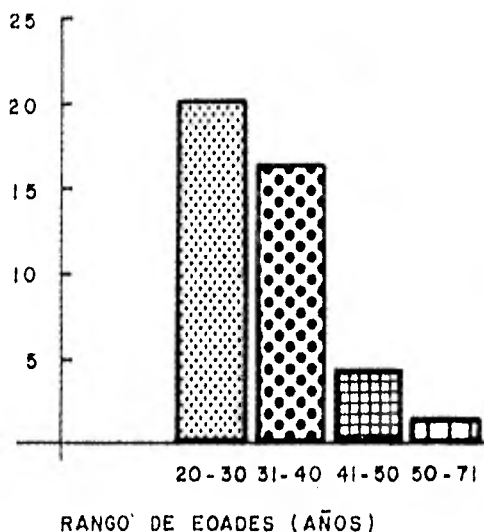
PREGUNTAS DE OPCION

A. EDADES

RANGO DE EDADES		NUMERO DE PARTICIPANTES			
		1	4	16	20
DE 20 A 30 AÑOS					●
DE 31 A 40 AÑOS			●		
DE 41 A 50 AÑOS		●			
DE MAS DE 50 AÑOS	●				
T O T A L		1	4	16	20

LA DISTRIBUCION DE EDADES RESULTO HETEROGE - NEA.

No. DE PARTICIPANTES

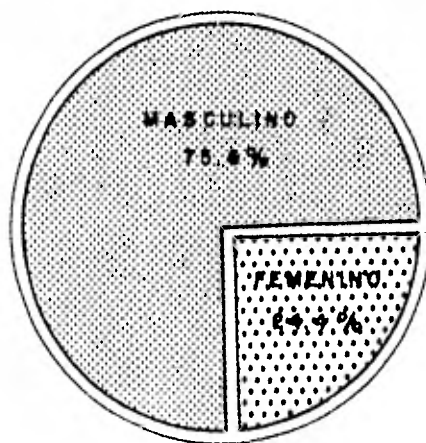


B. SEXOS

SEXOS		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		10	31
FEMENINO	●		
MASCULINO			●
T O T A L		10	31

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES SON DE SEXO MASCULINO.

No. DE PARTICIPANTES / SEXOS

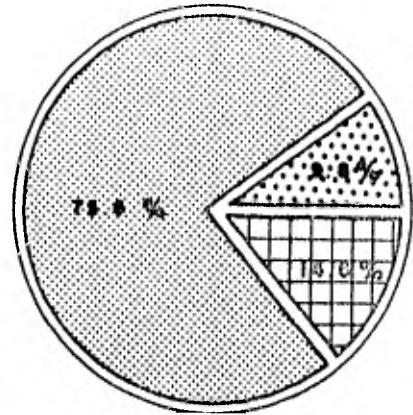


C. GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS

GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS	NUMERO DE PARTICIPANTES		
	4	6	31
NIVEL PROFESIONAL			0
CARRERA SECRETARIAL	0		
OTROS		0	
T O T A L	4	6	31

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES TIENEN NIVEL - PROFESIONAL.

No. DE PARTICIPANTES / GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS

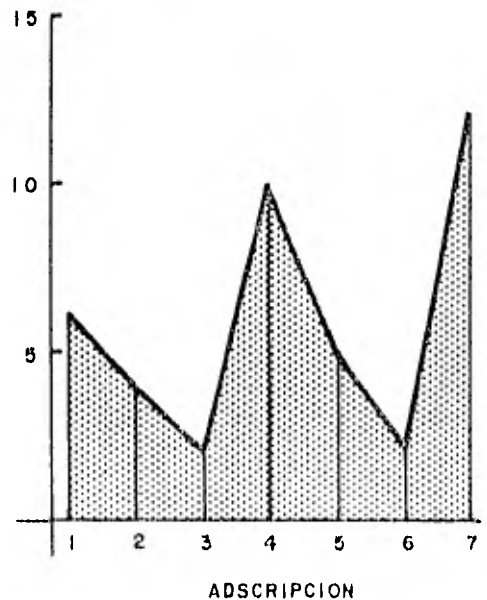


D. ADSCRIPCION DENTRO DEL I.M.S.S.

ADSCRIPCION	NUMERO DE PARTICIPANTES						
	2	4	5	6	10	12	
1. SUBJEF. DE AFIL.-VIG.				0			
2. SUBJEF. DE EXTENSION - DEL REGIMEN		0					
3. SUBJEF. DE PRESTACIONES EN DINERO	0						
4. SUBJEF. COORD. DE PROGRAMACION Y EVALUACION					0		
5. DEPARTAMENTO DE VERIFICACION			0				
6. ASESORIA DE ADMINIS - TRACION	0						
7. COORD. GENERAL DE LA N. T. A.						0	
T O T A L	2	4	5	6	10	12	

LA COORDINACION GENERAL DE LA N.T.A. Y LA SUBJEFATURA COORDINADORA DE PROGRAMACION Y EVALUACION, FUERON LAS QUE APORTARON EL MAYOR - NUMERO DE PARTICIPANTES AL GRUPO.

No. DE PARTICIPANTES

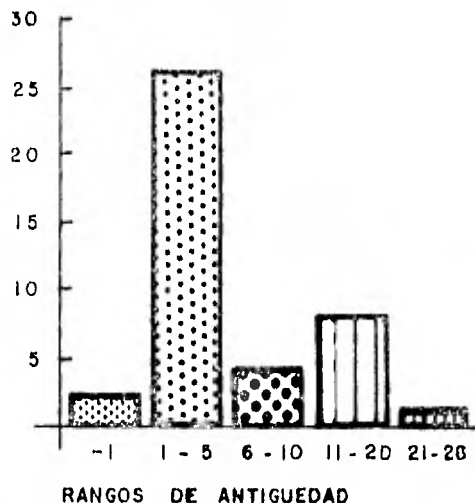


E. ANTIGUEDAD DENTRO DEL I.M.S.S.

ANTIGUEDAD EN EL I.M.S.S.	NUMERO DE PARTICIPANTES				
	1	2	4	8	26
MENOS DE UN AÑO		10			
DE 1 A 5 AÑOS					2
DE 6 A 10 AÑOS			1		
DE 11 A 20 AÑOS				1	
DE 21 A 28 AÑOS	1				
TOTAL	1	2	4	8	26

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES DEL GRUPO TIENEN UNA ANTIGUEDAD DE 1 A 5 AÑOS.

No. DE PARTICIPANTES

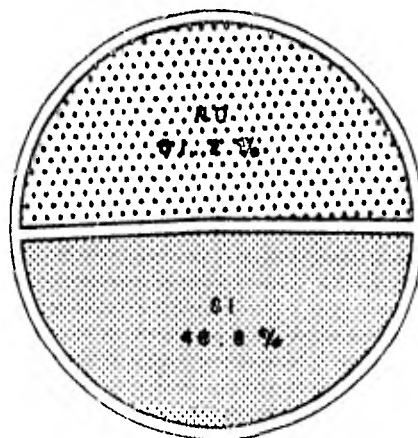


F. ¿SABE USTED POR QUE FUE SELECCIONADO PARA PARTICIPAR EN EL CURSO?

RESPUESTA	NUMERO DE PARTICIPANTES	
	20	21
SI	1	
NO		1
TOTAL	20	21

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES NO SABEN POR QUE FUERON SELECCIONADOS.

No. DE PARTICIPANTES / RESPUESTA

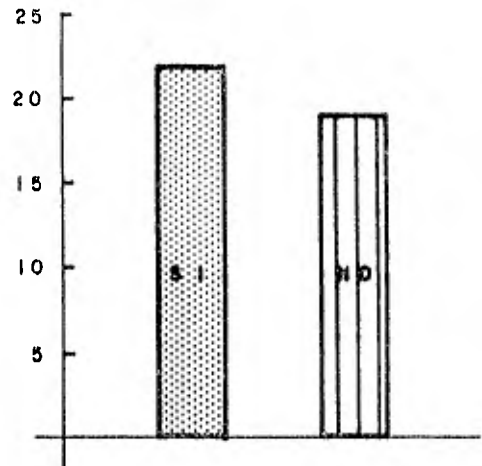


G. ¿ LE DIERON A CONOCER EN SU DEPARTAMENTO EL OBJETIVO DEL CURSO ?
(PREGUNTA No. 2)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		19	22
SI			19
NO		3	
TOTAL		19	22

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES SI CONOCIERON EL OBJETIVO DEL CURSO.

No. DE PARTICIPANTES



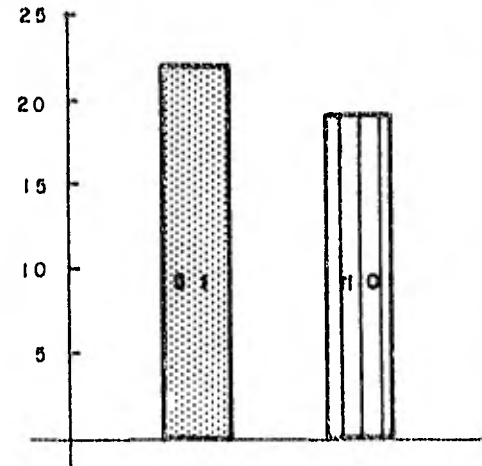
RESPUESTAS

H. ¿ LE EXPLICARON EN CADA UNA DE LAS PARTES DEL CURSO, CUALES ERAN LOS OBJETIVOS QUE DEBIAN ALCANZARSE ?
(PREGUNTA No. 3)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		19	22
SI			19
NO		3	
TOTAL		19	22

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES SI LES EXPLICARON LOS OBJETIVOS QUE DEBIAN ALCANZARSE.

No. DE PARTICIPANTES

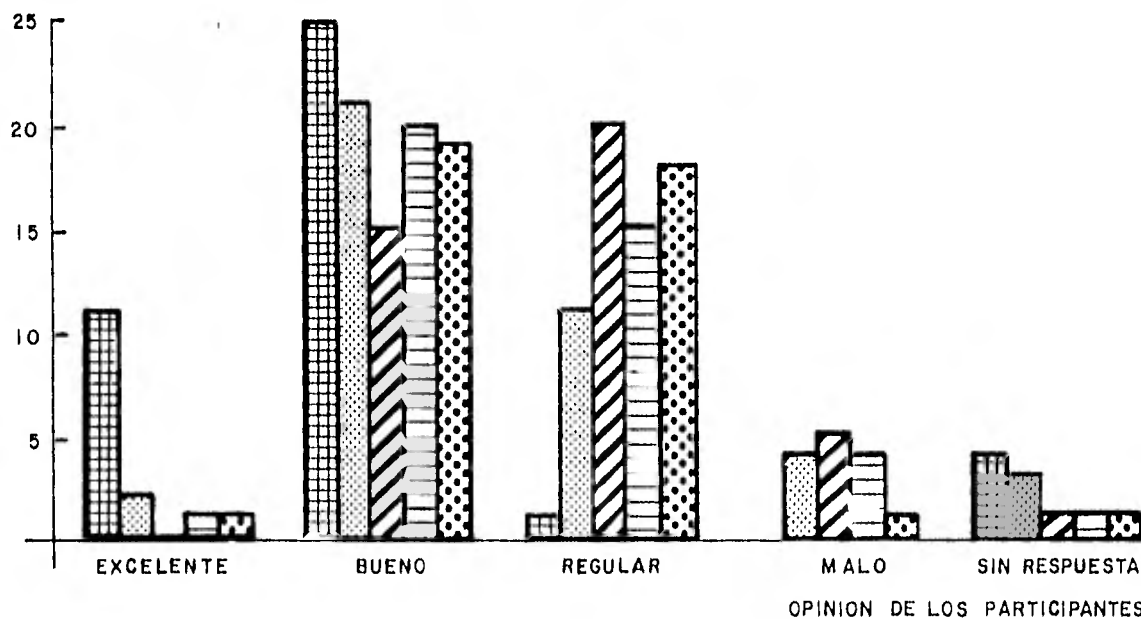


RESPUESTAS

I. ¿ EL DOMINIO DEL INSTRUCTOR EN LA MATERIA LE PARECIO ?
(PREGUNTA No. 4)

OPINION DEL PARTICIPANTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	SIN RESPUESTA	TOTAL
FORMACION DE INSTRUCTORES	11	25	1	—	4	41
INTRODUCCION A AFILIACION - VIGENCIA	2	21	11	4	3	41
INTRODUCCION AL PROCESAMIENTO DE DATOS	—	15	20	5	1	41
MANEJO DE EQUIPO	1	20	15	4	1	41
FASE "B"	1	19	18	2	1	41

No. DE PARTICIPANTES



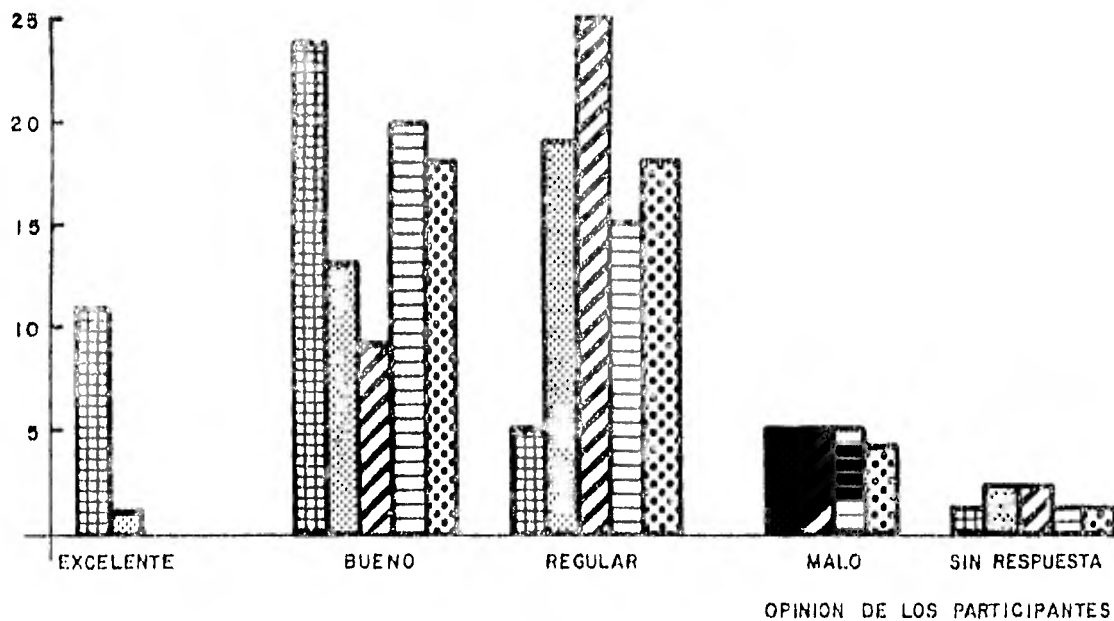
OPINION DE LOS PARTICIPANTES

EL INSTRUCTOR QUE MEJOR DOMINIO TUVO EN LA MATERIA, FUE EL DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

J. ¿ EL METODO DE INSTRUCCION EMPLEADO POR EL INSTRUCTOR LE PARECIO ?
(PREGUNTA No. 5)

PARTE DEL CURSO	OPINION DEL PARTICIPANTE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	SIN RESPUESTA	TOTAL
	FORMACION DE INSTRUCTORES	11	24	5	—	1	41
	INTRODUCCION A AFILIACION - VIGENCIA	1	13	19	5	2	41
	INTRODUCCION AL PROCESAMIENTO DE OATOS	—	9	25	5	2	41
	MANEJO DE EQUIPO	—	20	15	5	1	41
	F A S E "B"	—	18	18	4	1	41

No. DE PARTICIPANTES



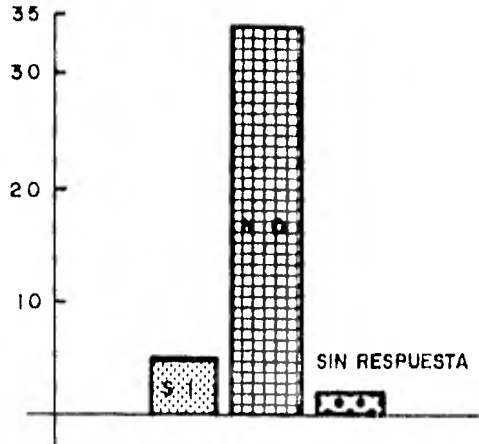
EL INSTRUCTOR QUE EMPLEO EL MEJOR METODO FUE EL DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

K. ¿ LOS RECURSOS DIDACTICOS QUE SE EMPLEARON DURANTE EL CURSO, LE PARECIERON CORRECTOS Y COMPLETOS ? (PREGUNTA No. 6)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES		
		2	5	34
SI			●	
NO				●
SIN RESPUESTA		●		
TOTAL		2	5	34

LOS RECURSOS DIDACTICOS NO FUERON CORRECTOS Y COMPLETOS.

No. DE PARTICIPANTES

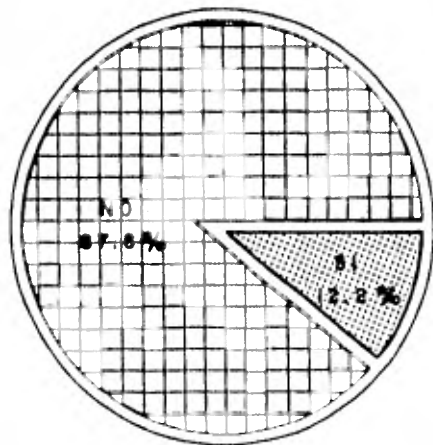


L. ¿ LOS RECURSOS DIDACTICOS EMPLEADOS DURANTE EL CURSO FUERON ENTREGADOS OPORTUNAMENTE ? (PREGUNTA No. 7)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		5	36
SI		●	
NO			●
TOTAL		5	36

LOS RECURSOS DIDACTICOS EMPLEADOS DURANTE EL CURSO, NO FUERON ENTREGADOS OPORTUNAMENTE.

No. DE PARTICIPANTES

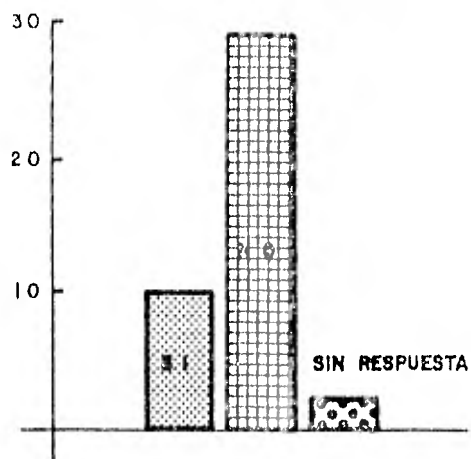


M. ¿ CONSIDERA USTED QUE CUENTA CON UNA -
 GUIA DEL INSTRUCTOR ADECUADA ?
 (PREGUNTA No. 8)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES		
		2	10	29
SI			2	
NO				10
SIN RESPUESTA		2		
T O T A L		2	10	29

NO SE CONTO CON UNA GUIA DEL INSTRUCTOR —
 ADECUADA .

No. DE PARTICIPANTES

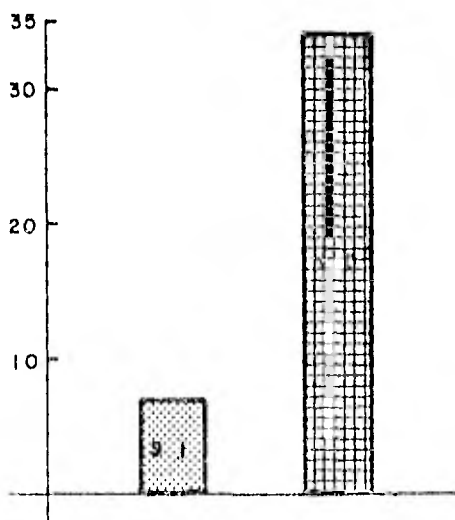


M. ¿ EL AULA DONDE SE CAPACITO LE PA-
 RECIO BIEN ACONDICIONADA ?
 (PREGUNTA No. 9)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		7	34
SI		7	
NO			34
T O T A L		7	34

EL AULA NO SE ACONOICONO CORRECTA —
 MENTE .

No. DE PARTICIPANTES

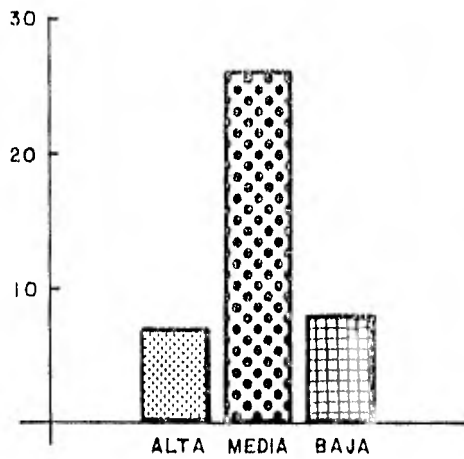


9. ¿ LA PARTICIPACION DEL GRUPO LE PARECIO? (PREGUNTA No. 10)

NIVEL DE PARTICIPACION GRUPAL		NUMERO DE PARTICIPANTES		
		7	26	8
ALTA		●		
MEDIA			●	
BAJA				●
TOTAL		7	26	8

LA PARTICIPACION GRUPAL FUE MEDIA .

No. DE PARTICIPANTES

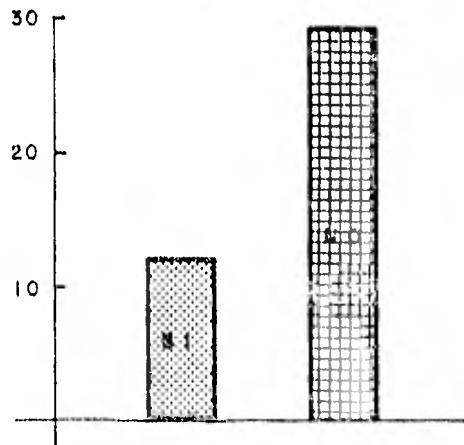


10. ¿ EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES FACILITO EL PROCESO DE APRENDIZAJE ? (PREGUNTA No. 11)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		12	29
SI		●	
NO			●
TOTAL		12	29

EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES NO FACILITO EL PROCESO DE APRENDIZAJE .

No. DE PARTICIPANTES

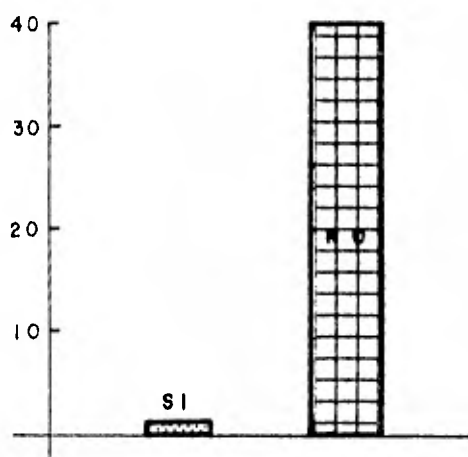


P. ¿ CONSIDERA USTED QUE EXISTIERON, - ORGANIZACION Y COORDINACION, DURANTE - EL CURSO ? (PREGUNTA No. 14)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		1	40
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	●	
<input type="checkbox"/>	NO		●
T O T A L		1	40

EL CURSO CARECIO DE ORGANIZACION Y COORDINACION .

No. DE PARTICIPANTES

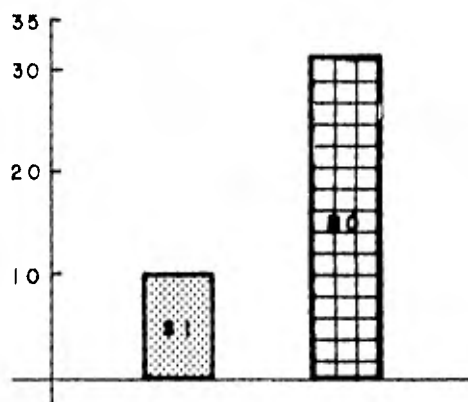


Q. ¿ CONSIDERA USTED QUE LA MANERA EN - QUE FUE ESTRUCTURADO EL CURSO FUE LA ADECUADA ? (PREGUNTA No. 15)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		10	31
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	●	
<input type="checkbox"/>	NO		●
T O T A L		10	31

EL CURSO NO FUE ESTRUCTURADO ADECUADAMENTE .

No. DE PARTICIPANTES

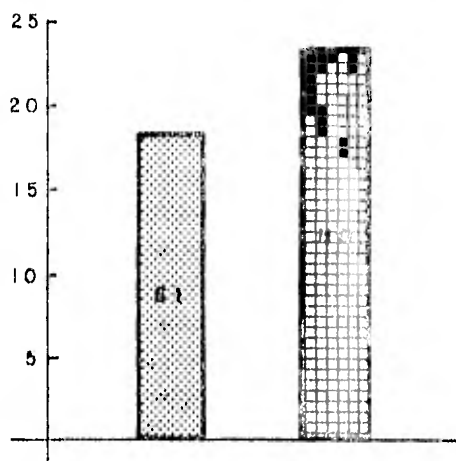


R. ¿ CONSIDERA USTED QUE LA DURACION -
DEL CURSO FUE SUFICIENTE ?
(PREGUNTA No. 16)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		18	23
SI		0	
NO			0
T O T A L		18	23

LA DURACION DEL CURSO, NO FUE SUFICIENTE.

No. DE PARTICIPANTES

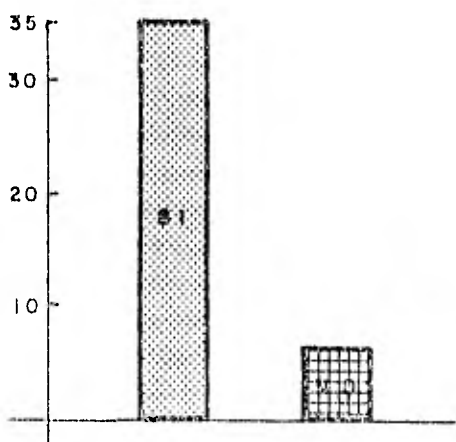


S. ¿ LE HA DADO ALGUN ELEMENTO EL CURSO,
PARA DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO ?
(PREGUNTA No. 17)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES	
		35	6
SI		0	
NO			0
T O T A L		35	6

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES, EL -
CURSO LES PARECIO POSITIVO.

No. DE PARTICIPANTES

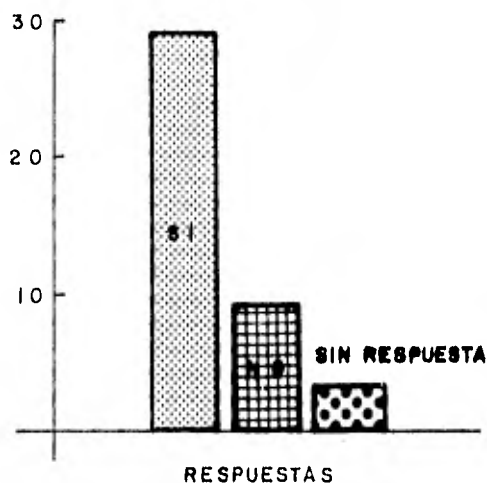


T. ¿ QUEDO USTED PREPARADO PARA DESENVOLVERSE COMO INSTRUCTOR ? (PREGUNTA No. 18)

RESPUESTA		NUMERO DE PARTICIPANTES		
		3	9	29
SI				●
NO			●	
SIN RESPUESTA		●		
T O T A L		3	9	29

LA MAYOR PARTE DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE SI QUEDARON PREPARADOS PARA DESENVOLVERSE COMO INSTRUCTORES, PERO POR CAPACIDAD PROPIA Y NO POR EL CURSO.

No. DE PARTICIPANTES

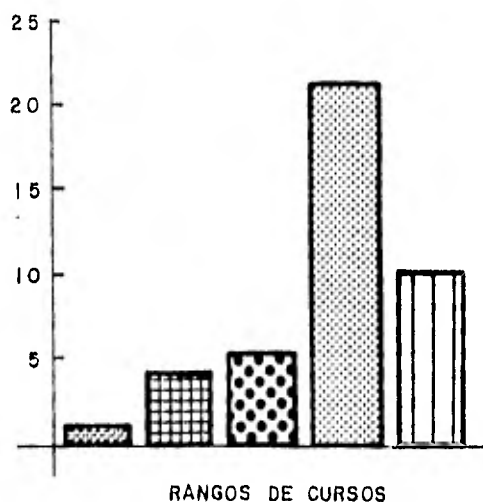


U. CURSOS EN QUE HAN PARTICIPADO (INFORMACION COMPLEMENTARIA)

CURSOS EN QUE HAN PARTICIPADO		NUMERO DE PARTICIPANTES				
		1	4	5	10	21
DE 21 A 30 CURSOS		●				
DE 11 A 20 CURSOS			●			
DE 6 A 10 CURSOS				●		
DE 1 A 5 CURSOS						●
EN NINGUNO					●	
T O T A L		1	4	5	10	21

LA MAYORIA DE LOS DESTINATARIOS HAN PARTICIPADO EN ALGUN CURSO.

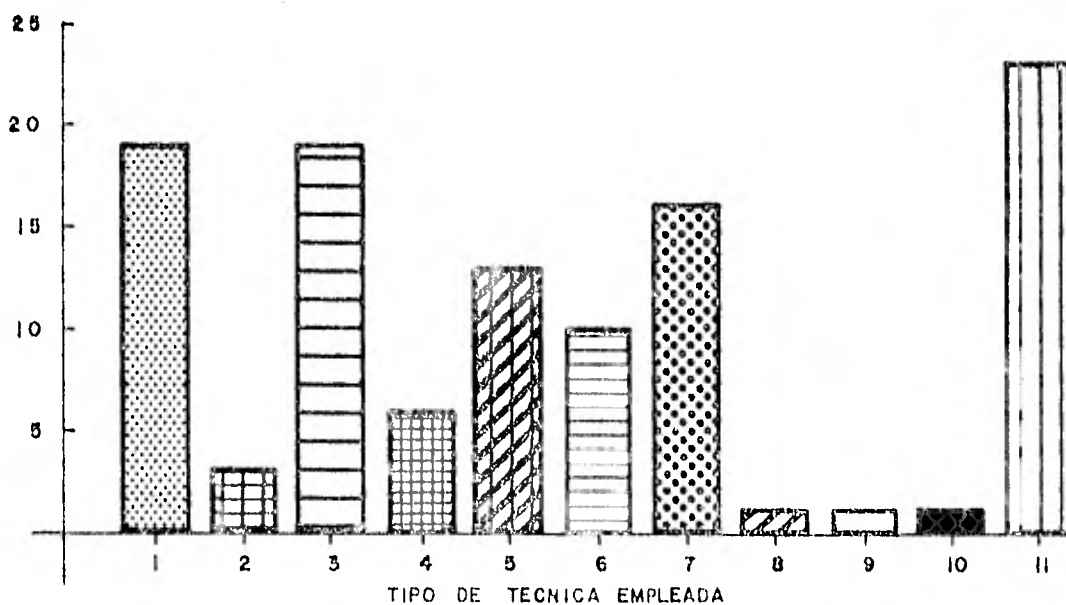
No. DE PARTICIPANTES



PREGUNTAS ABIERTAS

A. MENCIONE USTED QUE METODOS O TECNICAS DE CONDUCCION DE GRUPOS LE DIERON A CONOCER (PREGUNTA No. 12)

TIPO DE TECNICA	NUMERO DE PARTICIPANTES									
	1	3	6	10	13	16	19	23		
1 CORRILLOS							●			
2 SEMINARIO		●								
3 PHILLIPS 66							●			
4 MESA REDONDA			●							
5 CONFERENCIA INFORMAL					●					
6 PLENARIA O FORO				●						
7 DINAMICA DE GRUPO						●				
8 ASAMBLEA	●									
9 PARLAMENTARIA	●									
10 PARTICIPATIVA	●									
11 NINGUNA								●		



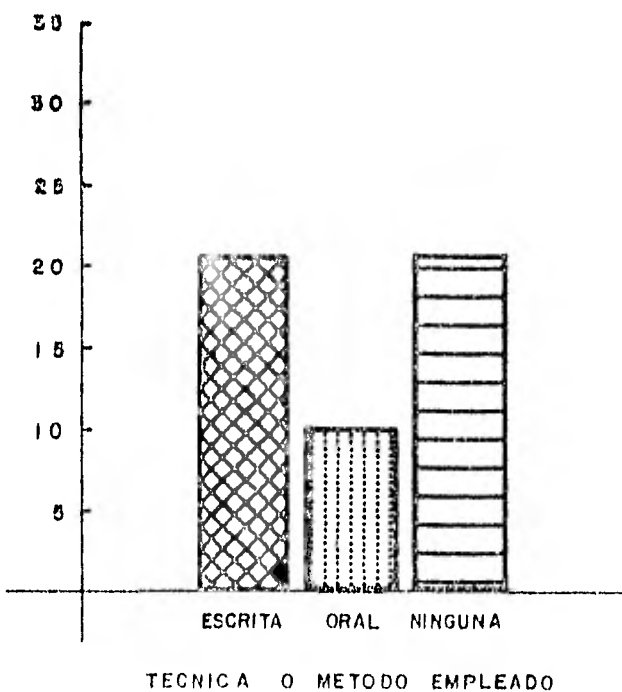
NO SE LE DIERON A CONOCER TECNICAS DE CONDUCCION DE GRUPOS.

B. MENCIONE USTED QUE METODOS O TECNICAS DE EVALUACION DE LA INSTRUCCION LE DIERON A CONOCER (PREGUNTA No. 13)

TECNICA O METODO EMPLEADO	NUMERO DE PARTICIPANTES	
	1 0	2 1
ESCRITA		●
ORAL	●	
NINGUNA		●

NO SE DIERON A CONOCER TECNICAS DE EVALUACION DE LA INSTRUCCION.

No. DE PARTICIPANTES

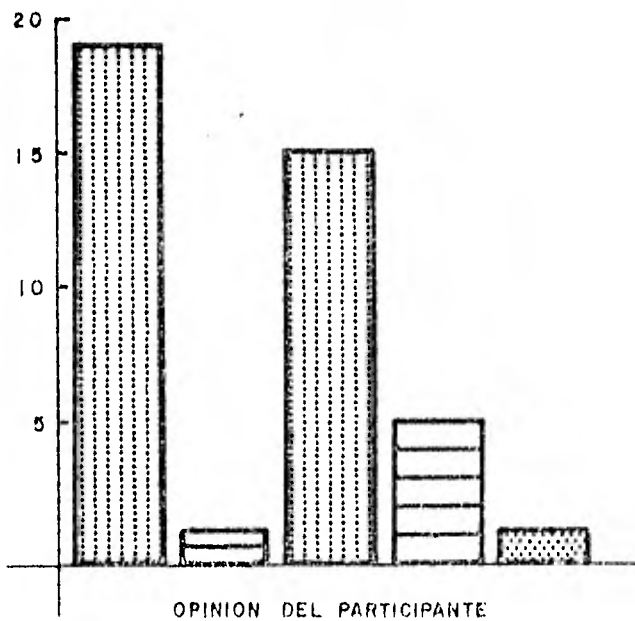


PREGUNTAS CRUZADAS

A. PREGUNTA No. 1 CONTRA 17

RESPUESTAS PREGUNTA No. 17		RESPUESTAS PREGUNTA No. 1	
		SI	NO
SI		19	15
NO		1	5
SIN RESPUESTA		-	1

No. DE PARTICIPANTES

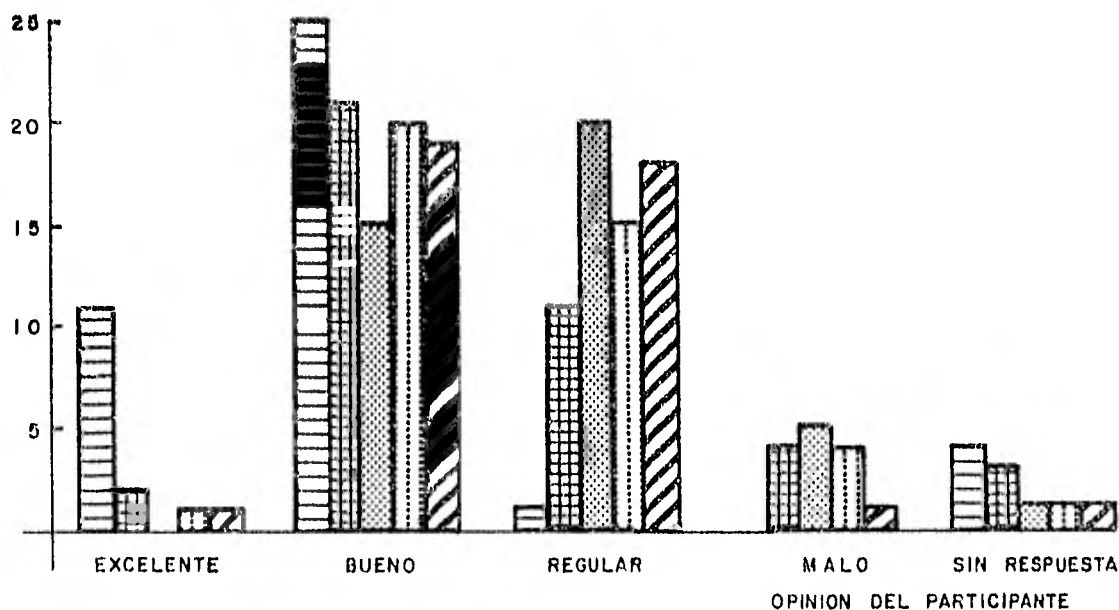


LOS QUE SABIAN POR QUE FUERON SELECCIONADOS PARA EL CURSO, CONSIDERARON QUE SI OBTUVIERON ELEMENTOS PARA DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO.

B. PREGUNTA No. 18 CONTRA 4

PREGUNTA No. 18	PREGUNTA No. CUATRO						
	PARTE DEL CURSO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	SIN RESPUESTA	TOTAL
SI QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	6	18	1	—	4	29
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	17	7	1	3	29
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	10	14	4	1	29
	MANEJO DE EQUIPO	1	15	11	1	1	29
	FASE "B"	1	15	12	—	1	29
NO QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	4	5	—	—	—	9
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	2	3	3	—	9
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	4	5	—	—	9
	MANEJO DE EQUIPO	—	5	2	2	—	9
	FASE "B"	—	3	6	—	—	9
SIN RESPUESTA	FORMACION DE INSTRUCTORES	1	2	—	—	—	3
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	1	2	—	—	3
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	2	—	1	—	3
	MANEJO DE EQUIPO	—	1	1	1	—	3
	FASE "B"	—	1	1	1	—	3

No. DE PARTICIPANTES

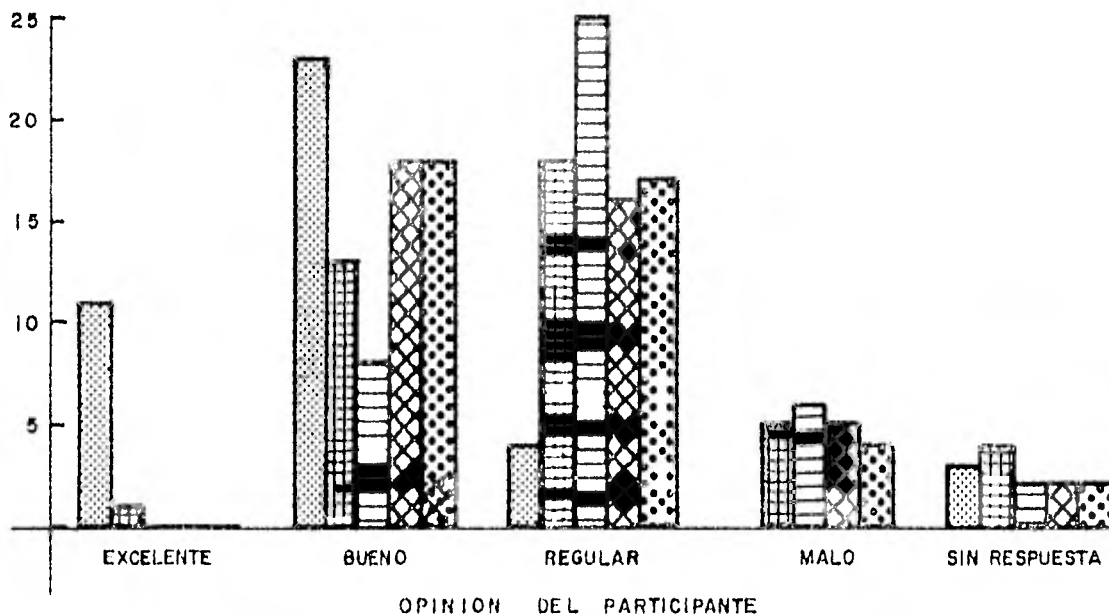


LOS QUE SI QUEDARON PREPARADOS, CONSIDERARON AL INSTRUCTOR DE FORMACION DE INSTRUCTORES, COMO EL QUE MAYOR DOMINIO TUVO EN LA MATERIA.

C. PREGUNTA No. 18 CONTRA 5

PREGUNTA No. 18	PREGUNTA No. CINCO						
	PARTE DEL CURSO	OPINION DE LOS PARTICIPANTES					
		EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	SIN RESPUESTA	TOTAL
SI QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	5	19	2	—	3	29
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	11	12	1	4	29
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	6	18	3	2	29
	MANEJO DE EQUIPO	—	13	12	2	2	29
	F A S E " B "	—	14	12	1	2	29
NO QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	4	3	2	—	—	9
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	1	4	4	—	9
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	1	6	2	—	9
	MANEJO DE EQUIPO	—	4	3	2	—	9
	F A S E " B "	—	3	4	2	—	9
SIN RESPUESTA	FORMACION DE INSTRUCTORES	2	1	—	—	—	3
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	1	2	—	—	3
	INTRODUCC. AL P. DE DATOS	—	1	1	1	—	3
	MANEJO DE EQUIPO	—	1	1	1	—	3
	F A S E " B "	—	1	1	1	—	3

No. DE PARTICIPANTES



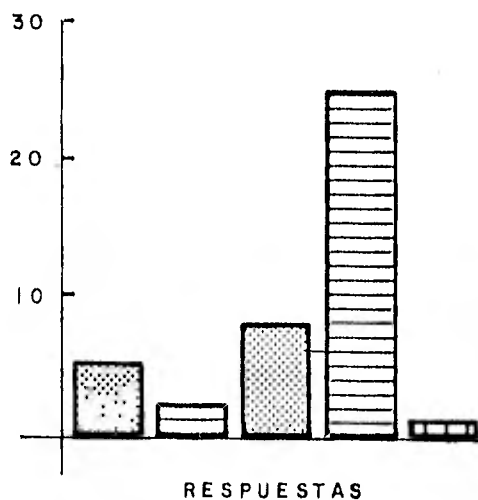
LOS QUE SI QUEDARON PREPARADOS, CONSIDERARON QUE EL INSTRUCTOR QUE UTILIZO EL MEJOR METODO DE INSTRUCCION FUE EL DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

D. PREGUNTA No. 9 CONTRA 11

RESPUESTAS PREGUNTA No. 11		RESPUESTAS PREGUNTA No. 9	
		S I	N O
S I		5	8
N O		2	25
SIN RESPUESTA		—	1

LOS QUE CONTESTARON QUE EL AULA NO ESTABA BIEN ACONDICIONADA, AFIRMARON QUE EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES NO FACILITO EL APRENDIZAJE.

No. DE PARTICIPANTES

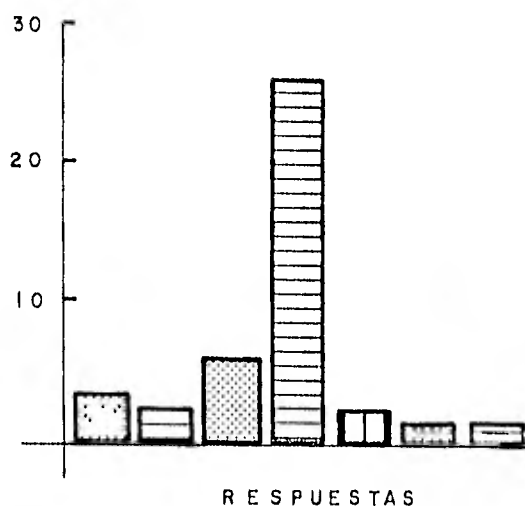


E. PREGUNTA No. 6 CONTRA 8

RESPUESTAS PREGUNTA No. 8		RESPUESTAS PREGUNTA No. 6		
		S I	N O	SIN RES PUES TA
S I		3	6	1
N O		2	26	1
SIN RESPUESTA		—	2	—

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE LOS RECURSOS DIDACTICOS NO FUERON CORRECTOS Y COMPLETOS Y NO SE CONTO CON UNA GUIA DEL INSTRUCTDR ADECUADA.

No. DE PARTICIPANTES

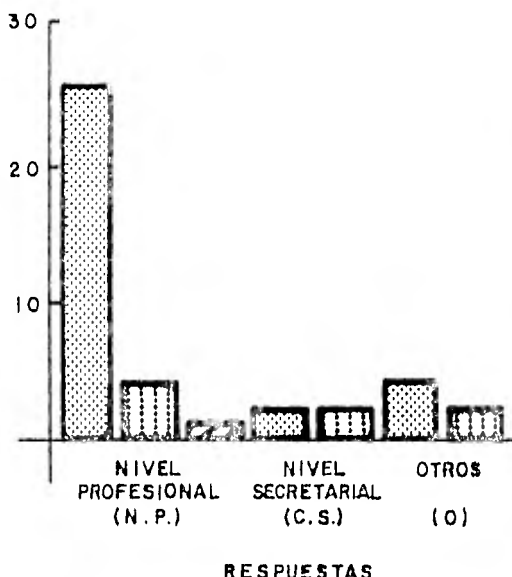


F. GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS CONTRA LA-PREGUNTA No. 17

RESPUESTAS PREGUNTA No. 17		GRADO MAXIMO DE ESTUDIO		
		N.P.	C.S.	O
SI		26	2	4
NO		4	2	2
SIN RESPUESTA		1	—	—

LOS PARTICIPANTES DE NIVEL PROFESIONAL — FUERON LOS QUE MAS CONTESTARON QUE EL CURSO SI LES HA DADO ALGUN ELEMENTO — PARA DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO.

No. DE PARTICIPANTES

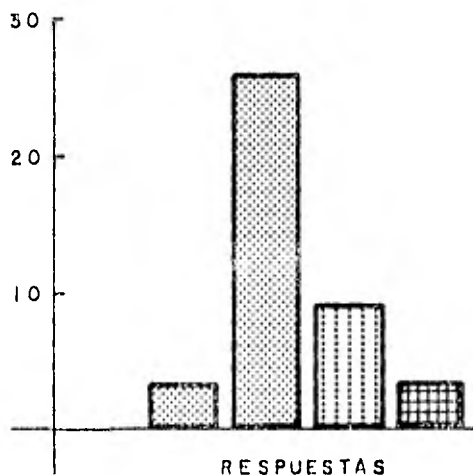


G. PREGUNTA No. 14 CONTRA 18

RESPUESTAS PREGUNTA No. 18		RESPUESTAS PREGUNTA No. 14	
		SI	NO
SI		3	26
NO		—	9
SIN RESPUESTA		—	3

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE NO EXISTIERON ORGANIZACION Y COORDINACION DURANTE EL CURSO Y QUE SI HABIAN QUEDADO PREPARADOS COMO INSTRUCTORES, PERO POR CAPACIDAD PROPIA Y NO POR EL CURSO.

No. DE PARTICIPANTES

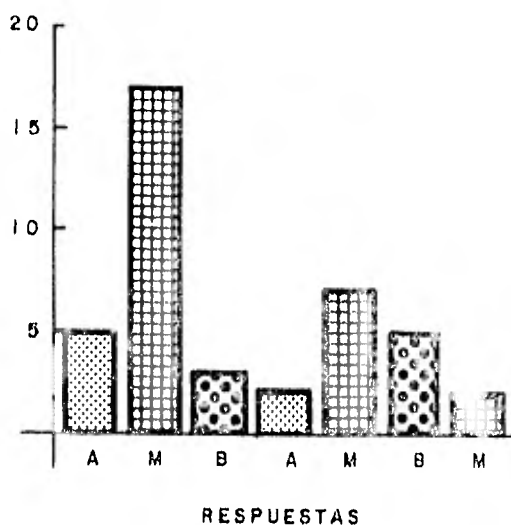


H. PREGUNTA No. 3 CONTRA 10

PARTICIPACION GRUPAL	RESPUESTAS PREGUNTA No. 3			SIN RESPUESTA
	SI	NO		
ALTA	5	2	—	
MEDIA	17	7	2	
BAJA	3	5	—	

LOS PARTICIPANTES QUE OPINARON QUE LA PARTICIPACION GRUPAL FUE MEDIA Y QUE CONTESTARON QUE SI LES EXPLICARON LOS OBJETIVOS A ALCANZARSE POR CADA PARTE DEL CURSO, FUERON LA MAYORIA.

No. DE PARTICIPANTES



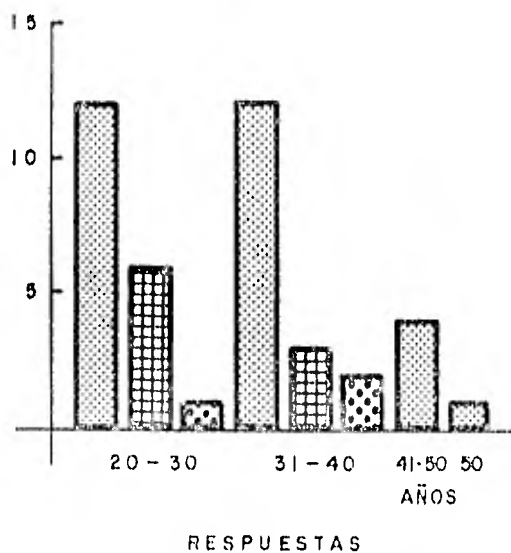
RESPUESTAS

I. EDADES CONTRA LA PREGUNTA No. 10

RESPUESTAS PREGUNTA No. 10	EDADES			
	20-30 AÑOS	31-40 AÑOS	41-50 AÑOS	MAS DE 50
SI	12	12	4	1
NO	6	3	—	—
SIN RESPUESTA	1	2	—	—

LOS PARTICIPANTES COMPREDIDOS ENTRE LOS RANGOS DE 20 A 30 AÑOS Y DE 31 A 40 AÑOS QUE CONTESTARON QUE SI QUEDARON PREPARADOS COMO INSTRUCTORES, FUERON LA MAYORIA.

No. DE PARTICIPANTES



RESPUESTAS

4.6 RESULTADOS

INFORMACION COMPLEMENTARIA

Y

PREGUNTAS DE OPCION

A. EDADES

RANGOS DE EDAD	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
DE 20 A 30 AÑOS	20	48.75 %
DE 31 A 40 AÑOS	16	39.02 %
DE 41 A 50 AÑOS	4	9.75 %
DE MAS DE 50 AÑOS	1	2.48 %
T O T A L	41	100.00 %

EL MAYOR PORCENTAJE DE PARTICIPANTES, SE LOCALIZA EN -
EL RANGO DE 20 A 30 AÑOS .

B. SEXOS

SEXOS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
FEMENINO	10	24.39 %
MASCULINO	31	75.61 %
T O T A L	41	100.00 %

LOS REPRESENTANTES DEL SEXO MASCULINO REPRESENTAN -
LA MAYORIA DEL GRUPO .

C. GRADO MAXIMO DE ESTUDIO

GRADO MAXIMO DE ESTUDIO	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
NIVEL PROFESIONAL	31	75.61 %
CARRERA SECRETARIAL	6	14.64 %
OTROS	4	9.75 %
T O T A L	41	100.00 %

LOS PARTICIPANTES DE NIVEL PROFESIONAL CONSTITUYEN LA-MAYORIA DEL GRUPO.

D. ADSCRIPCION DENTRO DEL I.M.S.S.

ADSCRIPCION DENTRO DEL I.M.S.S.	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
SUBJEFATURA DE AFILIACION-VIGENCIA	6	14.63 %
SUBJEFATURA DE EXTENSION DEL REGIMEN	4	9.75 %
SUBJEFATURA DE PRESTACIONES EN DINERO	2	4.87 %
SUBJEF. COORDINADORA DE PROG. Y EVAL.	10	24.39 %
DEPARTAMENTO DE VERIFICACION	5	12.20 %
ASESORIA DE ADMINISTRACION	2	4.87 %
COORDINACION GENERAL DE LA N.T.A.	12	29.29 %
T O T A L	41	100.00 %

LA COORDINACION GENERAL DE LA N.T.A. Y LA SUBJEFATURA COORDINADORA DE PROGRAMACION Y EVALUACION, FUERON LAS UNIDADES QUE MAS ELEMENTOS-APORTARON AL GRUPO.

E. ANTIGUEDAD DENTRO DEL I.M.S.S.

RANGOS DE ANTIGUEDAD	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
MENOS DE UN AÑO	2	4.86 %
DE 1 A 5 AÑOS	26	63.40 %
DE 6 A 10 AÑOS	4	9.75 %
DE 11 A 20 AÑOS	8	19.51 %
DE 21 A 28 AÑOS	1	2.48 %
T O T A L	41	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES, TIENEN DE 1 A 5 - AÑOS DE ANTIGUEDAD.

F. ¿ SABE USTED PORQUE FUE SELECCIONADO PARA PARTICIPAR EN EL CURSO? (PREGUNTA No. 1)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	20	48.78 %
N O	21	51.22 %
T O T A L	41	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES SABEN PORQUE FUERON SELECCIONADOS PARA EL CURSO.

G. ¿ LE DIERON A CONOCER EN SU DEPARTAMENTO EL OBJETIVO DEL CURSO ?
(PREGUNTA No. 2)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	2 2	5 3 . 6 5 %
N O	1 9	4 6 . 3 5 %
T O T A L	4 1	1 0 0 . 0 0 %

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES, SI LES DIERON A CONOCER EL OBJETIVO DEL CURSO EN SU DEPARTAMENTO .

H. ¿ LE EXPLICARON EN CADA UNA DE LAS PARTES DEL CURSO, CUALES ERAN LOS OBJETIVOS QUE DEBIAN ALCANZARSE ?
(PREGUNTA No. 3)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	2 2	5 3 . 6 5 %
N O	1 9	4 6 . 3 5 %
T O T A L	4 1	1 0 0 . 0 0 %

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES, SI LE EXPLICARON LOS OBJETIVOS QUE DEBIAN ALCANZARSE EN CADA UNA DE LAS PARTES DEL CURSO .

I. EL DOMINIO DEL INSTRUCTOR EN LA MATERIA LE PARECIO : (PREGUNTA No.4)

OPINION DEL PARTICIPANTE PARTE DEL CURSO	EXCELENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	SIN RESPUESTA	%	TOTAL	%
	FORMACION DE INSTRUCTORES	11	26.83	25	60.97	1	2.44	—	—	4	9.76	41
INTRODUCCION A-AFILIACION-VIGENCIA	2	4.88	21	51.22	11	26.83	4	9.76	3	7.31	41	100
INTRODUCCION AL PROCESAMIENTO DE D.	—	—	15	36.58	20	48.78	5	12.20	1	2.44	41	100
MANEJO DE EQUIPO	1	2.44	20	48.78	15	36.58	4	9.76	1	2.44	41	100
F A S E " B "	1	2.44	19	46.35	18	43.89	2	4.88	1	2.44	41	100

EL INSTRUCTOR QUE MAYOR DOMINIO TUVO EN LA MATERIA FUE EL DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

J. EL METODO DE INSTRUCCION EMPLEADO POR EL INSTRUCTOR LE PARECIO : (PREGUNTA No. 5)

OPINION DEL PARTICIPANTE PARTE DEL CURSO	EXCELENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	SIN RESPUESTA	%	TOTAL	%
	FORMACION DE INSTRUCTORES	11	26.83	24	58.53	5	12.20	—	—	1	2.44	41
INTRODUCCION A-AFILIACION-VIGENCIA	1	2.44	14	34.13	19	46.35	5	12.20	2	4.88	41	100
INTRODUCCION AL PROCESAMIENTO DE D.	—	—	9	21.95	25	60.97	5	12.20	2	4.88	41	100
MANEJO DE EQUIPO	—	—	20	48.78	15	36.58	5	12.20	1	2.44	41	100
F A S E " B "	—	—	18	43.89	18	43.89	4	9.76	1	2.44	41	100

EL INSTRUCTOR QUE EMPLEO EL MEJOR METODO DE INSTRUCCION, FUE EL DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

K. LOS RECURSOS DIDACTICOS QUE SE EMPLEARON DURANTE --
EL CURSO, ¿ LE PARECIERON ADECUADOS Y COMPLETOS?
(PREGUNTA No. 6)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	5	12.20 %
N O	34	82.92 %
SIN RESPUESTA	2	4.88 %
T O T A L	41	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES OPINARON QUE LOS --
RECURSOS EMPLEADOS DURANTE EL CURSO, NO FUERON ADE-
CUADOS Y COMPLETOS.

L. ¿ LOS RECURSOS DIDACTICOS EMPLEADOS DURANTE EL --
CURSO FUERON ENTREGADOS OPORTUNAMENTE ?
(PREGUNTA No. 7)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	5	12.20 %
N O	36	87.80 %
T O T A L	41	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE LOS--
RECURSOS DIDACTICOS NO FUERON ENTREGADOS OPORTUNAMEN-
TE.

M. ¿ USTED CONSIDERA QUE CUENTA CON UNA GUIA DEL -
INSTRUCTOR ADECUADA ? (PREGUNTA No. 8)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	1 0	2 4.39%
N O	2 9	7 0.73%
SIN RESPUESTA	2	4.88%
T O T A L	4 1	1 0 0.00%

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES NO LES PARECIO -
ADECUADA LA GUIA DEL INSTRUCTOR.

N. ¿ EL AULA DONDE CAPACITO , LE PARECIO BIEN ACON-
DICIONADA ? (PREGUNTA No. 9)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	7	1 7.07%
N O	3 4	8 2.93%
T O T A L	4 1	1 0 0.00%

EL AULA DE CAPACITACION NO LE PARECIO BIEN ACONDI-
CIONADA A LA MAYORIA DEL GRUPO.

N. ¿ LA PARTICIPACION DEL GRUPO LE PARECIO ?
(PREGUNTA No. 10)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
ALTA	7	17.07%
MEDIA	26	63.42%
BAJA	8	19.51%
T O T A L	41	100.00%

LA PARTICIPACION DEL GRUPO FUE MEDIA .

O. ¿ EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES FACILITO
EL PROCESO DE APRENDIZAJE ? (PREGUNTA No. 11)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	12	29.27%
N O	29	70.73%
T O T A L	41	100.00%

EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES NO FACILITO -
EL PROCESO DE APRENDIZAJE .

P. ¿ CONSIDERA USTED QUE EXISTIERON ORGANIZACION Y -
COORDINACION DURANTE EL CURSO ?
(PREGUNTA No. 14)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	1	2.44 %
N O	40	97.56 %
T O T A L	41	100.00 %

EL CURSO CARECIO DE ORGANIZACION Y COORDINACION.

Q. ¿ CONSIDERA USTED QUE LA MANERA EN QUE FUE -
ESTRUCTURADO EL CURSO, FUE LA ADECUADA ?
(PREGUNTA No. 15)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	10	24.39 %
N O	31	75.61 %
T O T A L	41	100.00 %

EL CURSO NO FUE BIEN ESTRUCTURADO.

R. ¿ CONSIDERA USTED QUE LA DURACION DEL CURSO FUE SUFICIENTE ? (PREGUNTA No. 16)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	1 8	43.89 %
N O	2 3	56.11 %
T O T A L	4 1	100.00 %

EL CURSO NO TUVO UNA DURACION ADECUADA.

S. ¿ LE HA DADO ALGUN ELEMENTO EL CURSO PARA -
DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO ?
(PREGUNTA No. 17)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	3 5	85.37 %
N O	6	14.63 %
T O T A L	4 1	100.00 %

A LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES EL CURSO LES HA -
PERMITIDO DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO.

T. ¿ QUEDO USTED PREPARADO PARA DESENVOLVERSE COMO-
INSTRUCTOR ? (PREGUNTA No. 18)

RESPUESTAS	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
S I	2 9	70.73 %
N O	9	21.95 %
SIN RESPUESTA	3	7.32 %
T O T A L	4 1	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON AFIRMA-
TIVAMENTE, PERO BASADOS EN SU CAPACIDAD PERSONAL Y NO -
EN EL CURSO.

U. CURSOS EN QUE HAN PARTICIPADO :
(INFORMACION COMPLEMENTARIA)

RANGOS DE CURSOS EN QUE HAN PARTICIPADO	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
DE 21 A 30 CURSOS	1	2.44 %
DE 11 A 20 CURSOS	4	9.76 %
DE 6 A 10 CURSOS	5	12.20 %
DE 1 A 5 CURSOS	21	51.22 %
EN NINGUNO	10	24.38 %
T O T A L	4 1	100.00 %

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES ESTAN EN EL RANGO-
DE 1 A 5 CURSOS.

PREGUNTAS ABIERTAS

A. MENCIONE USTED QUE METODOS O TECNICAS DE CONDUCCION DE GRUPO LE DIERON A CONOCER.
(PREGUNTA No. 12)

TIPO DE TECNICAS QUE SE CONOCE	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
CORRILLOS	19	46.34 %
SEMINARIDS	3	7.32 %
PHILLIPS 66	19	46.34 %
MESA REDONDA	6	14.63 %
CONFERENCIA INFORMAL	13	31.71 %
PLENARIA O FORO	10	24.39 %
DINAMICA DE GRUPD	16	39.02 %
ASAMBLEA	1	2.44 %
PARLAMENTARIA	1	2.44 %
PARTICIPATIVA	1	2.44 %
NINGUNA	23	56.10 %

LAS TECNICAS DE CONDUCCION DE GRUPOS MAS CDNOCIDAS- SON LDS CORRILLOS Y EL PHILLIPS 66 .

B. MENCIONE USTED QUE METODOS O TECNICAS DE EVA LUACION DE LA INSTRUCCION LE DIERON A CONOCER
(PREGUNTA No. 13)

TECNICA O METODO QUE SE CONOCE	No. DE PARTICIPANTES	PORCENTAJES
ESCRITA	21	51.22 %
ORAL	10	24.39 %
NINGUNA	21	51.22 %

LA MAYORIA DE LDS PARTICIPANTES NO CONOCEN TECNICAS DE EVALUACION DE LA INSTRUCCION .

PREGUNTAS CRUZADAS

A. PREGUNTA No. 1 CONTRA LA No. 17

RESPUESTAS PREGUNTA No. 11	RESPUESTAS PREGUNTA No. 9	SI	%	NO	%
SI		19	46.34	15	36.58
NO		1	2.44	5	12.20
SIN RESPUESTA		—	—	1	2.44
T O T A L		20	48.78	21	51.22

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES, SI SABIAN PORQUE FUERON SELECCIONADOS PARA EL CURSO Y SI LES DIO ALGUN ELEMENTO PARA DESENVOLVERSE MEJOR EN SU TRABAJO.

B. PREGUNTA No. 18 CONTRA LA No. 4

RESPUESTAS PREGUNTA No. 4	PARTE DEL CURSO	OPINION DE LOS PARTICIPANTES											TOTAL	%	
		EXCE- LENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	SIN RES- PUESTA	%	TOTAL			%
SI QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	6	22.22	18	62.06	1	3.79	—	—	4	13.79	29	100.00	29	70.73
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	4.76	17	58.62	7	24.75	1	3.79	3	10.37	29	100.00		
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	10	37.93	14	48.27	4	13.79	1	3.79	29	100.00		
	MANEJO DE EQUIPO	1	3.79	15	51.72	11	37.93	1	3.79	1	3.79	29	100.00		
	F A S E " B "	1	3.79	15	51.72	12	41.37	—	—	1	3.79	29	100.00		
NO QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	1	44.44	3	55.56	—	—	—	—	—	9	100.00	9	21.95	
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	11.11	2	22.22	3	33.33	3	33.34	—	9	100.00			
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	4	44.44	5	55.56	—	—	—	9	100.00			
	MANEJO DE EQUIPO	—	—	5	55.56	2	22.22	2	22.22	—	9	100.00			
	F A S E " B "	—	—	3	33.33	6	66.67	—	—	—	9	100.00			
SIN RESPUESTA	FORMACION DE INSTRUCTORES	1	33.33	2	66.67	—	—	—	—	—	3	100.00	3	7.32	
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	—	1	33.33	2	66.67	—	—	—	3	100.00			
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	2	66.67	—	—	—	33.33	—	3	100.00			
	MANEJO DE EQUIPO	—	—	1	33.33	1	33.33	1	33.34	—	3	100.00			
	F A S E " B "	—	—	1	33.33	1	33.33	1	33.34	—	3	100.00			

4 | 100.00

PARA LOS PARTICIPANTES QUE SI QUEDARON PREPARADOS, LOS QUE NO QUEDARON PREPARADOS Y LOS QUE NO RESPONDIERON, LA MEJOR PARTE DEL CURSO FUE LA DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

C. PREGUNTA No. 18 CONTRA LA No. 5

RESPUESTAS PREGUNTA No. 5	PARTE DEL CURSO	OPINION DE LOS PARTICIPANTES										TOTAL	%		
		EXCE- LENTE	%	BUENO	%	REGULAR	%	MALO	%	SIN RES- PUESTA	%			TOTAL	%
SI QUEDO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	5	17.24	19	65.59	2	6.89	—	—	3	10.37	29	100.00	29	70.73
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	1	3.79	11	37.97	12	41.37	1	3.79	4	13.79	29	100.00		
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	6	22.22	18	62.06	3	10.37	2	6.89	29	100.00		
	MANEJO DE EQUIPO	—	—	13	44.82	12	41.37	2	6.09	2	6.89	29	100.00		
	F A S E " B "	—	—	14	48.27	12	41.37	1	3.79	2	6.89	29	100.00		
NO QUEOO PREPARADO	FORMACION DE INSTRUCTORES	4	44.45	3	33.33	2	22.22	—	—	—	—	9	100.00	9	21.95
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	—	1	11.11	4	44.44	4	44.45	—	—	9	100.00		
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	1	11.11	6	66.67	2	22.22	—	—	9	100.00		
	MANEJO DE EQUIPO	—	—	4	44.45	3	33.33	2	22.22	—	—	9	100.00		
	F A S E " B "	—	—	3	33.33	4	44.45	2	22.22	—	—	9	100.00		
SIN RESPUESTA	FORMACION DE INSTRUCTORES	2	66.67	1	33.33	—	—	—	—	—	—	3	100.00	3	7.32
	INTRODUCCION A AFIL.-VIG.	—	—	1	33.33	2	66.67	—	—	—	—	3	100.00		
	INTRODUCCION AL P. DE DATOS	—	—	1	33.33	1	33.33	1	33.34	—	—	3	100.00		
	MANEJO DE EQUIPO	—	—	1	33.33	1	33.33	1	33.34	—	—	3	100.00		
	F A S E " B "	—	—	1	33.33	1	33.33	1	33.34	—	—	3	100.00		
												41	100.00		

PARA LOS PARTICIPANTES QUE SI QUEDARON PREPARADOS, LOS QUE NO QUEDARON PREPARADOS Y LOS QUE NO RESPONDIERON, EL MEJOR METODO DE INSTRUCCION SE EMPLEO EN LA PARTE DE FORMACION DE INSTRUCTORES.

D. PREGUNTA No. 9 CONTRA LA No. 11

RESPUESTAS PREGUNTA No. 11 \ RESPUESTAS PREGUNTA No. 9	S I	%	N O	%
S I	5	12.20	8	19.51
N O	2	4.88	25	60.97
SIN RESPUESTA	—	—	1	2.44
T O T A L	7	17.08	34	82.92

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE EL AULA NO FUE BIEN ACONDICIONADA Y QUE EL COMPORTAMIENTO DE LOS PARTICIPANTES NO FACILITO EL PROCESO DE AFRENDIZAJE.

E. PREGUNTA No. 6 CONTRA LA No. 8

RESPUESTAS PREGUNTA No. 8 \ RESPUESTAS PREGUNTA No. 6	S I	%	N O	%	SIN RESPUESTA	%
S I	3	7.32	6	14.63	1	2.44
N O	2	4.88	26	63.41	1	2.44
SIN RESPUESTA	—	—	2	4.88	—	—
T O T A L	5	12.20	34	82.92	2	4.88

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE LOS RECURSOS DIDACTICOS NO FUERON CORRECTOS Y QUE LA GUIA DEL INSTRUCTOR FUE INADECUADA.

F. GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS CONTRA LA PREGUNTA No. 17

GRADO MAXIMO DE ESTUDIOS RESPUESTAS PREGUNTAS No. 17	NIVEL PROFESIONAL	%	CARRERA SECRETARIAL	%	OTROS	%
S I	26	63.40	2	4.88	4	4.88
N O	4	9.76	2	4.88	2	4.88
SIN RESPUESTA	11	2.44	—	—	—	—
T O T A L	31	75.60	4	9.76	6	14.64

LOS PARTICIPANTES CON NIVEL PROFESIONAL CONTESTARON QUE EL CURSO SI LES-HABIA DADO ALGUN ELEMENTO PARA DESARROLLAR MEJOR SU TRABAJO.

G. PREGUNTA No. 14 CONTRA LA No. 18

RESPUESTAS PREGUNTA No. 14 RESPUESTAS PREGUNTA No. 18	S I	%	N O	%
S I	3	7.32	26	63.41
N O	—	—	9	21.95
SIN RESPUESTA	—	—	3	7.31
T O T A L	3	7.32	38	92.68

EL CURSO CARECIO DE ORGANIZACION Y COORDINACION Y LOS PARTICIPANTES QUEDARON PREPARADOS COMO INSTRUCTORES POR-CAPACIDAD PROPIA Y NO POR EL CURSO.

H. PREGUNTA No. 3 CONTRA LA No. 10

PARTICIPACION GRUPAL	RESPUESTAS PREGUNTA No.14		N O		SIN RESPUESTA	
	S I	%		%		%
ALTA	5	12.20	2	4.80	—	—
MEDIA	17	41.46	7	17.06	2	4.88
BAJA	3	7.32	5	12.20	—	—
T O T A L	25	60.98	14	34.14	2	4.88

LA MAYORIA DE LOS PARTICIPANTES CONTESTARON QUE SI LES EXPLICARON — LOS OBJETIVOS QUE DEBIAN ALCANZARSE EN CADA PARTE DEL CURSO Y QUE — LA PARTICIPACION GRUPAL FUE MEDIA.

I. EDADES CONTRA LA PREGUNTA No. 18

RESPUESTAS PREGUNTA No. 18	E D A D E S		D E 31 A 40 AÑOS		D E 41 A 50 AÑOS		M A S D E 50 AÑOS	
	D E 20 A 30 AÑOS	%		%		%		%
S I	12	29.26	12	29.26	4	9.74	1	2.44
N O	6	14.64	3	7.32	—	—	—	—
S I N R E S P U E S T A	1	2.44	2	4.88	—	—	—	—
T O T A L	19	46.34	17	41.46	4	9.76	1	2.44

LOS PARTICIPANTES INCLUIDOS EN LOS RANGOS DE EDADES DE 20 A 30 AÑOS Y DE 31 A 40 AÑOS, FUERON LOS QUE MAYORMENTE CONTESTARON QUE SI ESTABAN PREPARADOS PARA SER INSTRUCTORES.

CAPITULO V

ESTABLECIMIENTO DE AJUSTES O MODIFICACION
DEL METODO EMPLEADO

En función de la tabulación y los resultados obtenidos, en el presente capítulo, se llevará a cabo un análisis comparativo-entre los elementos que constituyeron el Curso y el Marco Teó-rico establecido en el primer capítulo, con el objeto de ha--cer factible el establecimiento de ajustes o modificaciones - como resultado de la evaluación efectuada.

ANALISIS DEL CURSO.

A) Aspectos Generales.

- Edades.

En relación con los resultados obtenidos, el grupo resultó heterogéneo debido a que las edades de los destinatarios - quedaron distribuidas en diferentes rangos.

- Sexos.

A pesar de que la mayoría de los participantes fueron de - sexo masculino, esto no afectó el desarrollo del curso.

- Grado Máximo de Estudios.

En este aspecto el grupo resultó heterogéneo porque exis--tieron diferentes niveles de preparación entre los partici-pantes.

- Adscripción.

Claramente los resultados muestran que en este sentido el grupo también resultó heterogéneo, pues los participantes pertenecían a diferentes áreas de trabajo.

- Antigüedad.

En este aspecto el grupo fue igualmente heterogéneo; es decir, los participantes se distribuyeron en diferentes rangos de antigüedad, lo cual produjo asimismo, diferentes niveles de experiencia laboral entre los miembros del grupo.

- Tamaño del Grupo.

Este factor afectó el desarrollo del curso básicamente por dos razones; en primer lugar, por un acondicionamiento deficiente del aula y en segundo término, por la escasez de materiales didácticos correctos y completos.

- Experiencia de los Destinatarios en Cursos de Capacitación.

En este caso la mayoría de los destinatarios de este curso, habían participado en por lo menos un curso de capacitación; sin embargo, esto no determinó la calidad de la misma.

B) Planeación del Curso.

- Determinación de Necesidades de Capacitación.

El tipo de capacitación que se debió impartir no se determinó con exactitud porque no se descubrieron previamente - las necesidades de capacitación a satisfacer.

- Establecimiento de Objetivos.

La conducta que los destinatarios deberían manifestar, no - fue la esperada, puesto que el objetivo general del curso - no se definió y en algunas partes del mismo, los objetivos particulares no fueron claros o no se establecieron en tér-minos de conducta, lo cual provocó que el fin a alcanzar - no fuera comprendido plenamente por los destinatarios.

- Niveles Taxonómicos.

Debido a que no se indicaron los objetivos perseguidos, -- los grados de aprendizaje que se debían alcanzar no fueron claros.

- Estructuración de Contenidos.

En este caso fue claro que los participantes no consiguie- ron obtener una visión clara y completa de los conocimien- tos que debieron entender y dominar, así como la relación-

que debió existir entre éstos.

- Métodos de Instrucción.

No fueron seleccionados los métodos de instrucción más adecuados ya que no se establecieron correctamente los objetivos, el contenido y materiales didácticos que permitieran a los destinatarios realizar las actividades necesarias para lograr un alto grado de aprendizaje.

- Acondicionamiento del Aula de Capacitación.

En cuanto al aula, a la mayoría de los participantes les pareció mal acondicionada, influyendo esto en la automotivación o frustración a que está sujeto un destinatario según sea agradable o desagradable el sitio en donde se efectúa la capacitación.

- Materiales Didácticos.

Debido a que los materiales didácticos empleados durante el curso no fueron correctos y completos; además de no haber sido entregados oportunamente durante el desarrollo del curso, no constituyeron un apoyo adecuado para el instructor y por lo tanto no ayudaron a los destinatarios a fijar lo que se intentó que aprendieran.

- Elaboración de Instrumentos de Evaluación.

En este caso, se puede decir que no existió previsión, en el sentido de que se careció de los instrumentos de evaluación, que permitieran comprobar que el participante sería capaz de emplear los conocimientos, que adquiriría durante la capacitación en la solución de problemas específicos.

Por otra parte, al no existir un diseño adecuado de los instrumentos de evaluación, no fue posible evaluar con exactitud las conductas que se esperaba manifestaran los destinatarios.

C) Organización de la Instrucción.

Con relación a los factores que deben considerarse para organizar un curso, no se tomaron en cuenta las características de los destinatarios y se descuidaron el ambiente físico en que se desarrollaría la instrucción así como la guía del instructor que en opinión de la mayoría no fue adecuada.

Todo lo anterior produjo distracciones, desorientación, falta de asimilación de los conocimientos y en general, una falta de organización entre los recursos humanos y materiales que se conjuntaron durante el desarrollo del curso.

D) Ejecución del Curso.

- Verificación de Necesidades.

La falta de preguntas previas al inicio del curso, no permitió a los instructores dar a la instrucción el enfoque - que permitiera atacar los puntos débiles que tenían los -- destinatarios.

- Objetivos.

La falta de comunicación de los objetivos trajo consigo -- falta de motivación y ubicación de los participantes.

- Contenido.

Generalmente los temas se deben exponer de acuerdo con el nivel de preparación de los participantes; pero estos presentaron la característica de no tener uniformidad en este sentido.

- Evaluación del Curso.

Resultó claro que no se contó con el sistema que permitiera evaluar en forma objetiva la medida en que se cumplie-- ran las necesidades de la empresa y los objetivos del curso; por lo cual no fue posible valorar la preparación real de cada destinatario, aunque la mayoría de ellos contesta-

ron que son capaces de desenvolverse como instructores.

E) Control del Curso.

- Seguimiento.

No se retroalimentó la capacitación, por lo cual no fue posible mejorar el contenido del curso y por lo tanto, no se logró obtener un mejor aprovechamiento de lo impartido durante el desarrollo del mismo.

- Rapport.

Debido a que no se estableció el rapport adecuado; es decir, la condición que se crea para la mutua correspondencia entre dos o más personas, se produjeron una participación grupal mediocre y un comportamiento inadecuado de los participantes; razón por la cual no se facilitó el proceso de aprendizaje.

F) Los Instructores.

El perfil psicológico para cada uno de los instructores -- que participaron en el curso no fue considerado; es decir, en algunos casos prácticamente se improvisó.

Por otro lado, según los resultados, en su mayoría no tenían la suficiente experiencia y desconocían los métodos de instrucción que existen, así como los métodos para la --

evaluación de la instrucción, lo cual afectó de manera significativa el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Asimismo la falta de un manejo claro del objetivo general del curso y el endeble establecimiento de los objetivos -- particulares, no permitió a los instructores definir el método de instrucción y los materiales didácticos que debían aplicar según las circunstancias que se presentaron durante el desarrollo del curso.

AJUSTES AL CURSO.

A) Aspectos generales.

- Edades.

Para disminuir el grado de heterogeneidad del grupo, se deberá establecer un rango de edad para reclutar a los destinatarios.

- Sexos.

Debido a que este aspecto no es significativo, es posible conformar un grupo con participantes de ambos sexos.

- Grado Máximo de Estudios.

En cursos de esta naturaleza, los destinatarios deberán tener el mismo nivel de preparación o en su caso, la expe-

riencia laboral que sea equivalente.

- Antigüedad.

Es conveniente establecer un rango de antigüedad laboral - para el personal que se tenga previsto con el objeto de reducir la heterogeneidad del grupo.

- Adscripción.

Los destinatarios que recibirán la instrucción, deberán -- pertenecer al área en donde se vayan a aplicar los conoci- mientos que adquieran durante el curso de capacitación, -- pues esto facilitará el proceso de enseñanza-aprendizaje.

- Tamaño del Grupo.

Con el fin de no afectar el desarrollo de un curso, el tamaño del grupo deberá estar correlacionado con el acondi- cionamiento del aula y la planeación de materiales didácti- cos.

En general, no deberán ser mayores de 20 o 25 participan- tes para lograr que estos reciban una mayor atención del - instructor y así, logren un nivel de aprendizaje que garan- tice buenos resultados.

- Experiencia de los Destinatarios en Cursos de Capacitación.

No es indispensable que un destinatario tenga la experiencia de haber participado en algún curso de capacitación, lo importante es prepararlos adecuadamente en los cursos que se emprendan, a fin de que se desenvuelvan mejor en su trabajo y con ello, la empresa también se beneficie.

B) Planeación del Curso.

- Detección de Necesidades de Capacitación.

Es necesario definir con la mayor veracidad posible las necesidades de capacitación a satisfacer, para diseñar un plan de capacitación que garantice los mejores resultados.

- Establecimiento de Objetivos.

El objetivo general y los particulares de un curso, se deberán establecer en términos de conducta para que de esa manera se obtenga la conducta que se espera manifiesten los destinatarios y asimismo, para que el instructor elija adecuadamente los métodos de instrucción, los de evaluación y los materiales didácticos que correspondan.

- Niveles Taxonómicos.

Los objetivos a alcanzar, como ya se indicó, tendrán que ser señalados con precisión a fin de que los grados de aprendizaje que deban lograrse queden perfectamente claros.

- Estructuración de Contenidos.

En cada una de las partes que integren un curso, el destinatario tendrá que comprender qué conocimientos debe entender, dominar y relacionar para aplicarlos correctamente.

- Métodos de Instrucción.

Para establecer adecuadamente los métodos de instrucción a aplicar, es preciso fijar claramente los objetivos a alcanzar, la estructuración de contenidos y los materiales didácticos que se utilizarán.

Tratándose de cursos de esta naturaleza; es decir, teórico-prácticos, será conveniente aplicar un método que contemple labor de equipo, participación de grupo y desarrollo de actitudes, como por ejemplo el Método del Caso, la Conferencia con Participación en la parte teórica y un método que incluya información e impartición de conocimientos; como el de Aprender-Haciendo en la parte práctica.

- Acondicionamiento del Aula de Capacitación.

Para motivar positivamente a los destinatarios, es necesario que se tengan en cuenta los siguientes aspectos relativos a un adecuado acondicionamiento del aula de capacitación:

- Adecuada ventilación: Esto es necesario para un mejor funcionamiento de la filosofía humana; obtener ventajas como, independencia y tranquilidad a fin de lograr la asimilación y reflexión.
- Luminosidad del aula: La importancia de este factor radica en que estimula una efectiva comunicación visual.
- Limpieza del local: Un local limpio mantiene en actitud favorable a los destinatarios.
- Funcionalidad: Una aula debe responder a las siguientes necesidades:
 - Ubicación.
 - Dimensiones.
 - Distribución.
 - Conexiones eléctricas suficientes.
 - Material y equipo necesario.

- Materiales didácticos.

Los materiales didácticos constituyen medios auxiliares de

capacitación y para determinar específicamente cuales se han de utilizar, es necesario definir en primer término el método de instrucción a emplear.

Es importante contar con materiales didácticos correctos y completos, para que en función de su objetividad e ilustratividad, el instructor obtenga los mejores resultados y -- los destinatarios un efectivo aprendizaje.

- Elaboración de Instrumentos de Evaluación.

Una vez que se hayan establecido los objetivos, contenidos, técnicas y conducta que deben manifestar los destinatarios, es necesario preparar los instrumentos de evaluación que permitan comparar con bases reales los resultados obtenidos con lo planeado inicialmente.

Lo anterior, con el objeto de corregir errores en futuros eventos, en beneficio de los destinatarios y la propia empresa.

C) Organización de la Instrucción.

Para que la organización de la instrucción tenga éxito es necesario conjuntar en base a sus características, los materiales didácticos y el aula de capacitación; es decir, -- esto es necesario para aumentar la efectividad a alcanzar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

D) Ejecución del Curso.

- Verificación de Necesidades.

El objeto de esta verificación, es la de obtener el diagnóstico, acerca de cuales son los puntos débiles que presenta el grupo en cuanto a sus conocimientos, a fin de facilitar la impartición de los conocimientos subsecuentes -- por parte del instructor, en base a una infraestructura -- más sólida y pareja del grupo.

- Objetivos.

Es necesario dar a conocer a los destinatarios los objetivos que se planteen, con el fin de que sepan lo que se espera de ellos para poder centrarlos dentro del contexto de un curso y así, obtener su máxima cooperación.

- Contenido.

El instructor deberá conocer el nivel de preparación de un grupo para cumplir con el objetivo de exponer los temas -- que conforman un curso, de acuerdo a dicho nivel de preparación.

- Evaluación del Curso.

Como se ha dicho con anterioridad este factor es importan-

te llevarlo a cabo para verificar en que grado se cumplieron los objetivos de un curso y cual es la preparación - - real de los destinatarios; entre otros aspectos.

E) Control del Curso.

- Seguimiento.

La capacitación se debe retroalimentar durante su desarrollo, a fin de ir corrigiendo los aspectos negativos que se hubieran presentado, con el objeto de elevar la calidad de la instrucción.

- Rapport.

El establecimiento de esta condición que se crea para la - mutua correspondencia entre dos o más personas, es un elemento básico en la automotivación, asimilación y aprendizaje que pueda lograr el destinatario.

Por otra parte, el instructor logrará una transmisión efectiva de los conocimientos que está impartiendo.

F) Los Instructores.

Un instructor no puede ser improvisado, por el contrario - debe ser una persona que tenga el perfil psicológico que - le permita desempeñar el papel de maestro, líder, expositor, mediador, etc.

Podrán existir las mejores condiciones para la instrucción pero si el instructor falla, todo irá mal. En nuestros días, un instructor deberá ser un individuo capaz de manejar e instruir a un grupo con éxito.

Un instructor debe estar consciente de la conducta colectiva de un grupo, regida por principios sociológicos y de la conducta individual de cada uno de los miembros del grupo. Asimismo, un instructor deberá saber plantear los objetivos en términos de conducta, deberá conocer métodos de instrucción, de evaluación y tendrá que definir las características de los materiales didácticos que habrán de utilizarse durante el desarrollo del curso que deba impartir.

CONCLUSIONES

Con base en el análisis comparativo que se llevó a cabo en el capítulo anterior, se puede afirmar que un curso de capacitación no se fundamenta solamente en los conocimientos que se impartirán a los destinatarios; sino que se sustenta en su estructura, que acciona conforme al enfoque sistemático; es decir, cada una de las partes que constituyen un curso, tienen por sí mismas una importancia intrínseca, pues si alguna de ellas llega a fallar, el objetivo general que el sistema tiene de alcanzar será conseguido pero no con la eficiencia esperada.

Un curso de capacitación integral, debe considerar la siguiente estructura:

A) Planeación del Curso.

- Determinación de Necesidades de Capacitación.
- Establecimiento de Objetivos.
- Niveles Taxonómicos.
- Estructuración de Contenidos.
- Métodos de Instrucción.
- Acondicionamiento del Aula de Capacitación.
- Materiales Didácticos.
- Elaboración de Instrumentos de Evaluación.

B) Organización de la Instrucción.

C) Ejecución del Curso.

- Verificación de necesidades.

- Objetivos.

- Contenido.

- Evaluación del Curso.

D) Control del Curso.

- Seguimiento.

- Rapport.

Sin olvidar que no deben descuidarse los aspectos generales y las características del personal que participará como instructor.

Todo lo anterior, se definió conforme al proceso de evaluación psicopedagógica seguido que cubrió tanto aspectos relativos a los elementos constitutivos del modelo de curso de capacitación que nos ocupa; así como los efectos causados en la conducta de los destinatarios; es decir, se aplicaron las cinco pruebas que se plantearon al inicio de la investigación:

Prueba 1 Objetivos.

Prueba 2 Contenidos Técnicos.

Prueba 3 Recursos Didácticos.

Prueba 4 Instrumentos de Evaluación.

Prueba 5 Aprendizaje.

Que se recomiendan para cuando se requiera evaluar un curso de capacitación; ya que con las primeras cuatro pruebas fue posible apreciar la calidad didáctica del curso, identificando los criterios pedagógicos en que se sustentó la validez de los objetivos de aprendizaje propuestos, la congruencia de los contenidos técnicos, la existencia de los principios básicos de la enseñanza y la inclusión de los instrumentos de evaluación que permitirán saber si el destinatario manifestó la conducta que se pretendió adquiriera.

Con la quinta prueba, fue factible conocer la eficiencia de la instrucción.

Por lo cual, se puede establecer que para lograr que un curso de capacitación tenga la característica de integral, se deberán agregar a los conocimientos que se impartirán los aspectos psicopedagógicos que permitan obtener una mayor eficiencia en el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Todo lo analizado anteriormente, viene a demostrar que la hipótesis de trabajo planteada para el desarrollo del pre-

sente Seminario de Investigación:

"La formación de instructores no debe referirse exclusivamente a conocimientos específicos de una área determinada, sino que debe abarcar aspectos psicopedagógicos que den a dicha formación la característica de integral".

es válida; por lo cual, ha quedado comprobada.

Asimismo, se quiere dejar claro, que los resultados obtenidos en el presente trabajo de análisis, son aplicables a cualquier curso de capacitación que tienda a ser integral; ya que con el desarrollo de este estudio se pretendieron aportar los siguientes aspectos:

- Establecer claramente que un curso de capacitación no só lo se basa en los conocimientos que han de impartirse, sino que es conjunción de éstos con elementos psicopedagógicos que lo lleven a ser integral.
- Describir los elementos psicopedagógicos que se deben -- considerar para el desarrollo de un curso de capacita- -- ción.
- Describir y efectuar las cinco pruebas que nos llevan a una evaluación psicopedagógica.
- Demostrar que la Pedagogía es una disciplina auxiliar de

la administración, por los elementos que brinda al administrador para desarrollar más eficientemente su trabajo en la función de capacitación.

Por otra parte, queda demostrado que al llevar a cabo una capacitación integral, se obtienen mejores resultados para la empresa que la financia, así como para las personas destinatarias de dicha capacitación.

B I B L I O G R A F I A

"ADMINISTRACION DE EMPRESAS, TEORIA Y PRACTICA"
(PRIMERA PARTE)

AGUSTIN REYES PONCE
EDITORIAL LIMUSA, S.A. (1973)

"CURSO DE ADMINISTRACION MODERNA"
HAROLD KOONTZ Y CYRIL O'DONNELL
EDITORIAL MCGRAW-HILL (1972)

"PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION"
GEORGE ROBERT TERRY
EDITORIAL C.E.C.S.A. (1977)

"INVESTIGACION DEL COMPORTAMIENTO"
"TECNICAS Y METODOLOGIA"
FRED N. KERLINGER
NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA (1979)

"ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"
FERNANDO ARIAS GALICIA
EDITORIAL TRILLAS (1977)

"PSICOLOGIA Y EDUCACION"
VARIOS AUTORES
EDITADO POR LA U.N.A.M. (1978)

"MANUAL DE ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO DE PERSONAL"
ROBERT L. CRAIG Y LESTER R. BITTEL
EDITORIAL DIANA (1977)

"INTRODUCCION A LA PSICOLOGIA SOCIAL"
HENRY CLAY LINDGREN
EDITORIAL TRILLAS (1978)

"CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL"

ALFONSO SILICEO

EDITORIAL LIMUSA, S.A. (1981)

"INTRODUCCION A LA TECNICA DE INVESTIGACION EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION Y DEL COMPORTAMIENTO"

FERNANDO ARIAS GALICIA

EDITORIAL TRILLAS (1978)

"ASPECTOS PRACTICOS DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO"

ALFONSO TENA MORELOS

FONDO EDITORIAL COPARMEX (1981)

"ADMINISTRACION DE PERSONAL"

(PRIMERA PARTE)

AGUSTIN REYES PONCE

EDITORIAL LIMUSA, S.A. (1981)

"METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION EN CIENCIAS SOCIALES"

FELIPE PARDINAS

EDITORIAL SIGLO VEINTIUNO (1980)

"MANUAL SOBRE CAPACITACION DE PERSONAL"

LUIS MANUEL MENDOZA FUENTES

EDITORIAL I.S.S.S.T.E. (1978)

"PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO"

SERGIO MARTINEZ HERNANDEZ

COMPANIA GENERAL DE EDICIONES, S.A. (1979)

"DINAMICA DE LA ACCION DE GRUPO"

D. M. HALL

EDITORIAL HERRERO HERMANOS, S.A. (1977)

"MANUAL DE SOCIOLOGIA"

HENRY PRATT FAIRCHILD

EDITORIAL FONDO DE CULTURA ECONOMICA (1979)

"PSICOLOGIA SOCIAL"

ARNOLDO RODRIGUEZ

EDITORIAL TRILLAS (1978)

"MANUAL DE DIDACTICA GENERAL"

VARIOS AUTORES

EDITADO POR LA U.N.A.M. (1979)

"LA GUIA DIDACTICA PARA EL INSTRUCTOR"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)

"ADIESTRAMIENTO?... UN SISTEMA ES LA RESPUESTA"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1976)

"CONDUCCION DE LA ENSEÑANZA"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1977)

"ANTECEDENTES PARA LA ELABORACION DE PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1979)

"MANUAL PARA ELABORAR PROGRAMAS DE ADIESTRAMIENTO"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1978)

"PEDAGOGIA PARA EL ADIESTRAMIENTO"

VOLUMEN IX, NUMERO 36

SERVICIO NACIONAL ARMO (1979)

"PEDAGOGIA PARA EL ADIESTRAMIENTO"

VOLUMEN IX, NUMERO 37

SERVICIO NACIONAL ARMO (1979)

"PEDAGOGIA PARA EL ADIESTRAMIENTO"

VOLUMEN X, NUMERO 39

SERVICIO NACIONAL ARMO (1980)

"PROCESO DE LA INSTRUCCION"

"MANUAL"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)

"LA SELECCION DE LOS MEDIOS PARA LA INSTRUCCION"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)

"LAS RELACIONES HUMANAS EN LAS FUNCIONES DEL SUPERVISOR"

"DOCUMENTO DEL INSTRUCTOR"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1979)

"AUTOEVALUACION"

"PARA MAESTROS E INSTRUCTORES"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)

"FORMACION DE INSTRUCTORES"

"DOCUMENTO DEL INSTRUCTOR"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)

"TECNICAS DE INSTRUCCION AL TRABAJADOR"

SERVICIO NACIONAL ARMO (1981)