



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

COLEGIO PARTENÓN

***PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE PARA
TRABAJADORES DEL STC, QUE DESEAN FORMARSE
COMO FACILITADORES DEL CONOCIMIENTO***

T E S I N A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A:

ROMEL ENGELBERT AYALA FLORES

DIRECTOR :

MTRO. RODOLFO ESPARZA MÁRQUEZ

SINODALES :

**MTRO. NESTOR FERNANDEZ SANCHEZ.
DRA. GILDA TERESA ROJAS FERNANDEZ.
MTRO. JORGE ÁLVAREZ MARTINEZ.
DRA. ALEJANDRA VALENCIA CRUZ.**

CD. MX.

AGOSTO 2017



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.

Agradecimientos

A la vida, por la oportunidad de vivir y llegar a este momento.

Al Colegio Partenón.

Por ser la instancia mediática de este camino, por transformarme y ayudarme a visualizar al profesionalista formal en el que me convertiré, gracias al destino que me guió a sus puertas, al Maestro "PEPE" Director de mi carrera, el cual tuvo la visión de instruirme y dirigirme al mundo de la Psicología, esta misma no solo me hizo partícipe del estudio de la intangible mente humana, también me hizo muy sensible de los demonios que rodean el mundo, de aquellos que necesitan oídos que los apacigüen, palabras que los conforten y bálsamos que los ayuden a redescubrir su propia realidad; mil gracias a Patricia Martínez Cabrera, a Jesús Velázquez Arévalo a Miguel Ángel Soto y a Eva Ibellí, profesores fundamentales en mi formación, agradezco sus aportaciones, su paciencia, sus comentarios y su presencia, aún resuenan muchas de sus palabras en mi vida cotidiana, siempre vivirán en mi consciente.

A mi Maestro de tesina Rodolfo Esparza Márquez.

Quien sin darse cuenta me devolvió la magia que hace mucho no sentía de escuchar a un mentor estudiantil, cuando lo elegí como asesor no sabía que hacia la mejor elección; pues logró con escasas sesiones ayudarme a materializar mis ideas y centrarme en el espacio adecuado para no divagar, me contagió su pragmatismo y buena vibra, fueron vitales para mi proceso sus aportaciones e ideas, este logro es suyo también, muchas gracias.

A Gaby, Sheyla, Rosario, Jackie y Abi.

En estos cinco años me hicieron sentir muy especial. No solo era el único en mi género en esa aula, era el único gracias a sus aportaciones sobre mí, el día que la vida nos permita hablar de este tiempo juntos, les volveré a dedicar una lágrima por esos bellos momentos. Viven en mi corazón Psicólogas.

Dedicatorias:

Para Dante.

Eres lo más maravilloso que me ha pasado en mi vida, te lo repito cada vez que estas a mi lado; quizá tú no eres consciente aún de esto, pero algún día llegarás a estas páginas y sabrás que esta meta fue en gran parte motivada por ti, tienes gran responsabilidad de colocarme y de centrarme en esta realidad; te lo agradezco hijo mío, a tu lado he aprendido mucho, tu vida cambió la mía ¿sabes? Jamás pensé que compartir fuera un proceso tan nítido, diáfano y maravilloso, tú me impulsaste a ser mejor como ser humano y a pensar en lo que había dejado de hacer por mucho tiempo, quiero que estas palabras resuenen en tu conciencia y sepas que eres mi más preciosa motivación, deseo que este fragmento de papel que hoy te dedico sea la ensoñación de un futuro mejor para ambos. Cada que leas esto y durante todo el proceso de vida que estemos juntos Dante, nunca olvides lo mucho que te ama tu Papá; este logro no existiría, si no estuvieras a mi lado, gracias niño de mi corazón.

A mí querida Madre.

Eres y serás siempre el gran sostén de mi vida, eres el vivo ejemplo de lo que representa la honestidad, la humildad, la tolerancia, el amor incondicional, la confianza, la comprensión y el eterno compromiso, admiro tanto tu estoica manera de mantener tu control emocional, de usar tu razón y mediar la intransigencia; jamás me cansaré de agradecer todas tus enseñanzas, deseo firmemente te sientas orgullosa no de este logro que en gran suma es tuyo, deseo te sientas muy dichosa del profesionalista que ves realizado cada día a partir de que inicié este proceso de transformación en mi vida. Ya no tienes que esperar más para ver a tu hijo convertido en un Psicólogo titulado, hoy la vida nos regala a ambos esta maravillosa experiencia.

Te amo mamá.

A mi padre Arturo Ayala Plata.

Tu esfuerzo por cobijarnos en tu enorme corazón y hacer con todos tus medios que tus seres queridos sean dichosos, son una enseñanza invaluable para mí, Papá. Qué más desearía que a esta altura de nuestras vidas, pudiera obsequiarte lo que mereces, lo cual sólo sería una pequeña retribución de lo que tú me has dado, qué mas desearía que fueras tan dichoso como tú lo has hecho conmigo en 37 años, qué mas desearía que darte una enorme recompensa. Por ahora te dedico este logro, porque simplemente no lo tendría sin ti, gracias por ser mi padre, gracias por existir.

A mi hermana Ana Itzel.

Que gracioso que pareciéramos tan diferentes, pero siempre que necesito saber ¿qué me dirías? me río de observar que somos muy idénticos, me encantaría supieras que tus logros me llenan de alegría, por eso te comparto el mío, porque sé que con tu particular manera me harás sentir que también estas feliz de verme realizado, te deseo la misma dicha hermana, que Dios te bendiga y te ayude a obtener tus metas, siempre puedes contar conmigo.

VL....

Como desearía me regresaras esta dedicatoria, en una tesis tuya. ¿Sabes? el peor enemigo de nosotros mismos, somos nosotros mismos; Odin, no dejes que el tiempo se diluya entre tus manos, Ernest Hemingway en su libro *"Por quién doblan las campanas"* dijo: *no te preguntes ¿por quién doblan las campanas? puede ser que un día, estén doblando por ti...* Ese día será demasiado tarde, te quiero como no lo imaginas, confío en ti Micklo. TRIUNFA...

A mis dos sobrinos.

Ale y Dani, son mi alegría cotidiana, mis motivos para sonreír, para saber que la vida tiene sentido y que uno puede amar mucho las obras de arte de una hermana, los amo con todo mi corazón, y deseo que sepan que uno puede ser lo que uno deseé, pero que el estudio te hace ser lo que uno quiere y mucho mejor.

No se conformen jamás, sean los mejores y tomen este triunfo que les dedico como un pequeño aporte a sus vidas para ser mejores, quiero verlos mejorando siempre, nunca piensen en lo que los puede detener, ni en aquello que la vida no les da o les quito, piensen como harán para aprovechar lo que si tienen.

Los amo mis chiquitos preciosos.

A mis abuelitos Esperanza Plata Sánchez y José López López

Esta es una excelente oportunidad de expresarles lo importantes que son para mí, gracias por su cariño, por su confianza, por hacerme sentir tan especial, los quiero con todo mi corazón, y deseo que sepan que agradezco a la vida por que estén aquí para verme triunfar; así mismo, deseo la misma me los preste un poco más para que vean lo que me falta por conseguir y se sientan muy orgullosos de mi.

A ti Guadalupe Correa Varona (Queen)

Tu, mi querida Lupita, fuiste mi cómplice y mi compañía por estos casi cinco años de aventura, no visualizo esta instancia de mi vida sin tus constantes palabras, sin tu constante cariño, tu siempre merecerás un espacio importantísimo en mi existir y un espacio muy especial en mi corazón; fuiste mi complemento y serás siempre mi alma gemela, nunca te cansaste de pedirme que concluyera este proceso y hoy te lo obsequio con muchísimo cariño, cuando miro en retrospectiva nuestras vidas observo cambios significativos en ellas, pero siempre hay una constante; esa es nuestra hermosa amistad, nuestra comprensión del uno por el otro, el hecho de compartir real y sinceramente nuestros logros, siempre nos reíamos y nos preguntábamos ¿que será eso de coincidir? pues es precisamente esto, valorar cada uno los anhelos, metas y triunfos del otro, pocos lo pueden hacer tan diáfananamente, es una bendición tenerte en mi vida y saber que mi felicidad es idéntica a la que sientes de verme realizado, mil gracias por tu apoyo y por ser parte vital de mi, en ti.

Cuando el hombre quiere romper sus costumbres

Es como un árbol en la montaña

Mientras más eleva sus hojas al viento

Más entierra sus raíces al suelo.

Friedrich Nietzsche

Índice

Contenido

Introducción.....	8
Capítulo I.....	11
Capítulo II.....	33
Capitulo III.....	67
Capitulo IV.....	77
Conclusiones.....	89
Discusión.....	92
Anexos.....	95
Referencias.....	109

Introducción

Pocas personas comienzan un trabajo plenamente capacitados, además con los cambios en la tecnología, las promociones a nivel superior, la rotación y el enriquecimiento en el puesto, casi todo el mundo necesita adquirir nuevas habilidades, allegarse de más información y entender los diferentes procesos, por lo tanto todas las organizaciones deben enseñar y capacitar a sus empleados para elevar su nivel de desempeño.

Dentro de las mismas empresas existe personal competente en algún tipo de conocimientos y con aptitudes específicas, sobre este contexto es mucho más viable que los expertos con experiencia y con las herramientas necesarias para transmitir su conocimiento, cubran las funciones de capacitar al personal de formación para estas áreas afines a su propio rango de acción.

Tomando en consideración lo anterior, se presenta la propuesta de intervención para realizar la capacitación de los Capacitadores internos del Sistema de Transporte Colectivo (STC), denominada: “Proceso de Enseñanza Aprendizaje para Trabajadores del STC que desean Formarse como Facilitadores del Conocimiento”; este taller se basa en la necesidad de obtener un costo-beneficio a corto plazo debido a que la actual capacitación de este personal se realiza de forma externa a la institución, lo cual implica desembolsar cantidades económicas a Instructores externos, dicho flujo económico podría aprovecharse de manera interna con la puesta en práctica del presente taller.

En el primer capítulo se encontrará una reseña de la historia e importancia del STC en la Sociedad Mexicana, se presentan algunas de las situaciones de las cuales el STC adolece y algunas propuestas de solución a las mismas, además de visualizar la estructura del Organismo y la historia del Instituto de Capacitación y

Adiestramiento, así como de la unidad de psicopedagogía, área de surgimiento de la idea de presentar el siguiente taller.

En el capítulo dos se aborda la presencia de la capacitación en el STC así como la Andragogía, dos importantes teorías del aprendizaje de los adultos como son la teoría del reforzamiento, y la teoría del aprendizaje cognoscitivo de Alex Bandura, así como los procesos motivacionales de los adultos.

En este mismo capítulo se puntualizan las características de los eventos de capacitación, describiendo la importancia de la planeación, el desarrollo y el seguimiento de los cuatro pasos fundamentales en este proceso.

En el tercer capítulo se habla de la capacitación presencial en el STC, se describen las características de los participantes, así como la importancia de su capacitación.

En el cuarto capítulo se presenta el contenido del curso, el cual esta desarrollado de la siguiente manera:

En la primera sesión se abordan las características del perfil adecuado de un Instructor, el proceso de capacitación, la Andragogía, características de la educación en adultos y sus principios psicológicos.

En la segunda sesión se analizan los procesos de motivación en la relación enseñanza-aprendizaje, tipos de necesidades a cubrir en la motivación, preparación de las sesiones de capacitación, determinación y elaboración de objetivos.

En la tercera sesión se describen las diferentes técnicas instruccionales, técnicas didácticas, técnicas grupales, importancia de los materiales didácticos, los momentos e instrumentos de evaluación así como la característica de la carta descriptiva, lista de verificación y plan sesión.

En la cuarta sesión se explica la manera en que se da forma y preparación a una sesión, las características del encuadre, el proceso grupal, tipos de grupos y participantes, manejo de grupos e informe final de grupos.

En la quinta sesión se realiza una evaluación global donde se efectúa un juego de roles que permita evaluar los conocimientos generales obtenidos en el curso.

Para finalizar se presentan las conclusiones del proyecto buscando incentivar a los futuros Instructores, así como una discusión sobre mi experiencia laboral y cómo ésta ha influido para la creación de este proyecto.

De este modo el programa tiene la intención de ofrecer una capacitación previa y sintética a los futuros formadores de grupos de aprendizaje dentro del Organismo, de tal manera que a través de este aprendizaje, el reconocimiento y el aval de la Institución, los participantes obtengan los conocimientos teórico-prácticos, así como los fundamentos emotivos intrínsecos que engrandezcan su propio proceso de adquisición de técnicas y manejos adecuados dentro de un aula, conozcan todos los componentes que escenifican cada una de las sesiones y de sus procesos de preparación adecuada, en pro de la mejora continua de los futuros Capacitadores del STC.

Capítulo I

HISTORIA E IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO EN LA SOCIEDAD MEXICANA.

1.1 La creación del Sistema de Transporte Colectivo

ACTIVIDAD DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO

Conforme al decreto de creación publicado en dónde en abril de 1967 y vigente en julio de 2007

Objetivo del STC

El STC es un Organismo Público Descentralizado cuyo objeto es la construcción, operación y explotación de un tren rápido, movido por energía eléctrica, con recorrido subterráneo y superficial para el transporte colectivo de personas en el Distrito Federal.

Misión

Proveer un servicio de transporte público masivo, seguro, confiable y tecnológicamente limpio. Con una tarifa accesible, que satisfaga las expectativas de calidad, accesibilidad, frecuencia y cobertura de los usuarios y se desempeñe con transparencia, equidad y eficiencia logrando niveles competitivos a nivel mundial.

Visión

Lograr un servicio de transporte de excelencia, que coadyuve al logro de los objetivos de transporte sustentable en la Zona Metropolitana del Valle de México, con un alto grado de avance tecnológico nacional, con cultura, vocación industrial y de servicio a favor del interés general y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

En 1965, el ingeniero Bernardo Quintana Arrijoja, fundador de la Empresa Mexicana de Ingenieros Civiles y Asociados, S.A. de C.V., que hoy en día es la empresa ICA SAB de C.V, impulsó el desarrollo de algunos estudios que llevaron a la creación de un proyecto, para que la Ciudad de México tuviera un sistema de transporte masivo.

En el 1958, dicho proyecto fue presentado a Ernesto P. Uruchurtu, el Regente del Distrito Federal (1952-1957), que lo rechazó por considerarlo demasiado costoso, además, había cierta reticencia por parte de las autoridades para la construcción de proyectos grandes, como el presentado por Quintana, debido principalmente a que en 1957 un terremoto de 7.7 grados Richter provocó grandes daños en la capital de la República Mexicana.

A pesar de haber sido rechazado, el Ingeniero Quintana presentó nuevamente su proyecto al presidente Gustavo Díaz Ordaz (1964-1970), quien aprovechó el viaje a Latinoamérica del Presidente Francés Charles de Gaulle, para plantearle una asociación en el desarrollo del proyecto.

El empresario de origen francés Alex Berger fue el mediador entre los Gobiernos de Francia y de México para la obtención del crédito, de esta manera el gobierno Mexicano cubrió el costo de 900 millones de pesos que incluyó la obra civil, diseño de estaciones y la investigación geotécnica, y Francia, por su parte aportó 1630 millones de pesos colaborando con la obra electromecánica, llevando a un total de 2530 millones de pesos.

El 29 de abril de 1967, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó el inicio del proyecto del Sistema de Transporte Colectivo, como parte del transporte colectivo del D.F. El 4 de septiembre de 1969, Gustavo Díaz Ordaz y el Regente del Distrito Federal, Alfonso Corona del Rosal, inauguraron formalmente el servicio de la Línea 1 del Metro, que comprendía las estaciones de Chapultepec a Zaragoza. Un tren construido por una Compañía Francesa fue decorado con franjas tricolores y el Escudo Nacional en uno de sus costados, realizó el recorrido que inauguró el servicio, entre las estaciones de Insurgentes y Zaragoza.

La historia del STC va ligada a la de la Ciudad de México estrechamente, debido a importantes y trascendentales transformaciones realizadas en ella para su construcción, durante el Gobierno del Presidente Adolfo López Mateos (1958-1964) ya se tenía un anteproyecto para construir un Metro en la Ciudad de México con el fin de resolver los problemas de vialidad que comenzaban a presentarse durante esa época, sin embargo, el Gobierno del Distrito Federal (GDF) decidió abandonar este proyecto para centrarse en la construcción de otra gran obra: el Anillo Periférico.

Para 1967 la Ciudad de México ya tenía graves problemas viales, principalmente en el Centro Histórico donde circulaban la mayoría de los automóviles. Es por eso que el GDF decidió crear el 25 de abril el Sistema de Transporte Colectivo planeando así construir un tren subterráneo en la Ciudad.

En el momento de su construcción, el país no contaba con los recursos suficientes para llevar a cabo un proyecto tan grande, es por eso que pidió un préstamo al Gobierno Francés por 856.5 y 142.5 millones de francos. Entonces se inició la construcción del Metro a cargo de la empresa de Ingenieros Civiles y Asociados (ICA), la cual firmó un contrato con el STC Metro en junio de 1967.

Para definir el recorrido de la primera línea del STC, fueron tomadas en cuenta las áreas de mayor concentración de autos y camiones. La misma fue inaugurada el 4 de septiembre de 1969 y recorrería desde la estación “Zaragoza” a la estación “Chapultepec”, para así cubrir la demanda de pasajeros y disminuir el tráfico vial.

Dentro de la sociedad actual el transporte público, en especial los Metros de las grandes ciudades del mundo, han alcanzado gran importancia debido a la necesidad de las poblaciones mundiales de trasladarse dentro de ellas de forma rápida y eficiente desde sus hogares a sus distintos lugares de trabajo, pudiendo éstos estar separados por distancias significativas. Este servicio lo puede proporcionar cualquier Metro al no tener congestiones en las vías subterráneas o elevadas.

Para la década de los setentas, el STC ya había cobrado gran importancia y afluencia en los pobladores de la ciudad, entonces se decidió expandir la red con la construcción de las líneas dos y tres, inauguradas respectivamente el 1 de agosto y 20 de noviembre de 1970 por el Presidente Gustavo Díaz Ordaz, estas irían de “Tacuba” a “Taxqueña”; y de “Tlatelolco” a “Hospital General”.

Con tres líneas, la Ciudad de México contaba con una red de transporte subterránea con una extensión de 42.2 Km., y 45 estaciones ubicadas en los puntos más concurridos de la ciudad en ese entonces, transportando cerca de 600 millones de personas al año, ahorrando tiempo en su traslado y por solo un peso el boleto.

En la década de los 80, la Comisión de Vialidad y Transporte Urbano elaboró el proyecto para la construcción de las líneas cuatro y cinco. La línea cuatro inaugurada el 29 de agosto de 1981 presentó muchos cambios en la concepción del Metro ya que ahora se introducían las vías y estaciones elevadas.

La Línea cinco inaugurada en agosto de 1982 en el norte de la ciudad, cubría el tramo de “Politécnico” a “La Raza”, dando una nueva opción a los estudiantes del IPN de llegar a Zacatenco.

Los estudiantes universitarios también gozaron de los servicios del STC con la ampliación de la Línea tres en agosto de 1983, la cual iría de “Indios Verdes” hasta “Universidad”.

La Línea uno después de 15 años de su inauguración se expande hasta “Tacubaya” y “Pantitlán”, en el norte la Línea dos llega hasta la estación de “Cuatro Caminos” facilitando a los pobladores de la Zona Metropolitana para transportarse al Distrito Federal.

En esta década la creciente demanda de usuarios en la zona Norte y Oriente, obliga a la creación de las Líneas seis y siete cuyas terminales fueron de “El Instituto del Petróleo” a “Martín Carrera” y de “Tacuba” a “El Rosario” respectivamente. Fueron inauguradas el 21 de diciembre de 1983 y el 29 de

noviembre de 1988. Para estas fechas el STC ya contaba con 114.7 Km. y 105 estaciones, transportando a 1 542 millones de usuarios al año.

A mediados de los años noventa, el STC se convirtió en un factor importante en el transporte de los habitantes de la Ciudad de México así como de los del área Metropolitana, que también necesitaban un transporte que los llevara a sus lugares de trabajo, ubicados mayormente, en el D.F. Es por eso que se decidió crear la línea “A” que corre de “Pantitlán” a “La Paz”, la cual tres años después ya transportaba al 6% total de los usuarios del STC.

Poco después en 1994 se inauguró la Línea ocho, de “Garibaldi” a “Constitución de 1917”, la cual, era la tercera línea con mayor extensión de recorrido.

En el año 2000 se inaugura la Línea “B”, que va desde “Buenavista” hasta “Ciudad Azteca”, que conecta el Centro Histórico con Municipios del Estado de México (tales como Nezahualcóyotl y Ecatepec).

En 2006 se inició como un nuevo proyecto la construcción de la Línea 12 del STC (la Línea Dorada) la cual conecta las zonas de Tláhuac y Mixcoac, con una extensión de 24 Km. de recorrido. Hoy en día, el proyecto está terminado y funcionando.

Actualmente, el STC continua transportando alrededor de 1 580 millones de personas al año (2011) y su red se compone de 201.3 Kilómetros de vías y 175 estaciones. Hasta el día de hoy ha transportado un promedio de 5 millones de usuarios por día

La red del STC se extiende 225.9 kilómetros, y comprende no sólo extensas áreas del Distrito Federal, sino también algunos puntos del Estado de México, en el que se ubican 11 estaciones.

Cuenta con 195 estaciones y 24 terminales, distribuidas en 12 Líneas de servicio, cada una de las Líneas que componen la red del STC se distingue de las demás por un número de Línea y un color distintivo.

La red del STC está construida principalmente de forma subterránea, aunque también cuenta con tramos superficiales y tipo viaducto elevado: 115 estaciones son subterráneas, 55 superficiales y 25 en viaducto elevado.

El parque vehicular está formado por trenes, también llamados convoys, de rodadura férrea y neumática, en total, el sistema cuenta con 355 trenes: 322 son trenes de rodadura neumática de caucho (291 de nueve carros y 31 de seis) y 33 trenes de rodadura férrea de 6 carros.

La velocidad máxima que puede alcanzar un carro es de 80 km/h, pero por razones de seguridad se viaja, en promedio, a 36 km/h

La estación de menor afluencia es "Deportivo 18 de Marzo" de la Línea seis con un promedio de 555,000 usuarios, mientras que la de mayor afluencia es la de "Cuatro Caminos", de la Línea dos con 43, 500,000 de usuarios anuales.

En el aspecto económico, se puede observar que el STC ha sido fuente de trabajo a lo largo de su historia, esto se demuestra claramente dentro de la construcción de la Línea 12, en la que el ex Jefe de Gobierno del Distrito Federal Marcelo Ebrárd Casaubon afirma que "En la ciudad de México hay más de 50 mil personas trabajando en alguna de las obras públicas que lleva a cabo el Gobierno del Distrito Federal", también mencionó que estas obras no solo dan empleo a gente de la Ciudad de México, sino que también contrata a personas del resto de la República, principalmente de Veracruz, Oaxaca, Puebla, Estado de México, Pachuca, Tlaxcala, Toluca, Chiapas, Hidalgo y Guanajuato.

Es importante señalar que este transporte público es de gran accesibilidad económica, costando tan sólo cinco pesos el boleto, en donde sus homólogos de otros países llegan a costar casi cinco euros equivalentes a aproximadamente 90 pesos, tal es el caso de la Ciudad de Londres, que tiene el Metro más caro del mundo costando éste último 4.68 euros (82.40 pesos) el boleto, le siguen la Ciudad Australiana de Sídney con un precio de 3.53 (63.50 pesos) euros y la Ciudad Alemana de Berlín con un costo de 2.10 euros,(37.80pesos).

En un estudio realizado en 2010 sobre el costo de los boletos de los veinte Metros más importantes del mundo, el SCT está clasificado en el número diecinueve con un precio de tan sólo 0.18 euros, estando sólo por arriba del Metro del Cairo en el que un boleto vale 0.13 euros.

Sin mencionar que en los países como Paris y Berlín el tiempo de los boletos caduca y se tiene que adquirir uno nuevo, en cambio aquí, el viaje es de tiempo ilimitado.

Desde el 1 de diciembre del año 2013, el boleto del Metro de la Ciudad de México elevó su costo de 2.00 pesos a los actualmente 5.00 pesos, y se prevé que su precio se mantenga durante todo el año 2014 de acuerdo con el paquete financiero para la Ciudad de México en el 2014 que presentó el GDF.

Sin embargo esto no es del todo bueno, puesto que el STC no ha sido capaz de crear sus propios ingresos y depende plenamente del subsidio (prestación pública asistencial de carácter económico) que tiene. Esto es porque para poder obtener una ganancia, el costo real de proveer el servicio tendría que ser cubierto por los usuarios, cosa que no sucede, y que termina siendo pagado por el gobierno con un subsidio de 67%.

Si el STC generara un beneficio podría destinarlo a mantener en mejores condiciones las estaciones, cambiar los cristales de los carros o incluso instalar un sistema para regular la temperatura.

Acorde con cifras del GDF, el costo por viaje es de 9.15 pesos, que está muy alejado de los 5.00 pesos que son cobrados a los usuarios. Y así de los 2,926.4 millones de pesos que logró el Metro en 2009, no cubrió ni la mitad del gasto total que fue de 7,261.8mdp.

Este problema es bastante grave si se considera que el precio verdadero equivale a un 305% del precio actual, aunado a ello; considerando que la mayoría de los pasajeros por lo menos realizan dos viajes al día, uno de ida y uno de vuelta, tendríamos que para esas personas el costo por día sería de 18.50 pesos,

precio que no todos pueden darse el lujo de pagar, por lo que el aumento del precio a tal cantidad no sería viable.

Siendo el STC de la Ciudad de México uno de los transportes más importantes del mundo, también brinda muchas facilidades socialmente hablando ya que es un medio de transporte que abarca casi toda la zona del Valle de México, por lo que ayuda a la población a desplazarse con mucha facilidad y rapidez en cortas o largas distancias, gracias a él trabajadores, estudiantes, y familias llegan a tiempo a su destino.

El STC de la Ciudad de México es el segundo más barato de todo el mundo con un costo ya mencionado de \$5, por viaje, por lo que es también preferido por los ciudadanos.

Aproximadamente el STC transporta a 1400 millones de usuarios anuales no sólo por su precio, sino también, gracias a su rapidez y eficacia en sus 12 Líneas al pasar por zonas importantes como: el Centro Histórico, Polanco, Coyoacán, Ciudad Universitaria, el Instituto Politécnico Nacional, el Aeropuerto, centrales de autobuses, etc. cubriendo así un área desde el sur de la ciudad hasta algunas zonas en el Estado de México.

Como ya se dijo previamente, el STC no solo sirve como un medio de transporte, sino que también es utilizado como plataforma cultural, en la mayoría de las estaciones se pueden observar varias exposiciones de arte donde se presentan maquetas, pinturas, esculturas y varias cosas más, las cuales son creadas por artistas únicamente Mexicanos de diferentes edades.

También hay venta de artesanías nacionales, información relevante sobre la estación y diferentes aspectos culturales que hacen al Metro aún más atractivo.

En cuanto a la cultura que muestran los usuarios, así como los hay respetuosos, tristemente se encuentran también las personas que no respetan las instalaciones, prueba de ello los vagones que se pueden ver pintados, con vidrios rotos, basura y otros desperfectos que no deberían de existir dentro de los

mismos. Sin embargo, es deber de los usuarios cuidarlo pero también denunciar cualquier anomalía o acto contra la ley acudiendo a los módulos de ayuda o información que se encuentran dentro de todas las estaciones.

Esto revela que, por parte de los usuarios, es necesaria una educación cívica mucho más profunda, además de una mayor participación de las autoridades, que podrían aplicar sanciones más fuertes a quienes atenten contra la infraestructura así como detectar a los usuarios que causan los desperfectos.

Así mismo, dadas las situaciones de seguridad dentro del STC que se han presentado desde su creación (que van desde choques por mal conducción de los operadores (1975), ingreso de armas a los vagones, asaltos, hasta acosos sexuales), la vigilancia ha ido incrementando y el uso de tecnología ha aumentado.

En algunas estaciones (por ejemplo, Centro Médico donde se cruzan dos líneas muy importantes) ya se han incluido cámaras de circuito cerrado con vigilancia las 24 horas, la división de vagones para mujeres y niños ya está instituida de manera permanente en un 80% de las estaciones, y durante la noche la vigilancia es mucho más notoria. Todas estas medidas aplicadas con el fin de asegurar el bienestar de los usuarios.

Laura Gómez escribió el primero de febrero de 2012 para La Jornada, que tras 42 años de operaciones, las instalaciones del STC están en evidente deterioro, debido a que faltan lámparas, hay cuarteaduras, cuelgan cables de electricidad, hay plafones para evitar que el techo colapse, sus servicios de emergencia se ven afectados, proliferan grafitis y demás.

Este es el tipo de servicio que los usuarios utilizan diariamente, sin embargo, se debe de tomar en cuenta que el costo por el viaje en STC es mínimo y por tiempo ilimitado. Esta pequeña tarifa no es suficiente para sustentar de manera independiente los vagones de las 12 líneas, además de aportar inversiones para la Línea 12, dar pago a los trabajadores del STC (que incluyen choferes, personal de

aseo, de seguridad y del mantenimiento en general) pagar el uso de servicios eléctricos, reparaciones en vías, etc.

Ante los gastos que tiene que cubrir el STC, es complicado mejorarlo de un día para otro, además, aún teniendo esas fallas, el STC sigue transportando diariamente a millones de usuarios satisfactoriamente.

Pero otro de los problemas que ha afectado al STC los últimos años, son los suicidios que se han presentado dentro de sus instalaciones causando, problemas al STC. Se mencionó en una emisión de La Historia Detrás del Mito del 2011 programa de Televisión Azteca, que la principal razón por la cual los usuarios intentan quitarse la vida, según los que se han conseguido rescatar, es debido a problemas depresivos.

Una vez más, es un problema ocasionado por los mismos usuarios; por otra parte, en los casos donde se tiene que retirar un cadáver, se recurre a un proceso que dura de 20 minutos a más de una hora dependiendo la situación de dicho evento, generando costos de hasta 2 millones de pesos.

En el caso particular de 1975, ocurrió un accidente en la estación “Viaducto” de la Línea dos. Francisco Bojórquez, ex Director del STC, aseguró en la misma emisión que más de 20 usuarios perdieron la vida en dicho accidente causado por un error de un conductor, desde entonces se implementaron tres medidas de seguridad: el sistema de señalización, el de mando centralizado y el de pilotaje automático.

Los vagoneros en el STC son otro de los grandes problemas que aquejan al servicio, en el periódico El Universal, Sara Pantoja y Johana Robles, escribieron detalladamente sobre la presencia de ellos.

Por otra parte, la inconformidad de los trabajadores y la exigencia del Sindicato del STC por mejoras salariales también han tenido presencia en la historia del STC, en un artículo del Universal publicado en 2000, Carlos Velasco, escribió sobre la amenaza de huelga de brazos caídos, si las autoridades del STC no

mejoraban salarios y prestaciones. Ante todo, no se debe olvidar que lo que se paga por utilizar el STC es un tercio de lo que cuesta en realidad.

Si bien al día de hoy el STC transporta hasta mil 594 millones de usuarios de acuerdo a datos recopilados en el foro “BNAmericas México Infrastructure Summit 2012”, este nació de la necesidad de los habitantes de la Ciudad de México de un transporte que no sufriera los problemas de tránsito que comenzaban a generarse, además de que fuera rápido y barato, desde su creación el Metro ha cumplido con estos requisitos y, como todo, no puede ser perfecto.

En el existen deficiencias pero estas pueden ser resueltas con mayor participación por parte de los usuarios, ya que la mayor parte de éstas es acrecentada por los mismos, un ejemplo, los desperfectos que son causados en los vagones y estaciones además de la presencia de vendedores ambulantes.

Una mayor participación de las autoridades también sería ideal al organizar mejores rondas de vigilancia además de patrullar los vagones, se debe tomar en cuenta que el precio que se cobra para entrar al STC es mínimo, por lo tanto el Metro depende del presupuesto gubernamental asignado, nosotros los usuarios debemos contribuir a su mejoramiento al no causar desperfectos ni situaciones que sean un gasto adicional para el STC como por ejemplo evitar dañar las instalaciones y, llegando a los extremos, los suicidios y accidentes involucrando las vías, ya que es evidente que el incremento del precio por boleto del STC no es la solución.

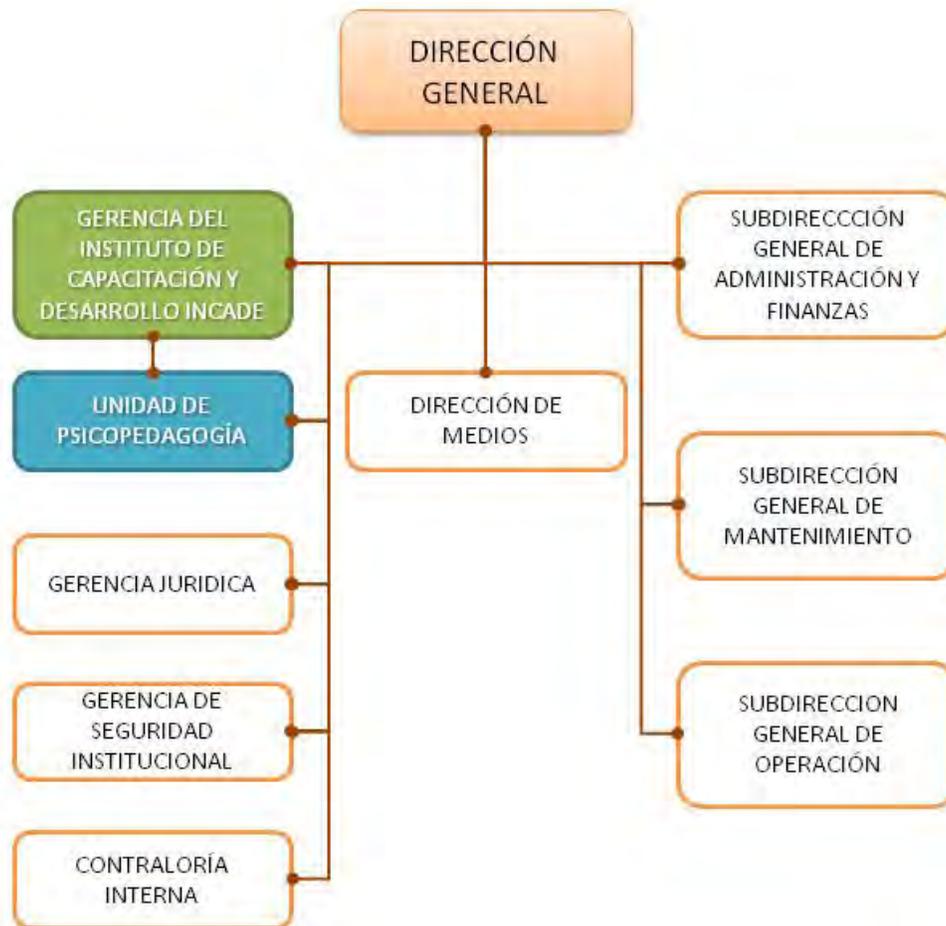
Además de remarcar que las deficiencias decrecerían si los usuarios y funcionarios se hicieran de una mayor educación cívica y participación, es imperativo resaltar el hecho de que, además de tener éstas deficiencias y de contar con un ingreso que no cubre los gastos, diariamente el STC es capaz de transportar efectivamente a sus usuarios por una cantidad mínima de dinero, tan solo en el año 2012 la cifra de usuarios transportados fue de mil 608 millones 865 mil 177 usuarios según la página oficial del STC, hecho que apoya a los

habitantes de la Ciudad de México en su economía en comparación con Metros Extranjeros.

El STC se debe preservar para que las nuevas generaciones lo aprovechen y lo disfruten como actualmente se está viviendo. Principalmente evitando tirar basura, denunciar a quien se encuentre destruyendo las instalaciones, fomentar más exposiciones culturales y artísticas, ser respetuosos con las señalizaciones y con otros usuarios.

ESTRUCTURA ORGANICA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO

Vigente, en base al dictamen 20/2007, vigente a partir del 16 de julio de 2007



<http://www.metro.df.gob.mx/organigrama2/index.html>

1.1 Historia del INCADE y la Unidad de Psicopedagogía.

ACTIVIDAD DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Conforme al decreto de creación publicado en abril de 1967 y vigente en julio de 2007

Objetivo del INCADE

Establecer y ejecutar las políticas y lineamientos para la planeación desarrollo, seguimiento y evaluación de los programas de capacitación orientados a incrementar los niveles de eficiencia y productividad de los trabajadores técnicos y administrativos del Sistema, de conformidad con lo señalado en la normatividad aplicable en la materia.

Misión

Ofrecer un servicio de formación, actualización inducción y desarrollo para los trabadores del Sistema de Transporte Colectivo con calidad transparencia, equidad y eficiencia.

Visión

Ser un Instituto de Capacitación y Desarrollo de excelencia, que coadyuve a los objetivos del Sistema de Transporte Colectivo, con un alto grado de avance tecnológico y actualización constante, atendiendo a las necesidades de capacitación de las áreas funcionales del Sistema, fomentando el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores.

El INCADE capacita a personas en diferentes áreas, desde personal de taquillas, Jefes de Estación y Vigilantes, hasta Conductores, responsables de regulación de trenes, sistemas automatizados y de electrificación, mantenimiento, Material Rodante e Instalaciones Fijas.

El INCADE ha sido pionero en la formación de Conductores, Inspectores, Vigilantes, Jefes de Estación, Reguladores y Personal de Taquilla mediante cursos de formación y actualización, actividad que se ha realizado por más de 41 años.

En el año 1968 se inició la capacitación en el STC, enviando a 50 técnicos mexicanos a Francia mismos que se convirtieron en multiplicadores, los primeros cursos se impartieron en la calle de Zamora no.7 en la Colonia Condesa (Foro Shakespeare), hacia 1971 por necesidad de perfeccionar la importancia de la capacitación se designa un espacio ubicado a un costado de la Estación Zaragoza de la Línea uno del Metro y se inauguró el 26 de junio de este mismo año.

Apoyado en simuladores de última generación el STC capacita actualmente a unos 800 trabajadores por año para operar la Línea 12 del Sistema, la cual ya se inauguró.

En la actualidad la tecnología de punta con implementación de técnicos de Francia ha puesto en funcionamiento simuladores de cabinas de tren F-10, igual a la de los trenes de la Línea 12.

El simulador es 95 por ciento cercano a la realidad, pues tiene imagen, sonido y una consola idéntica a la real, en él los empleados tienen la oportunidad de realizar un recorrido de 38 minutos como en la nueva ruta y experimentar situaciones como lluvia, oscuridad, subidas y bajadas y hasta la simulación de un usuario cayendo a las vías.

El STC cuenta con dos simuladores más que pueden adaptarse a cualquier Línea del Metro, los simuladores están comunicados digitalmente con un puesto de control, desde donde el Instructor observa cada uno de los movimientos de los operadores y sus reacciones ante una situación propia de la operación o de mayor

riesgo. Estos puestos de mando sirven para capacitar a los Reguladores y Jefes de Estación.

Los simuladores sirven para capacitar a Conductores, Jefes de Estación y Reguladores de trenes, están basados en realidad virtual y diferentes videos de recorridos en la Línea 12 e incluyen sucesos de riesgo como usuarios arrojándose a las vías, lluvia y otras contingencias que los operadores deben saber enfrentar.

Además, el INCADE cuenta con 16 aulas, 7 digitales, aula magna, auditorio biblioteca, expometro, y un acervo de manuales técnicos.

A la par de la formación del INCADE y dentro de su estructura interna se crea, la unidad de Psicopedagogía, la cual desde su origen se destinó a coordinar y trabajar de forma conjunta con la unidad de cursos en todos los procesos relacionados con la creación, desarrollo, aplicación y seguimiento de cursos de capacitación y adiestramiento de las diversas áreas técnicas, administrativa y operativas del STC.

A través de diversas aproximaciones psicológicas la Unidad de Psicopedagogía intenta explicar los fenómenos educativos dentro de los diferentes procesos de capacitación en los grupos diversos del INCADE, así como realizar intervenciones a nivel psicopedagógico en relación a los diferentes tipos de aprendizaje del ser Humano. La Unidad de Psicopedagogía ha contribuido desde su creación a observar y clarificar los procesos evolutivos de los grupos de capacitación, así como la correcta dirección de las temáticas del aprendizaje teórico y práctico en los participantes, lo anterior basado en las intervenciones observacionales, emocionales, motrices, habilidades de estudio, orientaciones profesionales y factores de cambio en los procesos de aprendizaje de cada uno de los participantes en las aulas de capacitación del Instituto de Capacitación y Desarrollo.

La Unidad de Psicopedagogía cuenta con una base de trabajo conformada por profesionistas de acuerdo al perfil académico de la Unidad, en la actualidad cuenta con el siguiente personal:

Una Jefa del Área

Cinco Psicólogos

Un abogado

Apoyo secretarial

Apoyo administrativo

Diez prestadores de servicio social

La Unidad de Psicopedagogía conforme a su plan anual de capacitación, planteó los proyectos de capacitación motivacional y tolerancia a la frustración a taquilleros del STC, plan tutorial de asesoría a grupos de trabajo de formación y actualización, talleres actitudinales para personal administrativo y Conductores que han incurrido en franqueamientos de señales no permisivas, liderazgo de alta confianza para grupos gerenciales entre otros. Así como un proyecto que pretende medir el Impacto de la capacitación en las áreas donde los trabajadores regresan a laborar después de haber obtenido curso de Desarrollo Humano en el INCADE, la finalidad de este programa es de medir sobre todo la variable actitudinal de los trabajadores, el impacto de nuestro curso en su propio desempeño laboral y personal aunado a la preocupación de desarrollar al personal de STC no solo técnicamente, sino también emocionalmente; con este proyecto se desea medir y esclarecer que los cursos de Desarrollo Humano son vitales para el trabajador y el seguimiento de los mismos no se debe de evadir del proceso posterior a la capacitación.

Con estos proyectos y con este capital humano la Unidad de Psicopedagogía contribuye al engrandecimiento y desarrollo del personal del Sistema de Transporte Colectivo.

Denominación de la Norma que establece Atribuciones, Responsabilidades y/o
Funciones de la Gerencia del Instituto de Capacitación y Desarrollo
Estatuto Orgánico del Sistema de Transporte Colectivo
Fundamento Legal:

Artículo 38 Fracciones I A LA XVII

Texto del artículo y/o fracción donde se especifican las atribuciones, facultad, función, responsabilidad:

Artículo 38.- Corresponde a la Gerencia del Instituto de Capacitación y Desarrollo (INCADE) las siguientes facultades y obligaciones:

I.- Establecer, coordinar y vigilar la correcta aplicación de las políticas y procedimientos en materia de capacitación de los trabajadores del Organismo.

II.- Dirigir, coordinar y supervisar la elaboración de los programas de trabajo para la impartición de cursos de Inducción, Actualización, Formación y Desarrollo para el personal del Sistema.

III.- Establecer los mecanismos de comunicación y coordinación con Instituciones Oficiales y Educativas para la obtención de servicios e Instructores especializados, así como para el intercambio de experiencias en la capacitación y desarrollo de personal.

IV.- Mantener una cartera de Instructores actualizada, que cumpla los requisitos técnicos y pedagógicos para la instrucción del personal.

V.- Establecer los mecanismos de comunicación y coordinación con las Unidades Administrativas del Organismo, a efecto de identificar las prioridades para la capacitación y desarrollo de personal.

VI.- Establecer las directrices para el diseño e instrumentación de programas de control, evaluación y seguimiento en la capacitación y desarrollo de los recursos humanos en Instituciones públicas y privadas.

VII.- Organizar, dirigir y coordinar las actividades de los Comités técnicos de Capacitación.

VIII.- Participar en la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

IX.- Capacitar al personal del Organismo seleccionado para puestos especializados, de acuerdo a los lineamientos y funciones específicas del área de adscripción.

X.- Incrementar las aptitudes del personal de las áreas operativas, a través de la capacitación y el adiestramiento, a fin de prepararlo para el desempeño eficiente y eficaz de su puesto.

XI.- Propiciar el desarrollo de las características individuales de los trabajadores, a través de eventos que motiven una actitud positiva para con su labor en el Sistema.

XII.- Actualizar los conocimientos técnicos del personal de las áreas operativas, a fin de prevenir la obsolescencia operativa y evitar los riesgos y accidentes de trabajo.

XIII.- Establecer las políticas y lineamientos para la elaboración y realización de evaluaciones del personal que asista a los cursos y que así lo ameriten.

XIV.- Inducir al personal seleccionado de nuevo ingreso, a fin de situarlo en el contexto general del Sistema.

XV.- Establecer y difundir los mecanismos, criterios y procedimientos de captación, elaboración, producción y actualización de la información estadística del Organismo.

XVI.- Integrar, en forma confiable y oportuna los informes necesarios para la atención de requerimientos de las dependencias y entidades de la Administración Pública relacionados con la operación del Organismo.

XVII.- Las demás funciones afines a las que anteceden y las que le encomiende el Director General, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Así es como el INCADE funge como una importantísima área de formación y actualización de personal de esta y se establece como el primordial creador del desarrollo humano y técnico del futuro y presente de los trabajadores de STC.

Capítulo II

LA PRESENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL STC

La capacitación puede ser considerada como una obligación para el empresario pero también como un derecho para los trabajadores. En realidad es una necesidad que no sólo beneficia a estas dos partes, sino a toda una sociedad en general.

Desde el punto de vista legal, la capacitación es una obligación para los empresarios como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 123, fracción XIII: “ Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo”.

La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación, pero también la capacitación es un derecho que se establece en la Ley Federal del Trabajo en su Artículo 153-A: “ Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad; conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social ”.

Asumiendo estas responsabilidades y precisiones del marco legal de la capacitación, es ideal precisar que la presencia de la capacitación en el STC es continua y sobre todo con esencia muy definida, lo anterior debido a las características naturales de los trabajadores de dicho organismo, por ende la capacitación debe ser destinada, planeada y estructurada sobre la base de la educación en adultos.

Dado que el trabajo de capacitación se realiza en sus aulas con adultos y no con niños se hace necesario entender cómo es la enseñanza para ellos.

2.1 Andragogía

El sentido común señala que los adultos piensan de una manera diferente a los niños, que los adultos pueden sostener diferentes clases de conversaciones, comprender material mucho más complicado y resolver problemas más allá de las capacidades de la mayoría de los niños o aún de muchos adolescentes. Pero ¿Qué tan correcto es esto? Y si las diferencias existen, ¿Cuál es la base de ellas?

Inteligencia y conocimiento

La valoración psicométrica. Un medio obvio de intentar descubrir si la inteligencia aumenta o disminuye durante la vida adulta es hacer a los adultos de diferentes edades pruebas psicométricas similares a las que usan para medir la inteligencia en los niños. De ésta manera han sido los resultados de tales pruebas.

Estudios transversales versus estudios longitudinales. El funcionamiento intelectual está generalmente en un nivel alto en la vida del adulto joven. Por muchos años se creyó que la actividad intelectual en general llegaba a su punto máximo alrededor de los 20 años y luego declinaba.

Esta conclusión estaba basada en los resultados de los estudios transversales, los cuales hacían pruebas a gente de varios grupos de edad y encontraban que los adultos jóvenes lo hacían mejor. Sin embargo, el desempeño intelectual superior de la gente joven puede no significar que la inteligencia disminuya con la edad, sino que la gente joven de hoy ha tenido experiencias diferentes y por consiguiente, ha desarrollado sus habilidades intelectuales más que la gente nacida una generación antes.

Los estudios longitudinales, que examinan a la misma gente periódicamente a través de los años, han mostrado un incremento de la inteligencia en general por lo menos hasta los 50 años. Inteligencia fluida versus inteligencia cristalizada, el cociente intelectual reflejo aparente de la inteligencia, no basta para hablar de esta última. Se ha identificado la existencia de diferentes clases de habilidades intelectuales: inteligencia "fluida" y "cristalizada".

La inteligencia fluida comprende el proceso de percibir relaciones, formar conceptos, razonamientos y abstracciones. Este tipo de inteligencia está considerada como dependiente del desarrollo neurológico y relativamente libre de las influencias de educación y cultura. Es por consiguiente, probada por tareas en las cuales el problema propuesto es nuevo para todos o, por otro lado, es un elemento cultural común en extremo. Por ejemplo, a la gente se le puede agrupar letras y números, hacer pareja con palabras relacionadas o recordar series de dígitos. La inteligencia fluida está medida por tales instrumentos.

La inteligencia cristalizada, por otra parte, comprende la habilidad de recordar y usar la información aprendida depende por consiguiente, más de la educación de la experiencia cultural. Este tipo de inteligencia se mide por pruebas de vocabulario, información general y respuestas a los dilemas sociales. Muy probablemente esta inteligencia cristalizada este estrechamente relacionada con el tan buscado aprendizaje significativo propuesto por el enfoque cognoscitivista.

La inteligencia fluida parece alcanzar su desarrollo completo en los últimos años de la adolescencia y comenzar a declinar en los primeros de la vida adulta. Sin embargo, la gente puede continuar haciendo mejor las pruebas de inteligencia cristalizada hasta cerca del final de la vida. Mejor que tratar de medir un incremento cuantitativo o declinación de la inteligencia adulta, algunos expertos en desarrollo han buscado los cambios cualitativos en la manera como la gente piensa a medida que madura.

Aproximaciones teóricas. Al describir el desarrollo intelectual desde la infancia a través de la adolescencia, estábamos preocupados con la manera como las habilidades cognoscitivas se desarrollan y progresan a través de los diferentes niveles cualitativos. Piaget atribuyó estos cambios a la combinación de la maduración y la experiencia. ¿Qué sucede entonces en un adulto? Como es de esperar, la experiencia juega un papel especialmente importante en el funcionamiento intelectual. Pero las experiencias de un adulto son diferentes y generalmente, mucho más amplias que las de un niño cuyo mundo está definido grandemente por el hogar y la escuela. Por la diversidad de las experiencias del

adulto, hacer generalizaciones acerca del conocimiento de los éstos es extremadamente difícil.

Otro de los modelos de tendencia cognoscitiva describe diferentes estadios cognoscitivos argumentando que el desarrollo intelectual procede como una serie de transiciones desde:

¿Qué necesita saber? adquisición de habilidades en la niñez y en la adolescencia, a través de

¿Cómo debería usar lo que yo sé? integración de estas habilidades dentro de un marco práctico.

¿Por qué debería saber? búsqueda del significado y el propósito que culmina en la sabiduría de la vejez.

El término "andragogik" (del griego andr, hombre) fue utilizado por primera vez en 1833 por el filósofo alemán Alexander Kapp para describir algunos elementos de la teoría filosófica de Platón.

La primera referencia a este término aparece en el año 1833 en el libro "Las Ideas Educativas de Platón", del profesor alemán Alexander Kapp, quien plantea que el aprendizaje no sólo tiene como fuente al profesor sino también a la auto-reflexión y a la experiencia de vida.

Aun cuando Kapp no desarrolla una teoría, plantea la Andragogía como una necesidad práctica para la educación de adultos.

El término Andragogía fue introducido por Malcom Knowles en Estados Unidos en 1984. De acuerdo al autor, se refiere "al arte de enseñar a los adultos a aprender".

De acuerdo a Knowles (1984), el aprendizaje del adulto se sustenta en dos atributos principales:

a) Los aprendices poseen autonomía y la capacidad de dirigir el sentido del aprendizaje.

b) El profesor pasa a ocupar un rol de facilitador del aprendizaje en vez de ser un transmisor de información, otorgando un mayor énfasis a la opción del aprendiz de elegir sus propios requerimientos más que ceder al control del experto.

La Andragogía no es presentada por Knowles como una teoría con base empírica sino tan sólo como un conjunto de cinco asunciones:

Concepción personal del aprendizaje:

Durante el proceso de maduración del individuo, el concepto de sí mismo transita desde una condición dependiente a una condición auto-dirigida.

El adulto es capaz de establecer sus propias necesidades de aprendizaje y de encontrar los medios para alcanzarlas.

Rol de la experiencia:

El adulto va adquiriendo una creciente experiencia la cual constituye una importante fuente para el aprendizaje.

La experiencia previa constituye una base de sustento para el nuevo aprendizaje el cual se consolida en forma más significativa. Además, crea un adecuado contexto para la adquisición de conocimiento y habilidades.

Orientación a la aplicación del aprendizaje:

El interés de un adulto en aprender está fuertemente ligado con el desarrollo de tareas relacionadas con su rol social.

Los adultos otorgan más valor a los aprendizajes que se vinculan con aquellas demandas inherentes a su quehacer en la vida cotidiana.

Aprendizajes orientados (con propósito):

En la medida en que el individuo madura modifica su perspectiva del aprendizaje, transitando desde su aplicación futura a su aplicación inmediata.

Por ello, en el adulto el aprendizaje está más centrado en problemas concretos que centrado en el tema.

Los adultos valorizan más el aprendizaje que puede ser aplicado a las situaciones reales que les toca enfrentar.

Motivación intrínseca:

Los adultos tienen una mayor tendencia a estar motivados por factores autónomos: el íntimo deseo de encontrar soluciones y alcanzar metas personales, más que obtener incentivos externos y gratificaciones.

Aplicaciones de la Andragogía:

Estimular el interés de los aprendices orientando las actividades al estudio de casos o la solución de problemas reales.

Realizar instrucción orientada a la tarea, no a la memorización del contenido.

Plantear preguntas abiertas, favoreciendo el recuerdo de la información contenida en base a la experiencia personal.

Permitir que los aprendices establezcan sus propias necesidades de aprendizaje.

Comprometer a los aprendices en la evaluación de sus aprendizajes y estimular la reflexión crítica.

Utilizar dinámicas en pequeño grupo favoreciendo la participación activa de todos los integrantes.

Planificar tareas y objetivos realistas: las tareas de difícil cometido generan frustración y desincentivan.

Las ideas propuestas por Knowles no son generalizables por cuanto existen numerosas situaciones donde el aprendizaje autodirigido no tiene aplicación.

Por otra parte, el propio Knowles reconoce más tarde que no existe una separación tajante entre la pedagogía y la Andragogía, planteando más bien la idea de un continuum en el cual ambas estrategias tienen aplicación en función de los diversos contextos, diferentes situaciones y diferentes tiempos, independientemente de la edad del aprendiz.

También se ha cuestionado que los principios de Knowles no corresponden a una "Teoría del aprendizaje del adulto" sino a una "Descripción del aprendizaje del adulto".

Otros autores, como Fernández (2001), consideran a la andragogía como la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, a diferencia de la Pedagogía que se encargó de la educación del niño.

Con un enfoque integral autores como Márquez (1998), describe a la Andragogía como la disciplina que pretende entender al adulto, desde todos los componentes humanos, es decir como ente biológico, psicológico y social.

La importancia de la Andragogía en el STC

Ante el crecimiento desmedido de la matrícula educativa, debido principalmente a la fuerte presión social y económica existente por obtener un título que permita el acceso a mejores oportunidades y específicamente, en el caso de miles de personas adultas que deciden regresar al ámbito académico, la Andragogía se ha convertido en un tema actual y de suma importancia para la educación.

Knowles escribió en 1970 el libro "El aprendiz adulto: una especie descuidada", en donde dio inicio al estudio del auto-aprendizaje (al que definió como una característica y un proceso del ser humano adulto) así como al abordaje del tema de la educación para adultos, a través de la libertad, la auto-motivación y el conocimiento de la responsabilidad propia durante el proceso de aprender.

La incorporación de los diferentes objetivos que contempla la Andragogía da una buena idea del porqué de la incorporación de ésta en cualquier programa de educación para adultos.

Estos son:

Adquirir una comprensión madura de sí mismos: entender sus necesidades, motivaciones, intereses y capacidades, aceptándose y respetándose objetivamente por lo que son y luchando por ser mejores.

Desarrollar una actitud de aceptación, amor y respeto hacia otros: esta meta involucra aprender a distinguir entre la gente y sus ideas y a cuestionar sus ideas sin amenazar a las personas. Idealmente, esta actitud trascenderá hacia la empatía y el sincero deseo de ayudar a otros.

Desarrollar una actitud dinámica hacia la vida: en este punto es importante aceptar el hecho del cambio y de que todas las personas cambian, adquiriendo el hábito de mirar cada experiencia como una oportunidad de aprender y volverse más hábiles durante este aprendizaje.

Aprender a reaccionar ante las causas, no los síntomas ni la conducta: las soluciones de los problemas se encuentran en sus causas no en sus síntomas.

Adquirir las habilidades necesarias para desarrollar su potencial personal. Cada individuo tiene capacidades que si se descubren, contribuirán a su bienestar y al de la sociedad. Adquirirlas requiere habilidades de muchos tipos –vocacionales, sociales, recreativos, cívicos, artísticos, etc.-. Una meta de la educación debería ser proporcionar a cada individuo estas habilidades para que haga un uso total de sus capacidades.

Entender los valores esenciales de la experiencia humana: familiarizarse con el conocimiento humano, las grandes ideas, las grandes tradiciones del mundo en el que viven, entendiendo y respetando los valores que conservan juntos a los hombres.

Comprender a su sociedad y dirigir el cambio social: saber suficiente sobre su gobierno, economía, política internacional y otros aspectos de orden social para tomar parte en ellos inteligentemente.

Como se desprende de los puntos anteriores, es necesario que los programas de educación para adultos contemplen éstas metas como su guía fundamental, será exitoso en la medida en que los participantes en la creación, desarrollo y ejecución del mismo estén conscientes de mantenerlas presentes dentro de cada paso que den en el transcurso de esta tarea.

La plusvalía empresarial actual, la determinación de puestos y las características laborales exigen personal capacitado, con habilidades específicas, con mayores conocimientos no solo tecnológicos sino motivacionales y actitudinales.

El ingreso al STC requiere cubrir un riguroso proceso administrativo, determinado por características para cada uno de los candidatos o aspirantes a pertenecer a esta Institución, dentro del mismo, se requiere la aplicación de una batería de pruebas psicométricas las que ayudan a darle al entrevistador una idea más clara del candidato, si bien en algunos casos no son determinantes a la hora de elegir, en conjunto con otros datos que el entrevistador obtiene, crean un perfil psicológico del aspirante y de acuerdo a la necesidad específica del puesto ayudan a elegir a la persona idónea, estas pruebas entre las que se encuentran las proyectivas, de inteligencia, de personalidad y de intereses, miden capacidades, intereses o aptitudes del individuo, como inteligencia, comprensión y fluidez verbal, intereses ocupacionales, personalidad, actitudes, etc.

Cuando el aspirante ha cubierto los requerimientos necesarios y la evaluación general de su batería de pruebas ha sido calificado, es considerado como apto para formar parte del STC, posterior a ello sobreviene la siguiente etapa; asignación del puesto, en este sentido el Psicólogo se encuentra en un serio conflicto ¿Cada candidato es destinado al puesto donde se puede desenvolver con mayor eficacia? La experiencia ha mostrado por desgracia que no.

Muchas de las personas que ingresan al STC poseen características y aptitudes diversas, su preparación académica así como el perfil de su puesto difieren en diversas ocasiones de manera substancial en el posicionamiento de su área a fin.

La situación descrita es casi imposible de erradicar, sucede que la gran mayoría de las plazas en el STC están repartidas de forma casi aleatoria, lo anterior debido a que las necesidades económicas de los aspirantes son en su gran mayoría predisponentes a que al estar listo su proceso y cubrir todo lo necesario para ingresar, las opciones que surgen se cierran a dos alternativas: la primera es tomar la plaza que en ese momento esté generada aunque no sea la esperada por lo anteriormente descrito, o esperar al surgimiento de una plaza a fin con el riesgo de que este proceso se extienda a años de espera, si consideramos que los procesos motivacionales de un ser humano son acuñados por alcanzar una meta y en otros casos la motivación se determina por evitar el fracaso; en la gran mayoría de los casos los aspirantes optan por la primera opción y se quedan con la plaza que pudiera nos ser la más adecuada para su preparación o meta, pero es tangible y cubre su necesidad de realización a un futuro laboral más adecuado.

Otra situación sumamente sensible desde el ámbito laboral, es la nula capacitación inicial que se deja de otorgar al gran porcentaje de los trabajadores de nuevo ingreso del STC, debido a que solo las plazas de Conductor o Taquilla son capacitadas inicialmente por tener gran prioridad en el proceso de atención al usuario, sin embargo; las demás áreas del Organismo como talleres, permanencias de mantenimiento, administrativos y todo el personal operativo no reciben inducción al propio Sistema, ni a su plaza como tal.

Si observamos esta situación desde una perspectiva objetiva, no solamente el trabajador está mal canalizado, sino también mal capacitado, la capacitación al mismo esta delegada a las áreas donde se presentará a laborar y está destinada a las personas que se encuentran en dicha área, provocando en muchos de los casos frustración y niveles bajos de motivación al puesto por parte de los trabajadores de nuevo ingreso.

Si el personal que ingresa al STC no tiene capacitación y la misma se va recibiendo conforme a la marcha, es necesario que la persona que la brinde tenga la capacidad para transmitir de forma correcta los conocimientos particulares y necesarios que conllevan a este puesto, el Facilitador del conocimiento deberá de ser consciente de la necesidad del propio trabajador de adquirirlos, ante esta situación y de manera particular se debe de considerar que la capacitación que se brindara deberá estar direccionada sobre procesos andragógico de aprendizaje, debido a que el personal que ingresa al STC en todos los casos sin excepción es mayor a los 18 años edad, y en muchas de las situaciones el personal de nuevo ingreso es mayor a los 30 años de edad, dicha edad se encuentra situada cronológicamente como adultez, la misma que dictamina que su aprendizaje psicológico está orientado a características diferentes a las de un adolescente.

El modelo de aprendizaje andragógico plantea que el adulto sea auto-gestor de su propio proceso de aprendizaje y si este va a durar toda la vida, se hace necesario que el saber enciclopédico o de tipo memorístico que se pretende ofrecer a los niveles básico y medio del sistema educativo, sea utilizado por una formación más funcional; cuyo primer objetivo sea que el niño y el adolescente sólo adquieran los conocimientos que se consideren fundamentales, pero que sientan el amor por el aprendizaje así como un deseo manifiesto por un continuo perfeccionamiento en busca de mejor calidad, del dominio más cabal de los métodos, técnicas y procedimientos que posteriormente le permitan como adultos, ser gestores de su propio aprendizaje y adquirir con más facilidad e interés los conocimientos que requieran para atender las exigencias de una vida cada vez más compleja y de un ambiente social en continuo cambio.

La educación de las personas de edad madura o mayores de 35 años, se considera como una consecuencia necesaria de la educación permanente y se define como un medio para facilitar la ampliación de sus espacios vitales en creatividad, autonomía y participación social. Pero sobre todo es vital considerar que en este tipo de participantes a capacitar no es necesario que la gente aprenda

más, sino que aplique aquello que sabe pero que no usa en un nuevo contexto de aprendizaje.

Al pensar en los procesos de capacitación en adultos es necesario entender que la Andragogía es al adulto, como la Pedagogía es al niño, el niño se somete al sistema, el adulto busca el conocimiento para su aplicación inmediata que le permita reinsertarse en el menor tiempo, existiendo la clara conciencia de buscar ser más competitivo en la actividad que el individuo realice en su área laboral, más aún si el proceso de aprendizaje es a corto plazo y la finalidad es una mejora a su posición competitiva, mejorando sus competencias laborales, como lo son sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes orientadas a un desempeño superior en su entorno laboral, el logro de los objetivos serán clave en esta tarea.

2.2 Teorías y motivación en el proceso de aprendizaje en los adultos

Las actuales teorías del aprendizaje propuestas por psicólogos y retomadas por Turnham (1998), explican la forma, el momento y las razones por las que la gente aprende.

Muchas de estas teorías se basan en los siguientes principios específicos:

Establecimiento de objetivos: las personas aprenden mucho mejor cuando tiene objetivos claros que son suficientemente difíciles para hacer que se sientan desafiados más que frustrados.

Reforzamiento: la gente aprende mucho mejor cuando se les dan retribuciones inmediatas, permanentes y positivas por haber adquirido nuevas habilidades.

Retroalimentación: aprender es casi imposible sin una retroalimentación clara y precisa en base a los resultados.

Modelado: las personas pueden aprender de manera efectiva y eficiente imitando a otros que poseen las habilidades requeridas.

Práctica distribuida: la mayoría de las personas prefieren aprender tareas complejas en “varias sesiones y no en una sola ocasión”.

El todo y las partes: en el caso de muchas tareas complejas, las personas obtienen y prefieren en algunos casos la capacitación parcial (cada parte por separado) más que el total (la materia completa).

Transferencia del aprendizaje: cuanto más semejante sean el lugar, las herramientas y las condiciones del aprendizaje con las circunstancias en las cuales se ejercerá el comportamiento aprendido, mejor será la transferencia del aprendizaje.

La educación en las empresas se basa directamente en la gran diferencia de capacitar adultos en su gran mayoría, bajo este contexto es necesario mencionar que: los alumnos adultos necesitan diferentes tipos de enseñanza y capacitación

que la que podrían requerir los estudiantes, ya que los adultos tienden a tener mayor autoestima y son más críticos, deben de participar más en la planeación y evaluación de la capacitación, evidentemente aportan más experiencia a la capacitación que los jóvenes lo cual puede ayudar a integrar el conocimiento mucho más fácilmente, al reconocer más la importancia del tiempo, los adultos que reciben la capacitación tiene mayor disposición a aprender en comparación con los estudiantes.

Finalmente, mientras muchos jóvenes ven la educación como la acumulación de enseñanzas para un futuro, los adultos tienden a pensar que consiste en aprender a ser más eficientes en la resolución de problemas en la actualidad Turnham (1998).

El rol del participante adulto, en el proceso de aprendizaje, es diferente y se proyecta con un mayor alcance que el de ser un receptor pasivo, tomador de apuntes, conformista, resignado memorista o simple repetidor de las enseñanzas impartidas por un Instructor, Docente o Facilitador.

La Participación implica el análisis crítico de las situaciones planteadas, a través del aporte de soluciones efectivas, la Andragogía como un proceso continuo de excelencia, conlleva la misión final, de proveer un mejor nivel de vida personal y laboral del discente como "Socio del Aprendizaje."

Para que un adulto aprenda y logre aprehender, es decir; crear un aprendizaje significativo y el mismo sea duradero; es necesario un factor fundamental en todos los seres humanos, la motivación.

En el proceso de capacitación la motivación de un participante está orientada al logro de una meta, en adquirir los conocimientos pertinentes, adecuados, necesarios, mediante impulsos que dinamicen su conducta hacia un objetivo particular, los procesos motivacionales en un adulto difieren de los que podrían presentarse en un adolescente o en un niño.

Dentro de este proceso se presentan dos características que han sido definidas como esenciales en los procesos de enseñanza aprendizaje, el sentido de afiliación y de poder, relacionados y a la vez confundidos con las necesidades de logro, refieren primero un sentido de afiliación a las preocupaciones por establecer, mantener y restaurar dentro del aula relaciones emocionales amistosas y duraderas, a diferencia del sentido de logro que refiere a preocupación por la reputación, influencia y proyección de cómo lo ven los demás.

El objetivo de un adulto dentro del aula no solo se refiere a alcanzar una meta, sino también a cubrir necesidades intrínsecas y extrínsecas que le permiten establecer recompensas no solo definidas a un proceso de capacitación, sino a un sentido general de su propio sentido de logro en ámbitos emotivos y de poder.

Las bases de las primeras teorías de los procesos motivacionales han sido establecidas sobre la teoría del reforzamiento y el trabajo de Skinner (1954), quien relacionó los principios de la teoría del reforzamiento a los procesos educativos y de aprendizaje.

Skinner propuso que el aprendizaje es el resultado de la relación entre la conducta y sus recompensas.

El reforzamiento positivo ocurre cuando la conducta persigue una recompensa la cual incrementa la probabilidad de que esta conducta vuelva a presentarse como mecanismo de aprendizaje, el reforzamiento positivo es útil para señalar cuando se presentan las conductas y habilidades correctas en la capacitación y en el trabajo.

Por lo general en este sentido y en la capacitación real, este reforzamiento es más efectivo cuando se ha realizado una tarea. Las recompensas que refuerzan las conductas deseadas pueden oscilar entre los elogios en la misma aula hasta los incentivos económicos por parte de la propia empresa.

La teoría del reforzamiento sugiere que los Instructores pueden mejorar el aprendizaje y la transferencia de conocimientos y habilidades identificando que

recompensas o consecuencias son más positivas para los participantes (Goldstein y Ford (2002).

La motivación del capacitando es el grado en el que los individuos se interesan por asistir a la capacitación, por aprender y transferir los conocimientos adquiridos al puesto de trabajo Ford (1998), alguna vez ciertos investigadores usan un marco de referencia de la experiencia para estudiar y entender la motivación en la capacitación Baldwin y Ford (1988).

Esto es, si los capacitados creen que el ambiente laboral es favorable antes de comenzar el programa de capacitación, estarán más motivados a aprender, por tanto los Capacitadores así como los mandos medios y altos, deberían favorecer el ambiente que facilite dicha capacitación, en instancias Gubernamentales esto es casi nulo, pero podrían mejorarse usando los principios de diversas teorías del aprendizaje y la motivación.

Las teorías del aprendizaje cognoscitivo y social se enfocan en la forma en que los individuos procesan e interpretan la información, reconociendo que los seres humanos no siempre aprenden ejecutando una tarea y recibiendo reforzamiento directo, en vez de esto los humanos pueden utilizar la memoria, el juicio y el razonamiento para establecer conexiones entre lo que observan y como debe ser el comportamiento en situaciones laborales y no laborales.

Es también conocido como aprendizaje vicario, observacional, imitación, modelado o aprendizaje cognitivo social, este aprendizaje esta basado en una situación social en la que al menos participan dos personas: el modelo que realiza una conducta determinada y el sujeto que realiza la observación de dicha conducta; esta observación determina el aprendizaje, a diferencia del aprendizaje por conocimiento, el aprendizaje social el que aprende no recibe refuerzo, sino que este recae en todo caso en el modelo; aquí el que aprende lo hace por imitación de la conducta que recibe el refuerzo.

Bandura (1997), consideró que la teoría del conductismo con énfasis sobre los métodos experimentales, la cual se focaliza sobre las variables que pueden observarse, medirse, manipular y que rechaza todo aquello que sea subjetivo, interno y no disponible (en este método el procedimiento es manipular la variable para luego medir sus efectos sobre otras) era un poco simple para el fenómeno que observaba (agresión adolescente), por lo que decide añadir un poco más a la fórmula del conductismo clásico establecido.

Sugirió que el ambiente causa el comportamiento, pero que el comportamiento causa el ambiente también, esto lo definió con el nombre de determinismo recíproco, el mundo y el comportamiento de una persona se causan mutuamente; a partir de esto empezó a considerar a la personalidad como una interacción entre tres cosas:

- a) El ambiente.
- b) El comportamiento
- c) Los procesos psicológicos de la persona.

Estos procesos consisten en la habilidad que tenemos para guardar imágenes en nuestra mente y lenguaje, todo esto es de especial relevancia, tanto para analizar los efectos de los medios como instrumentos observados, productores de imágenes ambientales, así como también conocer los mecanismos de modelado social a partir de los medios.

Bandura estudió el aprendizaje a través de la observación del autocontrol y da una importancia relevante al papel que juegan los medios, observa como ejemplo aquellos que tienen un carácter agresivo y aumentan la propensión a la agresividad, e incluso conducen a que las personalidades violentas den la ficción audiovisual y puedan observarse como modelos de referencia, efectos que se acentúan en etapas de observación cognitiva social tan intensa como es la infancia y la juventud, de allí Bandura acepta que los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental, rechazando así que nuestro aprendizaje se realice según el modelo conductista; pone de relieve como la observación y la imitación intervienen como factores cognitivos que ayuden al

sujeto a decidir si lo observado se imita o no también mediante un modelo social significativo que se adquiere mediante una conducta que solo ha empleado el aprendizaje instrumental.

De los cientos de estudios realizados por Bandura, un grupo se alza por encima de los demás, los del Muñeco Bobo; este lo hizo a partir de una película realizada, pegaba al muñeco, gritando ¡“estúpidoooooo”!. Le pegaba, se sentaba encima de él, le daba con un martillo y demás acciones gritando varias frases agresivas; Bandura enseñó la película a un grupo de niños de guardería que como se podrá suponer saltaron de alegría al verla, posterior a esto se les dejó jugar en el salón de juegos, por supuesto, había varios observadores con bolígrafos y carpetas, un muñeco bobo nuevo y algunos pequeños martillos; se observó al grupo de niños golpeando al muñeco bobo, le pegaban gritando ¡”estúpidoooooo!”!, se sentaron sobre él, le pegaron con martillos y demás, es decir, imitaron a la joven de la película: esto podría parecer un experimento con poco de aportación en principio, pero consideremos un momento: los niños cambiaron su comportamiento sin que hubiese inicialmente un refuerzo dirigido a explotar dicho comportamiento.

Bandura llamó a este fenómeno de aprendizaje por la observación o modelado, y esta teoría se conoce como la teoría social del aprendizaje, Bandura llevó a cabo un largo número de variaciones sobre el estudio, el modelo era recompensado o castigado de diversas formas de diversas maneras, los niños eran recompensados por sus imitaciones, el modelo se cambiaba por otro menos atractivo y así sucesivamente.

En respuesta a la crítica de que el muñeco bobo estaba hecho para ser “pegado”, Bandura incluso rodó una película donde una chica pegaba a un payaso de verdad, cuando los niños fueron conducidos al otro cuarto de juegos, encontraron lo que andaban buscando “un payaso real”, procedieron a darle patadas, golpearle, darle con un martillo, etc.

En definitiva el comportamiento depende del ambiente así como de los factores personales como: motivación, atención, retención y producción motora.

Estos estudios sobre el aprendizaje observacional el cual ha demostrado que los seres humanos adquieren conductas nuevas sin refuerzo obvios y hasta cuando carecen de oportunidad para aplicar el conocimiento, el único requisito para el aprendizaje puede ser que la persona observe directamente a otro individuo, o modelo que le lleve a determinada conducta, tal es el caso del experimento del muñeco bobo y el payaso real.

El aprendizaje vicario u observacional consiste en aprender observando a otros, de acuerdo con Bandura los efectos de los procesos vicarios pueden ser tan amplios y significativos como los efectos del aprendizaje directo, estos procesos simbólicos pueden generar la adquisición de respuestas nuevas.

Dentro de la misma aula de capacitación en los procesos de aprendizaje de los adultos en base a mi experiencia, he podido observar de manera nítida este tipo de estudios, en los cuales el aprendizaje vicario es correlación de los mismo procesos de imitación al logro de los talleres de capacitación presencial, muchos de los participantes los cuales en algunos casos han sido obligados a tomar una actualización o un proceso de formación para un nuevo puesto, muestran reticencia al vínculo entre Instructor y lo que conlleva el trabajo en aula, sin embargo; en el curso de las sesiones y al observar el compromiso de los demás participantes, la adherencia hacia la meta final se vuelve generalizada y se muestran más participativos y tolerantes al curso.

2.3 Características de los procesos de capacitación

La administración es vital en todos los proyectos y áreas de desarrollo empresarial, este proceso administrativo requiere el emprender acciones que hagan posible que las personas contribuyan de la mejor manera al logro de los objetivos de un grupo de capacitación y por ende, a un objetivo general de la empresa. Esto es ideal en la planeación de un trabajo de capacitación de personal y encamina la capacitación hacia la modificación de conductas en los participantes para el logro de los objetivos de la organización.

Pinto (1997), menciona que son necesarios los cuatro pasos siguientes para el desarrollo ideal de un proceso de capacitación:

Planeación

- a. Determinación de necesidades de capacitación
- b. Objetivos
- c. Planes y programas
- d. Presupuestos

Organización

- a. Estructuras
- b. Procedimientos
- c. Integración de personas
- d. Integración de recursos materiales

Ejecución

- a. Control administrativo y presupuestal
- b. Coordinación de eventos
- c. Desarrollo de programas
- d. Contratación de servicios

Evaluación

- a. Macro evaluación
- b. Micro evaluación
- c. Seguimiento
- d. Ajuste al sistema

2.3.1 Fase de planeación

La determinación de necesidades de capacitación (DNC)

¿En qué debe capacitarse a los empleados?

Es un cuestionamiento que se plantea de manera habitual por los Directores que poseen la inquietud de hacer más eficaz el trabajo en sus empresas.

Uno de los panoramas que se plantean para determinar las necesidades de capacitación de una empresa es la pregunta directa hacia los empleados sobre ¿Qué debe capacitarse? en otras de las circunstancias el departamentos de Recursos Humanos destina los recursos necesarios para cumplir con esta necesidad.

Cuando se determina un DNC, suele pasar que los resultados de este quedan en apuntes o notas que jamás se registran en los archivos de gestión de la empresa, cuando una nueva administración solicita información al respecto, no hay referencias que puedan orientar las nuevas estrategias de acción que deriven en la productividad como consecuencia de la capacitación.

Es por lo anterior que este documento establece una orientación sobre las posibilidades para detectar las necesidades de capacitación o actualización de sus colaboradores y los elementos básicos de un reporte de estudio de una DNC.

¿Qué es DNC?

Es la parte medular del proceso de capacitación, que permite conocer las necesidades existentes en una empresa a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación. Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2000)

El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración, desarrollo de planes, programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimiento, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

¿Cuándo hacer un DNC?

Según Fernández y Gamboa (2003) La tensión hacia un DNC puede derivar de algunos puntos básicos tales como:

- Problemas en la organización.
- Desviaciones en la productividad.
- Cambios culturales, en políticas, métodos o técnicas.
- Baja o alta de personal.
- Cambios de función o de puesto.
- Solicitudes del personal.

A su vez, las circunstancias que imponen un DNC, pueden ser:

Pasadas.- experiencias que han demostrado ser problemáticas y que hacen evidente el desarrollo del proceso de capacitación.

Presentes.- las que se reflejan en el momento en que se efectúa el DNC.

Futuras.- prevención que la organización identifica dentro de los procesos de transformación y que implica cambios a corto, mediano y largo plazo.

Las fases de acción que derivan un DNC

Aunque existen diferentes tipos de maneras para el desarrollo del proceso de diagnóstico de necesidades de capacitación, se pueden ponderar las siguientes:

Descripción de la situación ideal (SI) que, en términos de conocimientos, habilidades y actitudes, debería tener el recurso humano, de acuerdo a su función o a su desempeño dentro de la empresa.

Para obtener información que define la situación ideal, es necesario considerar la revisión de la documentación administrativa, con relación a:

- Descripción de puestos.
- Manuales de procedimientos y de organización.
- Planes de expansión de la empresa.
- Nuevas o futuras necesidades de desempeño (cuando hay planes de cambio).

Descripción de la situación real. Conocimientos, habilidades y actitudes con los que cuenta el personal, de acuerdo a su función o al desempeño laboral. Para obtener información que define la situación ideal, es recomendable obtener información sobre el desempeño del personal (para cada persona) por parte de:

- Jefe inmediato.
- Supervisores.
- Personal involucrado con el puesto.

Estas personas deberán aportar datos de precisos, verídicos y relevantes (en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes).

El DNC es un procedimiento, que parte del análisis de los insumos con los que cuenta la empresa y en particular, en las características de los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que se debe hacer y lo que se hace Pinto (2000).

Las Preguntas a las que responde un DNC son las siguientes:

- ¿En qué deben ser capacitados el personal, para el desempeño correcto de sus funciones?
- ¿Quiénes deben de ser capacitados?
- ¿Con qué nivel de profundidad deben ser capacitados?
- ¿Qué importancia o peso tiene cada aprendizaje para el desempeño de un puesto o especialidad?

Definición de Objetivo

Los objetivos forman parte del contenido principal del programa de capacitación anual, estos a su vez deben de ser fijados en función de la estrategia de la organización y de la satisfacción, solución o reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en la DNC.

Los objetivos de la capacitación son los fines a los que se dirige toda actividad, conforman la base de la planeación y dan sentido y orientación a todo el proceso.

Los objetivos pueden ser: generales, particulares y específicos.

a) Objetivos generales: muestran los resultados de aprendizaje de los participantes al concluir un curso/evento de capacitación.

b) Objetivos particulares: muestran los resultados de aprendizaje de los participantes al concluir una unidad temática.

c) Objetivos específicos: emanan de los objetivos particulares y se relacionan con los contenidos temáticos unitarios o mínimos de una unidad de aprendizaje.

Las reglas para su elaboración son:

Contener a ¿Quién estará orientado el curso o evento de capacitación?.

Los resultados del aprendizaje, utilizando un verbo activo y detallándolo con precisión para lo cual se utiliza los dominios de tipo afectivo, cognoscitivo o psicomotriz.

Las circunstancias o condiciones de operación que requiere el participante para alcanzar el objetivo.

El nivel o grado de ejecución que se pretende dominar.

Los objetivos son los fines o metas a los que se dirigen toda actividad conforme a la base estructural de la planeación, dan sentido y orientan a todo el proceso pues señalan el fin hacia el cual hay que dirigirse.

La especificación de objetivos conduce al diseño del plan de capacitación, de ahí que habrá que diferenciar entre los objetivos generales del plan, los objetivos particulares de los programas que integran el plan y los objetivos instruccionales; que a su vez se dividen en objetivos finales para cada uno de los cursos establecidos y específicos para cada unidad o tema del curso.

Los objetivos deberán ser la base y motivo de la capacitación debido a que cada uno de ellos marca los alcances de la estructura del curso y la finalidad del mismo, por lo que deberán seguirse a conciencia sin perderlos de vista.

El plan general de capacitación engloba a los programas de capacitación de la empresa, los cuales incluyen: el conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo la capacitación en una organización.

Los programas parten de los objetivos de capacitación previamente diseñados establecidos a partir de la información obtenida con el DNC. Los cursos se agrupan para conformar estos programas de capacitación, cuyos contenidos o temas que abordan, surgen de las necesidades detectadas con el DNC y pueden ser diseñados para su aplicación de acuerdo con los puestos, áreas de trabajo o los niveles organizacionales. STPS (2000)

La DNC es considerada como la parte medular en el proceso de capacitación, pues la información que brinda es primordial para planear, elaborar y aplicar con éxito los programas correspondientes.

Según Mendoza (1993) es importante determinar las necesidades de capacitación debido a que:

- Proporcionan información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos que la empresa requiera
- Elimina la tendencia de capacitar por capacitar
- Propicia la aceptación de la capacitación, evitando que se crea que la misma es una panacea
- Asegura la relación con los objetivos, planes y problemas de la empresa, está constituyendo un importante medio para la consolidación de los recursos humanos y organizacionales.

Pinto (2000) menciona que Los Programas de Capacitación incluyen:

- a) La presentación del programa, donde se explica la cobertura, etapas y características del programa;
- b) La planeación estratégica de la capacitación en la organización;
- c) Análisis de la situación de la capacitación en la empresa
- d) Los objetivos de capacitación
- e) La programación de los cursos de capacitación, incluyendo la calendarización de eventos de acuerdo a las necesidades detectadas, el alcance de los eventos, participantes, Instructores, el responsable de la coordinación operativa, costos y presupuestos;
- f) Los contenidos de los cursos, los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso de instrucción.

Para la elaboración de un programa de capacitación se requiere:

Investigar los antecedentes: revisar las necesidades organizacionales y de capacitación, para establecer las necesidades manifiestas y encubiertas, jerarquizar áreas, puestos y personas a capacitar.

Revisar niveles y profundidad de los cursos o actividades a programar, prever las técnicas de instrucción a emplear, los materiales requeridos, los facilitadores, el equipo y aulas, entre otros aspectos relevantes.

Hacer un inventario de recursos humanos en el que se describa lo más detalladamente, las carencias en cuanto a conocimientos, habilidades o actitudes, de cada empleado y/o grupos de trabajadores.

Investigar las características culturales, de conocimiento, los niveles jerárquicos de los participantes, el número posible de candidatos totales y por cada curso o evento.

Las fases de elaboración de programas son: redacción de objetivos, estructuración del contenido, especificación de objetivos intermedios y particulares, evaluación del curso de capacitación en todas sus dimensiones, la selección de técnicas y materiales de apoyo, la preparación de las actividades de instrucción, la elaboración de la guía del instructor, la organización e integración de los cursos o eventos de capacitación, la incorporación en una sola estrategia de todos los cursos o eventos que satisfagan las necesidades de capacitación, la programación en tiempos y recursos de los eventos, el apoyo logístico y la evaluación en todas sus dimensiones.

Todo lo anterior se desglosa de forma explícita e implícita en el documento denominado Carta Descriptiva, documento de trabajo creado por el Psicólogo mexicano Antonio Gago Hubert en este documento se indica con la mayor precisión posible, las etapas básicas de todo proceso educativo sistematizado:

- La Planeación
- La Actuación
- La Evaluación

En una carta descriptiva se anotan lo que se pretende lograr en un curso, la manera de lograrlo y la forma en que se evaluará que se logró lo pretendido. Gago (1977).

La carta descriptiva crea de manera detallada su plan de trabajo, la durabilidad de su curso por sesión y de manera programada los tiempos de cada una de ellas, las características de sus participantes, los medios utilizados de forma material y cognitiva para lograr sus objetivos, este documento es una importante guía que se

deberá ajustar en relación a factores externos que son difíciles de contemplar, como los cambios de última hora, ausencias de participantes, dinámica de los grupos, participación, adecuación de personas incluidas de último momento, cambio en los mobiliarios, falta de electricidad, factores climáticos que pudiesen alterar las sesiones etc, todas estas variables realizaran adecuaciones a la Carta Descriptiva la cual es modificable y perfeccionable conforme las sesiones avancen, en beneficio del proceso Instruccional (véase anexo 1).

Y por último el llenado y formalización de formatos legales de acuerdo a lo establecido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

2.3.2 Fase de organización

Se establece la estructura formal, las responsabilidades y las funciones que deben desempeñar los trabajadores del área de capacitación o unidad de capacitación Pinto (2000).

En esta fase se responde a: ¿Cómo se van hacer las cosas y con qué medios? y los principales factores que hay que considerar son los siguientes:

1. Con respecto a los procedimientos. Son los lineamientos generales y específicos para que la capacitación funcione, por ello, se establecen las políticas generales y específicas, así como la normatividad para la operación de los programas.

2. Con respecto a la integración del personal. Para administrar la capacitación se requiere de personas preparadas, por eso se determina el número de personas adecuadas, de acuerdo a la magnitud de la empresa, la amplitud y alcance del plan. La asignación de personas a determinados puestos, requiere: la definición de posiciones administrativas, la realización de descripción de los puestos y la identificación de los requerimientos de cada uno de ellos.

3. Integración de recursos materiales. Para la administración de la capacitación también requiere de aulas, muebles, equipo (proyectores, computadoras, equipos de video, rotafolios, etc.) e instalaciones.

Con respecto al ambiente físico, se debe de cuidar:

Ubicación de las aulas de capacitación.

- Tamaño.
- Iluminación.
- Ventilación.
- Mobiliario.

Estos requerimientos se verifican en el documento denominado lista de verificación, donde el Instructor se cerciora de las necesidades y carencias a las cuales deberá de adaptar su labor y en base a esto verificar los medios más idóneos para cubrir dichas necesidades en beneficio de su trabajo en aula o en el espacio adecuado para su taller (véase anexo 2)

4. Con respecto a los participantes: Se deben de considerar los siguientes aspectos:

- Criterios de selección de participantes.
- Número de participantes.
- Edades.
- Escolaridad.
- Horarios de trabajo.
- Puesto que desempeña.
- Situaciones específicas: por ejemplo, inquietudes, frustraciones, entre otras.

5. En relación a los Instructores: sería ideal que en este punto de la capacitación cada Instructor contara con los requerimientos específicos para poder establecer trabajos de aula adecuados en relación a sus conocimientos del tema, aptitudes, actitudes y certificación.

6. En referencia a los presupuestos y costos: se asignaran los recursos (humanos, financieros, materiales y tiempo), para lograr los resultados esperados en la planeación de los eventos de capacitación.

7. Con respecto a la duración: se deben elaborar Cartas Descriptivas especificando horarios y/o calendarios de actividades incluidas en las diversas secciones o módulos de los eventos de capacitación.

8. Con respecto a la comunicación: Hay que buscar la mejor manera de informar del evento a los jefes y participantes.

9. En relación a la atención durante el evento: Hay que programar las siguientes actividades:

- Preparación de carpetas con material para cada participante.
- Bebidas y bocadillos para los recesos o la clausura del evento.
- Las constancias o diplomas que se entregarán al finalizar el evento

Para Pinto (2000), la ejecución es la puesta en marcha del plan de capacitación, lo que implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado en la realización de los eventos de capacitación.

También se requiere el diseño de instrumentos y las formas de comunicación para supervisar que se esté haciendo lo que corresponda, según lo planeado.

2.3.3 Fase de ejecución

Está integrada por cuatro pasos:

a) Control administrativo y presupuestal. En esta fase se requiere obtener indicadores, establecer métodos, diseñar formatos e involucrar a los usuarios en las actividades de medición, todo esto con el fin de verificar el ejercicio presupuestal.

b) Coordinación de evento. En esta fase se monitorea el curso de capacitación, se solucionan los problemas, se cubren las necesidades y requerimientos, lo que significa contar con los recursos materiales requeridos, para lograr que el Instructor y los participantes se concentren en los objetivos de aprendizaje.

c) Desarrollo de programas. Como ya se planearon los eventos de capacitación, en esta fase se requiere de la supervisión de los cursos o eventos, para que marchen conforme al plan establecido.

En esta fase, el Instructor o Coordinador de la capacitación debe mantenerse informado sobre el avance y los problemas que se presenten para poder resolverlos., los Instructores puedan hacer adecuaciones a los manuales, material didáctico, e incluso redefinir la metodología del proceso instruccional, de acuerdo a las necesidades particulares de cada evento.

d) Contratación de servicios. Se requiere que el Capacitador o el responsable de la coordinación de la capacitación, conozca a los proveedores de los servicios requeridos para efectuar los eventos de capacitación (por ejemplo: contratación de hoteles, renta de locales, material didáctico, servicios de impresión y en general los apoyos para la instrucción) para validar calidad y costo, con el fin de optimizar el presupuesto.

Si la capacitación es interna es necesario que el Capacitador conozca los requerimientos internos de la Institución con la finalidad de efectuar un trabajo óptimo, considerando las limitantes y los alcances de la propia Institución.

2.3.4 Fase de evaluación

La evaluación es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que todos los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado; comprende en su amplia expresión la medición, valoración de sistema, del proceso instruccional, el seguimiento y la ponderación de los resultados, esta cuarta fase del proceso administrativo de la capacitación comprende dos amplios puntos:

Evaluación Macro

En esta etapa se revisan los aspectos generales del funcionamiento del sistema de capacitación, se hace una evaluación total de la función de capacitación en todos los procesos: legal, administrativo, metodológico y sistémico.

Algunos de las valoraciones que se aplican son: el diagnóstico organizacional, el diagnóstico de necesidades de capacitación, el cálculo de la productividad, el costo-beneficio y la auditoria de capacitación Pinto y Reza (2001).

Evaluación Micro

En esta etapa se establecen y aplican herramientas para medir la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje, a través del análisis del comportamiento de los participantes, de los Facilitadores o Instructores, de las condiciones ambientales, de las instalaciones y equipos necesarios, del alcance de objetivos instruccionales y del aprovechamiento del aprendizaje. Pinto y Reza (2001).

Según la Norma Técnica de Competencia Laboral de “Diseño e Impartición de cursos de capacitación de manera presencial”. CONOCER (2007), en la evaluación del aprendizaje el contenido evaluativo debe ser congruente con los objetivos de aprendizaje, los reactivos que integran los instrumentos de evaluación corresponden con el tipo de instrumento y con las evidencias requeridas por los objetivos de aprendizaje.

El instrumento para medir la satisfacción de los participantes incluye preguntas para evaluar al Instructor, los contenidos, el material didáctico, las instalaciones y servicios.

El seguimiento se hace con fines de corrección y ajustes a los programas impartidos, valiéndose de los instrumentos necesarios (entrevistas, escalas estimativas y otros más) que muestran avances en el mejoramiento del trabajo y la reducción de los problemas o atención de las necesidades detectadas.

El propósito del seguimiento es conocer los obstáculos que se presentan para lograr los cambios de conducta esperados después de los cursos impartidos, tomar medida para garantizar la transferencia de la capacitación al trabajo y reforzar e incentivar los cambios de conducta logrados Pinto (2000).

En la Norma Técnica de Competencia Laboral de “Diseño e impartición de cursos de capacitación” de CONOCER (2007), se estipula que debe verificarse la aplicación del aprendizaje por parte de los participantes. Y para ello se deben de establecer compromisos individuales de los participantes en la parte final del curso, el capacitador debe diseñar una estrategia de seguimiento, los formatos para entrevistar a los participantes (para darle seguimiento a la aplicación del aprendizaje), hacer un reporte de seguimiento (que incluya los resultados de las entrevistas y el resultado de la aplicación del aprendizaje en el trabajo) y un documento de retroalimentación a los participantes con: el resultado de los compromisos generados en la última parte del curso, el porcentaje de alcance de los compromisos, los nuevos compromisos ajustados y las nuevas fechas de cumplimiento de los compromisos.

Capítulo III

LA CAPACITACIÓN PRESENCIAL EN EL STC

3.1 Características de los participantes

Cuando se acepta pertenecer a una Institución laboral, se acepta implícitamente ser capacitado, puesto que lo más probable será ser sometido a un programa de capacitación interno independientemente de los títulos, carreras técnicas o conocimientos o aptitudes específicas en cierta área.

La capacitación es una de las cartas fuertes de las grandes empresas, las cuales inclusive envían al extranjero a su personal para mejorar sus capacidades y conocimientos específicos los cuales rendirán fruto al ser transmitidos a los demás empleados, los nuevos trabajadores deberán aprender a hacer nuevas tareas, mientras que los de mayor tiempo en la empresa deberán de adaptarse a los cambios de la vida moderna a nivel estructural de la empresa, bajo las nuevas tecnologías incorporadas y bajo los nuevos planes de trabajo que conllevan cambios en su manera de hacer las cosas como hasta ahora las conocían.

Noé (2002), Menciona que la disposición del capacitando se refiere a si los empleados tienen las características personales para adquirir el conocimiento a partir de una primera capacitación y aplicarlos al trabajo. Estas características influyen la capacidad mental general, la orientación a las metas y el nivel de experiencia.

Varios estudios incluyen una variedad de ocupaciones (p.e., pilotos, técnicos, reclutas de la armada y la fuerza aérea y los programadores de computadoras) que indican que la capacidad mental general “g” es predictiva del desempeño en el entrenamiento Ree y Carretta (2002).

En un estudio de meta-análisis que abarcó 85 años, Schmidt y Junter (1998), encontraron que la “g” tuvo una validez de +56 en la predicción de los resultados del entrenamiento. En general, la investigación indica que la “g” es importante para predecir el desempeño en la capacitación, lo que a su vez se relaciona con el desempeño en el puesto. Evaluar la habilidad cognoscitiva antes de la

capacitación puede ser un tip para agrupar individuos en base a su disposición para aprender el material, por ejemplo, en un grupo con capacidad cognoscitiva muy variable los capacitandos con una alta capacidad se aburrirán, mientras que los de baja capacidad tendrán problemas para sostener el paso de sus pares.

Otro indicador de la disposición el capacitando es la orientación a metas, los individuos con orientación al desempeño se preocupan por hacer bien las cosas, en el entretenimiento y por obtener una evaluación positiva, perciben a sus capacitadores como algo fijo y por lo general no están abiertos a ambientes de aprendizaje en los que se formen errores, dirigen su energía hacia un buen desempeño de las tareas, a veces a expensas del aprendizaje, los capacitados orientado al desempeño son sensibles a la retroalimentación, la cual pude llevarlos a reducir sus esfuerzo en situaciones difíciles Farr, Hofman & Ringenbach (1993), en contraste, los individuos con orientación al dominio se preocupan por incrementar su competencia en la ejecución de la tarea y ven sus errores como parte del proceso del aprendizaje.

Los individuos orientados a dominio, son sensibles y adaptables a las situaciones de aprendizaje, lo que es importante para las tareas dinámicas y toma de decisiones complejas Forr, Smith, Weissbein, Gully y Salas (1998).

Kandferd y Heggestad (1997), identificaron la orientación al dominio como dimensión básica de la motivación general.

Dentro de estas tendencias el STC destina un gran número de personal a dirigir los procesos de capacitación en áreas determinadas con personal específico, muchos de estos Instructores son adiestrados a la marcha de los procesos laborales, sin una instrucción previa de los conocimientos clave para realizar una correcta instrucción, pero con altos conocimientos en su materia.

Es complejo pensar que personal externo tenga que capacitar al personal interno, si partimos de la premisa que nadie mejor que la propia gente que trabaja en el STC puede capacitar mejor a la gente de nuevo ingreso o de actualización de conocimientos dicha premisa suena bastante lógica, pero que sucede cuando

dicha necesidad se convierte en un imperante de recurrir a necesidades de capacitación externa debido a que dentro del mismo STC no hay expertos en un campo específico, la necesidad de contratar personal externo es una alternativa pero es a la vez una fuga de recursos que podrían aprovecharse en insumos del mismo Instituto de Capacitación, este caso particular sucede en el interior del INCADE, donde hay muchas personas que tienen la certeza de poseer los conocimientos para brindar capacitación en campos específicos, pero no cuentan con la certificación o actualización de esta certificación para poder ejercer como capacitadores y se ven relegados de estas funciones.

Todos los empleados en todas las empresas difieren en numerosos aspectos que son relevantes para todo proceso de capacitación, quizá lo más relevante sea que estas capacidades para aprender son diferentes pero esto mismo los hace especiales en el aprendizaje de diferentes tareas divergentes; algunos son mejores para asimilar tareas cognitivas, mientras que otros reúnen más cualidades para las actividades motoras, así, algunas personas son estudiantes destacados, mientras que otros son atletas, estas diferencias simples son trascendentes en el proceso de aula y en el diseño de cada uno de los programas de capacitación para empleados del STC, no todos tienen la misma capacidad para aprender determinadas tareas y es vital reconocer estas diferencias al crear un taller destinado a este tipo de participantes.

Las participantes también difieren en la manera de aprender nuevos materiales, algunos lo hacen mejor a partir de una presentación de power pointer, mientras que otros solo necesitan el apoyo visual de un rotafolio, cuando algunos más solo requieren el lenguaje corporal, las capacidades y preferencias de las personas para diferentes tipos de entrenamiento constituyen aspectos trascendentes por lo cual estos aspectos deben de ser tomados en cuenta, a las personas que perdieron el hábito escolar se les pueden adaptar a métodos verbales o diferentes al demás grupo, quienes prefieren reflexionar sobre los materiales se les puede facilitar manuales escritos, lo importante es adaptar a cada participante y sus características al proceso de enseñanza-aprendizaje.

En relación a este tema es conveniente plantear algunas características de los participantes de los procesos de capacitación en el STC, en cuanto a que como empresa Gubernamental pareciera ser obligada a crear mala visión ante el sector público y los propios usuarios, los cuales crean estigmas y opiniones estereotipadas con referencia a sus dependientes, caso latente de las Taquilleras del STC, las cuales no son la mejor cara de la empresa y son el primer contacto que el usuario tiene de la misma.

El STC es una empresa considerada cómo familiar, esto radica en la tradición de que a ella pueden ingresar familiares recomendados, la escolaridad mínima es la preparatoria, el 70% de los trabajadores del STC cuentan con esta escolaridad, y solo un 25% poseen Licenciatura. El 5% restante de los más de 20,000 trabajadores en activo del STC tienen un grado de Maestría o Doctorado, así que escolarmente hay un estado de confort generalizado pues aunque muchos de los trabajadores desean mejorar dentro del mismo STC, la gran mayoría se encuentra con un panorama de nepotismo o cargado de apocamiento en los procesos de asignación de puestos mayores, lo anterior degenera las aspiraciones de los trabajadores y crea un clima de neutralidad ante las posibilidades de crecimiento o motivación en un futuro a corto y mediano plazo.

Dicha situación degenera las expectativas y crea un probable estancamiento en los grupos de capacitación, en actualización de Inspectores Jefes de Estación en el año 2013 fueron ocho, de los cuales cada grupo se formaba por 20 a 22 Inspectores lo cual arroja una muestra aproximada de 165 Inspectores, dicha plaza es jerárquicamente alta, por debajo de la de Regulador, Jefe de Reguladores y mandos mucho más altos, lo que haría pensar que tendríamos que encontrarnos con un nivel escolar medianamente alto, sin embargo; entre los 165 Inspectores sólo se encontraron 13 profesionales con nivel de licenciatura y un trabajador con nivel escolar de Maestría.

El nivel escolar no solo es una constante que impera en los trabajadores del STC, un síntoma más que se presenta de forma negativa es el que se denominaría como “Esfuerzo mediático” refiriendo la situación por la cual bajo el

cobijo de un sistema sindicalizado que protege a cada trabajador basicado, dichos trabajadores sitúan sus esfuerzos y sus capacidades en su labor hacia un estado de confort, es decir; no brindan su mejor esfuerzo ni sus mejores actitudes sobre su trabajo. Con base en la experiencia y en la observación por 13 años en el STC se han observado muchos de esos casos y de este tipo de actitudes, el clásico “Yo hago como que trabajo y ellos hacen como que me pagan” es un triste reflejo de muchas de las individualidades psicológicas de los trabajadores del STC.

Si se observan estos dos puntos sencillos pero muy claros, se puede clarificar signos sobre todo actitudinales, precisamente es al que como Instructor se enfrenta el Psicólogo en las aulas de capacitación, así como a serios conflictos con el ambiente laboral y con muchas de las situaciones gubernamentales, pero sobre todo a un serio problema introyectado y adaptado como propio, el situarse en un espacio de pasividad, confort y de letargo ante su empresa, he inconscientemente ante su propia vida.

Si traslapamos esto a un aula de capacitación, se encontrarán evidentemente diferencias, puesto que el grosor y las vicisitudes psicológicas de cada persona son una muestra, pero estadísticamente significativa; así que adicional a la edad que oscila entre los 18 a los 70 años en cada participante, las diferencias personales y características inherentes de cada uno predisponen estas herencias a los trabajadores y participantes de cada curso de capacitación, de las cuales él Instructor debe de adaptarse si ama su labor.

3.2 Importancia de su capacitación

Aunque cada participante difiere en sus características personales, al estar consciente de ello el panorama en las aulas de capacitación podría resultar negativo, sin embargo para mí como Psicólogo resulta sumamente alentador, es como si en terapia un paciente entra al consultorio y me dice que necesita ayuda, abriendo de entrada su sintomatología, esto permite trabajar de forma abierta con todas las neurosis que aquejan su vida, así que me centraré a hacerle consciente todo su discurso inconsciente en base a estrategias definidas inclusive por él mismo, de igual manera; en un aula me tengo que centrar a la parte actitudinal y a la transformación de la cultura arraigada, podría parecer muy aventurado; sin embargo hasta el día de hoy me ha resultado y ha dado excelentes frutos, creo firmemente que si cambias a una persona ya hiciste un buen trabajo, esta persona cambia su vida y tocar el corazón y la mente de un ser humano es una recompensa maravillosa.

La importancia de capacitar a los futuros Instructores del INCADE, radica en que como anteriormente se menciona; es necesario que su formación sea integral y enfocada a los puntos necesarios que debe ponderar para ser un Instructor certificado con conocimientos teórico-prácticos en el manejo de participantes y de grupos, así como la correcta redacción de objetivos, las estrategias psicopedagógicas de la educación en los adultos y realizar un énfasis en la parte humana del manejo de los participantes, así como de sus propias limitantes, identificándolas y trabajándolas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es importante considerar que los grupos de capacitación entiendan la correcta relación que se debe de establecer entre facilitador y participante, base de los procesos de enseñanza en el aula; identifiquen los procesos empáticos de esta relación así como transferenciales y actitudinales de esta dupla.

Con relación a estos dos términos, Alcalá (1995), opina lo siguiente: los integrantes del proceso andragógico son el Facilitador y el participante. El Facilitador orienta los aprendizajes hacia el adulto, tratando de vincularlo a las

necesidades de éste con los conocimientos y los recursos pertinentes de manera oportuna, efectiva y afectiva. Debe estar sólidamente preparado para facilitar el aprendizaje, el participante es el eje del proceso andragógico, es un adulto que está orientado y bien asesorado para administrar su propio aprendizaje.

Actualmente en el INCADE en la última actualización se encontró una base de datos con más de 500 Instructores en activo, en el proceso de depura que solicitó el área de Contraloría Interna la cual rige los procesos administrativos del STC se encontró que de estos 500 Instructores al menos más de 200 de ellos no estaban en activo por diversas razones, Entre ellas encontramos:

Personal Jubilado

Teléfonos de referencia incorrectos

Datos erróneos

Ya no estaba interesados en formar parte de la cartera de Instructores del INCADE. Porque ya laboraban en otro empleo en otro horario.

Desinterés por falta de seguimiento del INCADE

Decesos

Cambios de adscripción (área)

De la base conformada por 500 Instructores originales, solo se localizaron a 159, a los cuales se les solicitó su correo electrónico para hacerles llegar la documentación requerida para formar parte de la cartera de Instructores actualizada del INCADE, carta motivos (véase anexo 4), cedula de Instructor (véase anexo 5) y la evaluación diagnóstica de conocimientos teóricos en el campo de la capacitación y de conocimientos básicos como Instructor (véase anexo 6), de todos los Instructores mencionados solo se concertó cita de entrega de documentos con 149.

A estos se les hizo llegar la documentación y se les citó en un lapso de 8 días a partir de la fecha de recepción, lo anterior para realizar la evaluación diagnóstica de conocimientos teóricos en el campo de la capacitación y de conocimientos básicos como Instructor, de los 149 Instructores se presentaron a cumplir con este proceso y de esta población el 50% ya contaban con la constancia solicitada por el STC para ser considerados como Capacitadores, sin embargo de estos Instructores la gran mayoría tenían constancias con más de 10 años de antigüedad.

Otro 30% no contaban con el curso de Formación de Instructores y el otro 20% lo tenían actualizado. Sin embargo el 90% de los Instructores no aprobaron el examen diagnóstico de conocimientos básicos sobre el manejo de grupo y reactivos de Desarrollo Humano enfocados al trabajo en equipo, la elaboración de objetivos y en esencia contenidos relacionado con el proceso de instrucción.

De lo anterior se deducen conclusiones claras e inmediatas, la gran mayoría del personal que desea pertenecer a la cartera de Instructores del INCADE no cuenta con el conocimiento técnico para desarrollar sesiones de capacitación, objetivos de curso, manejo de participantes, conocimientos del trabajo en equipo, asertividad, actitudes y aptitudes que debe poseer un buen facilitador, características psicológicas del trabajo con adultos, bases de Andragogía, encuadre en capacitación, manejo de Cartas Descriptivas y documentos básicos para desarrollar de forma adecuada un curso, taller o sesión de capacitación.

La gran mayoría de estos compañeros se encuentran en lista de espera para poder tomar curso de capacitación y actualización sobre estas carencias, el 100% de estos compañeros deberán esperar a que se creen grupos a principio de año, fechas en las cuales el STC podrá cubrir gastos de capacitación externa para este personal, la situación es clara y latente, esta propuesta de curso pretende cubrir esta necesidad de formación y económica de la propia Institución que recurre a los capacitadores externos.

En este panorama general, vislumbro un efecto sólido y continuo sobre la propuesta de implementación de cursos al STC, al final del día solamente la práctica podrá determinar o no si es funcionable o todo lo contrario, sin embargo la mayor ventaja que se obtiene de esta u otra propuesta de trabajo hacia los trabajadores es su aprendizaje, el don más importante que la naturaleza nos ha concedido.

Es cierto que las nuevas propuestas siempre conllevan visiones favorables y otras más requieren amigos que las cobijen, pero si algo ofrece mi curso es un medio adaptable a escenarios diversos dentro de una enorme Institución que merece un cambio a los paradigmas establecidos y que las cosas se hagan de diferente manera, y que si algo le hace bien es esto; propuestas de cambio y acciones de sus mismos trabajadores, este es solo mi primer grano de arena en el inmenso mar de ideas que quiero regalar a mi hermosa Institución, el Sistema de Transporte Colectivo.

Capítulo IV

PROPUESTA DE TALLER

**“Proceso de enseñanza aprendizaje para trabajadores del STC,
que desean formarse como facilitadores del conocimiento”**

Objetivo General del Curso

Al finalizar el curso los participantes aplicarán los conocimientos adquiridos para guiar un proceso de capacitación con base a principios de la Andragogía, con la finalidad de ejercer en escenarios diversos

CARTA DESCRIPTIVA

Sesión No: 1

Fecha: / /

Duración: 420 min.

Objetivo Particular: Los participantes identificarán los conceptos básicos necesarios de la dinámica de aprendizaje capacitación en los adultos.

Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración
Presentación grupal	El Instructor guía la presentación “Libro abierto, libro cerrado”.	Demostrativa		Libro		30”
Encuadre	El Instructor establece las reglas, compromisos de aprendizaje y expectativas en el aula, así como el temario del curso y la forma de evaluación.	Diálogo, discusión.		Hoja de acuerdos y bolígrafos		30”
Evaluación diagnóstica	El Instructor aplica la evaluación diagnóstica al grupo	Expositiva		Hoja de evaluación y bolígrafos		20”
RECESO						10”
Dinámica grupal “ canasta revuelta”	El Instructor dirige la dinámica de integración grupal	Expositiva	Rompe hielo	Sillas		10”
Perfil del Instructor	El Instructor genera opiniones grupales, y modera la discusión.	Expositiva	Lluvia de ideas	Hojas de rotafolio y marcadores		50”
RECESO						60”
Dinámica Grupal “Gimnasia Cerebral”.	El Instructor guía la dinámica y generar movimiento de energía en los participantes.	Demostrativa	Integración			20”

Las 6 estrellas del Instructor exitoso.	El Instructor expone el tema y genera la participación grupal para llegar a una conclusión grupal	Expositiva	Lluvia de ideas	Hojas de rotafolio y marcadores		30"
RECESO						10"
Proceso de capacitación	El Instructor expone el tema y genera participación grupal	Expositiva		PC y PP		15"
Andragogía Educación en adultos.	El Instructor expone el tema y genera la participación grupal	Expositiva		PC y PP	Preguntas grupales	20"
Principios psicológicos en los adultos.	El Instructor modera y dirige la dinámica.	Demostrativa	Corrillos	PC y PP, hojas y marcadores	Preguntas grupales	75"
Técnica de Cierre de Sesión: ¿El primer día de mi curso me siento...	El Instructor dirige la dinámica de cierre.	Demostrativa				10"

Sesión No: 2

Fecha: / /

Duración: 420 min.

Objetivo Particular: Los participantes reconocerán la importancia de la motivación en los procesos de enseñanza aprendizaje, así como la elaboración de los objetivos, y los dominios de aprendizaje que se manejan.

Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración
Repaso General	El Instructor coordina un repaso de la temática dada en la primera sesión.	Expositiva				15"
Dinámica de inicio de sesión: "Mis dos películas favoritas son..."	El Instructor modera la conversación	Demostrativa				25"
Motivación en los procesos de enseñanza-aprendizaje.	El Instructor organiza la dinámica de discusión del tema.	Expositiva		PC y PPS	Preguntas grupales	30"
RECESO						10"
Dinámica "¿Esa es mi silla?"	El Instructor modera, organiza y dirige la dinámica			Sillas		50"
Tipos de necesidades a cubrir en la motivación (extrínseca e intrínseca)	El Instructor dirige la dinámica	Dialogo/discusión.		PC y PPS	Preguntas grupales	50"
RECESO						60"
Dinámica "El barco"	Dirigir la dinámica	Demostrativa		Sillas		15"

Objetivo específico: Los participantes elaborarán un objetivo considerando los dominios del aprendizaje para su elaboración						
Preparación de las sesiones de capacitación	El Instructor realiza la exposición del tema	Expositiva		PP y PC		10"
Determinación y elaboración de objetivos	El Instructor realiza la exposición del tema	Expositiva		PP y PC		10"
RECESO						10"
Dinámica de Elaboración de objetivos	El Instructor observa y apoya la dinámica.	Demostrativa	Dialogo / discusión		Hoja de objetivo por subgrupo	75"
Repaso general:	El Instructor dirige la dinámica	Expositiva			Preguntas grupales	10"
Dinámica de cierre de sesión "Que me llevo hoy de mi curso..."	Dirigir la dinámica	Demostrativa				15"

Sesión No: 3

Fecha: / /

Duración: 420 min.

Objetivo Particular: Al término de la sesión los participantes identificarán la importancia de la utilización de las técnicas didácticas, las técnicas grupales y los materiales didácticos así como los instrumentos de evaluación y los formatos necesarios para la planeación de una sesión de capacitación.

Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración
Dinámica de inicio de sesión "Mi caricatura favorita de niño era."	El Instructor coordina la dinámica reflexiva.	Expositiva				15"
Técnicas didácticas	El Instructor modera la conversación	Demostrativa	Diálogo / discusión		Preguntas grupales	25"
Técnicas de instrucción a) Técnica expositiva b) Técnica demostrativa c) Técnica dialogo / discusión	El Instructor organiza la dinámica de discusión del tema.	Diálogo / discusión	Rejilla	PC y PPS	Preguntas grupales	40"
RECESO						10"
Materiales didácticos	El Instructor dirige la dinámica	Diálogo / discusión.	Phillips 6,6	PC y PPS	Preguntas grupales	50"
Video ¿Que tan importantes son los materiales didácticos?	El Instructor dirige y observar la discusión	Diálogo / Discusión		PP y PC		15

RECESO						60"
Dinámica "La mosca ciega"	El Instructor dirige y observar la dinámica.	Expositiva				15"
Momentos e instrumentos de evaluación	El Instructor escucha y propicia la participación grupal	Diálogo / Discusión		PP y PC	Preguntas grupales	30"
RECESO						10"
Repaso general	El Instructor propicia la participación	Expositiva			Preguntas grupales	10"
Cierre de sesión "Reconozco de ti..."	Participación grupal	Diálogo / discusión				10"

Sesión No: 4

Fecha: / /

Duración: 420 min.

Objetivo Particular: Al término de la sesión, los participantes identificarán la importancia de la planeación de las sesiones de capacitación, el proceso de encuadre y los procesos grupales.						
Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración
Dinámica “Telaraña de deseos”	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Expositiva		Rollo de hilo		15”
Preparar las sesiones de capacitación	El Instructor coordina y dirige la dinámica “Formación de frases”	Expositiva		Hojas de colores, cinta adhesiva		40”
RECESO						10”
Encuadre	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Expositiva	Lluvia de ideas	Pintarrón, marcadores y borrador		30”
El proceso grupal	El Instructor expone y fomenta la participación sobre el tema	Expositiva		PP y PC		25”
Tipos de grupos	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Juego de roles	Dramatización		Preguntas grupales	60”
RECESO						60”
Objetivo específico: Los participantes identificarán la importancia del manejo de los participantes en un grupo, el proceso de comunicación dentro del aula los cierres de sesión y curso así como los momentos e instrumentos de evaluación.						
Dinámica “El cartero”	El Instructor coordina la dinámica	Expositiva		Mobiliario		10”

Roles de los participantes	Dirigir y observar la dinámica.	Juego de roles	Dramatización			50"
RECESO						10"
Manejo de grupos (comunicación, asertividad, negociación, manejo de conflictos)	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Expositiva	Phillips 6",6	Hojas blancas, bolígrafos PP y PC	Preguntas grupales	20"
Cierre de curso y cierre de sesiones	El Instructor expone y fomenta la participación del tema	Expositiva		PP y PC		20"
Informe final del curso	El Instructor expone y fomenta la participación.	Expositiva		PP y PC	Preguntas grupales	15"
RECESO						10"
Dinámica "Les presento mi limón"	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Expositiva		Un limón por participante		30"
Dinámica de cierre "Si mañana no te vuelvo a ver, te recordaría por..."	El Instructor dirige y observa la dinámica.	Expositiva				10"

Sesión No: 5

Fecha: / /

Duración: 420 min.

Objetivo Particular: Los participantes realizarán una exposición apegada a los criterios del curso donde pondrán en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de enseñanza / aprendizaje.

Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración
Evaluación Global	El Instructor supervisa la evaluación final	Expositiva				30"
Exposiciones Individuales	El Instructor modera las exposiciones	Expositiva				150"
RECESO						60"
Exposiciones Individuales	El Instructor modera las exposiciones	Expositiva				150"
Receso						10"
Cierre de curso	Dirigir la dinámica de cierre reflexionando sobre los alcances, los compromisos, y las expectativas cumplidas en los procesos de aprendizaje del curso.	Expositiva			Preguntas grupales	20

Conclusiones

A partir de este proyecto y con el sustento teórico que lo avala se pueden mencionar las conclusiones que arroja el presente trabajo, el cual no se ha puesto al día de hoy en práctica, y que si bien es una perspectiva hipotética; la experiencia y mi observación como empleado y colaborador del Instituto que rige la capacitación en el STC, me permiten plantearlo como una alternativa de acción ante una problemática que puede ser modificada a muy corto plazo.

Mi particular punto de vista asume que sí es necesaria una capacitación interna a personal que desea formarse como Instructor del STC por factores evidentes y simples, el conocimiento de la dinámica del trabajador, el conocimiento de su campo de acción y sobre todo por la posibilidad de contar con los requerimientos necesarios llámense técnicos, personales y actitudinales para hacerlo.

Es importante su capacitación porque las herramientas teóricas las poseen; sin embargo, la visión de un Psicólogo va más allá de solo los factores teóricos, es necesario mostrar la incesante necesidad de trabajar con los caracteres de personalidad de cada grupo, con las dinámicas de grupos, con los factores externos y la capacidad de tolerancia a la frustración que al trabajar con seres humanos deberás confrontar. No dudo que alguien más con una preparación adecuada lo pueda hacer de forma adecuada; sin embargo, la perspectiva de un profesional de la salud mental y de la Psicología organizacional me parece idónea.

Es necesario basar dicha capacitación en los procesos andragógicos de la educación de los adultos y no solo en el azar, entender las características de los participantes y su momento de vida es vital para crear ambientes favorables de trabajo, es necesario que el primer adulto en esta aula sea el Instructor, es necesario que la conducción de las sesiones de capacitación sean basadas en la Andragogía y en relación a todo lo que engloba este marco teórico, el éxito de los procesos de capacitación en adultos está basado en este precepto.

La motivación se proyecta y se disemina, el placer de hacer las cosas retribuye de forma diferente al alma, esta motivación es intangible y se rige por situaciones

intrínsecas y extrínsecas. Esto es sabido y trillado, sin embargo se retoman estos conceptos para proyectar lo que se puede lograr al capacitar bajo esta visión en su máxima expresión. El deseo es prevenir que este proyecto y la labor del Psicólogo pudieran no ser funcionales sino se cuenta con la determinación para hacerlo con pasión y convencidos de que se puede hacer. Este compromiso es tácito.

Los modelos retomados en la presente investigación (agregan nombres como Turnham, A, Castro Pereira M, Diaz Sebastian, B.F Skinner, Bandura A, Castro Villatoro entre otros) siguen siendo viables para abordar la presente investigación, el paso del tiempo no ha disminuido su validez; es importante mencionar que la tecnología ha aportado su vanguardia en muchas de las prácticas modernas de la sociedad mexicana, lo mismo ha ocurrido en el desarrollo, la conducción, la evaluación y el seguimiento de la capacitación, la cual ya se brinda a distancia con estos alcances, aunque el acto presencial deriva aun grandes beneficios, los mismos que asumo fundamentales en mi propuesta de taller.

Es necesario medir el impacto de la capacitación al menos de forma inmediata y un par de meses después, esto con la finalidad de calificar el trabajo de los Instructores egresados de este proyecto, solo así sabremos si ha funcionado el presente taller y podríamos asumir que hemos creado Instructores competentes, de igual manera crear un curso de actualización aplicable al menos un par de años posterior al egreso del curso; observando por medio de una evaluación diagnóstica las posibles lagunas de aprendizaje que pudiesen formarse después de este tiempo y a través del mismo renovarlas.

Dentro del desarrollo personal, emotivo y cognitivo del trabajador hay conceptos elementales que el Psicólogo orientado al comportamiento organizacional conoce y domina, éste profesional aplica los principios de la manifestación conductual individual y grupal, manejando los fundamentos de la gestión relativa al aprendizaje de personalidades, su reforzamiento, motivación y satisfacción laboral, así como la dirección eficaz de equipos de trabajos, de tal forma que aproveche al máximo el potencial de cada recurso humano para desenvolverlo con iniciativa, eficacia, trazando los objetivos claros, persuadiendo a través de una comunicación

bien estructurada y organizada a grupos internos capaces de ser semilla del liderazgo en la organización, de aquí que la función del Psicólogo dentro de la empresa sea de relevancia y consideración destacada.

Esta es una de las misiones del psicólogo que laborará en Instituciones cada vez más complejas para los tiempos modernos, ser líderes y piezas fundamentales de la labor capacitadora se convierte en una forma de vida.

Para finalizar me parece conveniente que quien tenga la oportunidad de leer este documento, entienda la necesidad de fomentar cursos de esta índole y que situaciones que no los atañen en este momento es imposible agregar, expongo las ideas que surgieron para la creación de cursos inherentes a mi propuesta inicial.

- Motivación y emociones
- Tolerancia a la frustración
- Liderazgo situacional
- Trabajo en equipo
- Comunicación asertiva
- Manejo de conflictos
- El impacto de las palabras
- Comunicación no verbal
- Conócete y proyéctate
- El factor tiempo
- Técnicas de estudio
- El camino a los objetivos
- Creatividad en la resolución de problemas
- Se mejor cada día

Cada uno de estos cursos precisa lo que siempre he pensado de la maravillosa ciencia que tuve la oportunidad de estudiar “la mente no tiene límites”, una idea crea miles, esto solo es un esbozo de todo lo que queda por hacer, una oportunidad de engrandecimiento a una empresa importante como el STC, por mi parte ya asumí parte en ella, espero alguien más la comparta.

Discusión

Fue a partir de la experiencia en el Instituto de Capacitación y Desarrollo que fue evidente la inexorable realidad de la capacitación en la propia institución, a pesar de contar con la infraestructura y medios para efectuar una capacitación integral a sus trabajadores, en muchas ocasiones se tiene que recurrir a instituciones externas para realizar esta labor que muchos de los propios trabajadores podrían efectuar de manera excepcional.

Precisamente esta realidad tan tangible para los integrantes del Instituto de Capacitación y Desarrollo, fue lo que motivó para proponer este proyecto, a la par de mostrar la importancia de capacitar a los propios trabajadores, es inherente para la realización de esta metas ser profesionista titulado, es lo único que haría falta para competir con las instituciones externas que a la consideración puntual de la opinión y consideración, no distan mucho de ser relevadas y mejoradas por el Psicólogo que propone este proyecto.

Es cierto que la capacitación externa posee ventajas para el STC, de las cuales se mencionan las siguientes:

- Al ser una capacitación externa no posee tendencias del sistema interno gubernamental, por lo que no se encuentra “viciada”.
- La perspectiva de los Capacitadores externos es totalmente diferente a los internos, las dinámicas y los cursos que se presentan son en cierta medida innovadores y se preocupan porque así lo sean.
- La certificación de la empresa externa tiene valor curricular en el Instructor por tener validez oficial de instituciones diferentes al mismo Organismo.
- Los manuales y el material que se entrega a los participantes sirve como guía y de apoyo formal a las sesiones, así como de apoyo complementario para un futuro próximo.
- Como es una capacitación que al STC le cuesta pagar, las áreas que están involucradas y que desean incorporar a su personal a la misma, se

preocupan porque el participante cuente con todas las facilidades para que asista (formas burocráticas).

Pero también es cierto que posee desventajas evidentes las cuales se enumeran a continuación.

- Económicamente es costosa para el STC y desvía recursos que podrían utilizarse para satisfacer necesidades internas, la última capacitación con una empresa externa la cual capacitó a los Instructores de la institución, tuvo un costo por participante de \$4500 por 9 sesiones de 7 horas cada sesión, menos una hora de comida, la misma incluyó un manual escrito y materiales de trabajo. Esta capacitación fue destinada a 25 participantes lo que arrojó un gasto de \$112500.
- Aunque su visión es diferente, desconocen las funciones y las características de los participantes, lo que limita la empatía y el trabajo funcional de dicho Instructor.
- La certificación externa no tiene tanta validez para el INCADE para ejercer como capacitador interno del STC.
- Los manuales escritos se están evitando fomentando la ley de ahorro y cuidado al medio ambiente por lo que se les entregan manuales electrónicos.
- Un Capacitador interno conoce su propia empresa y le es mucho más sencillo investigar las diversas áreas de donde los participantes asistirán, por lo que inclusive puede conocer problemáticas internas de los participantes en su ambiente laboral, y encaminar temáticas de trabajo para trabajarlas.

Sería injusto no dar crédito ni enumerar las bondades de la capacitación externa, pero sería injusto también pensar que la propia Institución no tiene entre sus filas Instructores internos que poseen el empuje y la calidad no solo profesional en su trabajo, sino que pueden llevar a cabo un proceso de capacitación exitoso con su personal.

Si me preguntaran si este trabajo expone necesidades importantes que resolver ante la situación actual del STC en relación a su capacitación presencial de los futuros Instructores del sistema, asumiría sin dudar que sí; esta propuesta de taller es una guía detallada y descrita de tal manera que es posible llevar a cabo una instrucción de cada apartado y llevar poco a poco al futuro Instructor sobre técnicas y conceptos del manejo de grupos, dinámicas grupales, técnicas instruccionales, dinámicas de integración y demás tópicos inherentes a este proceso, el taller es flexible y modificable, por supuesto; en el entendido de que cada personalidad lo es, así que las bases están planteadas, lo demás se deja a los futuros Instructores.

Anexos

Anexo 1. Carta Descriptiva datos generales

CARTA DESCRIPTIVA

Curso:			
Objetivo General:			
Tema:			
Lugar:		Número de participantes	
Instructor(a):			
Duración Total del Curso:		Fecha: / /	No. de sesiones:
Perfil de los participantes			
Conocimiento y habilidades:			

Anexo 2. Carta Descriptiva

Sesión No: _____

Fecha: ____ / ____ / ____

Duración: _____

Objetivo general:

Contenido Temático	Actividades a desarrollar	Técnicas Instruccionales	Técnicas grupales	Material didáctico/equipos	Evaluación	Duración

INSTRUCTOR

AUTORIZA

Nombre y Firma

Nombre y Firma

Anexo 4. Carta motivos

México D.F., 18 de agosto de 2017

**COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
P R E S E N T E**

En este espacio usted tendrá que redactar los motivos por los que le interesa ser Instructor. Recuerde que el formato de letra debe ser en ARIAL 11 máximo una cuartilla.

Nombre:

Expediente:

Extensión:

Firma

**SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO
GERENCIA DEL INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
UNIDAD DE PSICOPEDAGOGÍA**



CÉDULA DE INSTRUCTOR

FECHA: _____

NOMBRE: _____

EXPEDIENTE: _____

EDAD: _____

CATEGORÍA: _____

ESCOLARIDAD: _____

ANTIGÜEDAD EN LA CATEGORÍA: _____

FECHA DE INGRESO AL SISTEMA: _____ DESCANSOS Y HORARIO LABORAL: _____

CALIDAD LABORAL: (BASE) (CONFIANZA) (HONORARIOS) (EVENTUAL) (JUBILADO)

TEL. PARTICULAR: _____ EXTENSIÓN: _____ TEL. MÓVIL: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

CONSTANCIA DE CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES: (NO) (SI) FECHA: _____

[INTERNO] [EXTERNO] INSTITUCIÓN: _____

CONSTANCIA DE CURSO DE ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCTORES: (NO) (SI) FECHA: _____

[INTERNO] [EXTERNO] INSTITUCIÓN _____

DÍAS Y HORARIO DISPONIBLES PARA INSTRUCCIÓN: _____ ANTIGÜEDAD COMO INSTRUCTOR: _____

ASIGNATURAS POR IMPARTIR: _____

GERENCIA: _____ COORDINACIÓN: _____

UNIDAD/TALLER/LÍNEA: _____

Anexo 6. Evaluación Diagnóstica de Conocimientos Teóricos en el Área de la Capacitación y Conocimientos Básicos como Instructor.

I.- Contesta lo que se te pregunta a continuación.

1.- ¿Qué es para ti el Desarrollo Humano?

2.- ¿Qué importancia tiene el Desarrollo Humano en la capacitación?

3.-¿Qué es para ti la capacitación?

4.-¿Qué significa trabajo en equipo y que importancia tiene en el aula?

5.-¿Qué significa ser asertivo?

6.-Menciona al menos 7 puntos clave que se deben de considerar en el manejo de conflictos en el aula

7.- Menciona al menos 5 habilidades, 5 conocimientos y 5 actitudes que deben de poseerse para ser facilitador de capacitación.

Valor 15 pts.

II.- Relaciona las siguientes columnas colocando en el paréntesis de la derecha el número que le corresponda en relación a la respuesta correcta.

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. Andragogía | Estimulan el razonamiento, promueven la discusión constructiva de las ideas favoreciendo el diálogo hacia la propuesta de conclusiones individuales hacia conclusiones grupales. () |
| 2. Motivación | Cuando más se repite y se practica lo aprendido se arraiga más el aprendizaje () |
| 3. Grupo agresivo | Un conocimiento o una habilidad aprendida, pero no utilizada, se pierde y puede llegar a la extinción () |
| 4. Ley de intensidad | En este tipo de relación encontramos muy poca participación y limitada integración () |
| 5. Ley de resistencia al cambio | El individuo tiende a repetir las respuestas que son satisfactorias y agradables y evita las desagradables () |
| 6. Participación | Lo insólito se graba mejor que lo rutinario o aburrido () |
| 7. Grupo silencioso | Los participantes muestran interés, cooperan, se integran y aclaran sus dudas () |
| 8. Ley del Desuso | Para el aprendizaje significativo es determinante la imagen que el sujeto tiene de sí mismo () |
| 9. Ley del efecto | Las primeras impresiones tienden a ocupar el campo de la conciencia y suelen ser más duraderas () |
| 10. Autoestima | En esta relación los participantes muestran actitudes autoritarias y en ocasiones intentan evidenciar al Instructor o hasta sabotear las sesiones () |
| 11. Ley de transferencia | Cuanto más sentidos se involucren en la percepción de un objeto, más amplia y consistente es la percepción del aprendizaje () |
| 12. Grupo indiferente | Un determinado aprendizaje se asocia a cosas o conceptos parecidos haciéndolo más sencillo () |
| 13. Ley del ejercicio | Muestran una falta de compromiso y no les interesa la actividad ni su contenido () |
| 14. Ley de la prioridad | El curso mismo pertenece al grupo más que al Instructor, su dinámica se fundamenta con la experiencia grupal, su cualidad es la de "dar" y "recibir" () |

15. Ley de la novedad Una experiencia fuerte y dramática se graba más que una débil ()
16. Ley de la pluralidad Combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos encausados hacia una meta. ()
17. Grupo participativo Los aprendizajes que implican cambios en la organización de la propia personalidad son percibidos como amenazantes y son difíciles de consolidar. ()

Valor 25 pts.

III.- Completa los siguientes diagramas.

Proceso de la comunicación

- 1.-
- 2.- Asertividad
- 3.-
- 4.- Manejo de conflictos

Clasificación de los objetivos

- 1.-
- 2.- Objetivos particulares
- 3.-

Dominios del aprendizaje

- 1.-
- 2.-
- 3.- Kinestésico

Materiales didácticos

- 1.-
- 2.- Proyectables y visuales
- 3.-
- 4.- Auditivos

Valor 15 pts.

IV.-Redacta de forma correcta un objetivo general

Valor 10 pts.

V.- Coloca dentro del paréntesis la letra V o F según corresponda.

1. Las técnicas didácticas son las actividades que el facilitador plantea y realiza para fomentar la construcción del conocimiento. ()
2. Las técnicas didácticas están clasificadas en tres grupos: técnicas de instrucción, técnicas grupales y técnicas de expositivas ()
3. La técnica expositiva diálogo discusión y demostrativa son ejemplos de técnicas de instrucción ()
4. La técnica expositiva se utiliza cuando se dispone de poco tiempo y el grupo es pequeño ()
5. La técnica demostrativa implica en la mayoría de los casos acciones de tipo emocional ()
6. Acuario, corrillos y lluvia de ideas son ejemplos de técnicas grupales ()

Valor 10 pts.

VI.- Contesta lo que se te solicita.

Explica brevemente el tipo de manejo que les darías a los siguientes participantes.

Contreras	
Novato	
Experto	
Platicador	
Zorro	
Sabanitas	
Aliado	

Valor 10 pts.

Contesta las siguientes preguntas

¿Cuáles son los tipos de evaluación usadas en capacitación?

¿Qué es y de que se compone una carta descriptiva?

¿Qué es y para que sirve un encuadre?

Valor 15 pts.

REFERENCIAS

- Alcalá, A. (1997). Propuesta de una definición unificadora de Andragogía. Dirección de Investigaciones y Postgrado. 1-14. Recuperado de <http://postgrado.una.edu.ve/andragogia20072/paginas/alcala1997propuesta.pdf>
- Bandura, A. (1997). Psicología social, aprendizaje social. <http://socialpsychology43.lacoctelera.net/post/2008/07/21/aprendizaje-social-teorias-albert-bandura>.
- Casas, H., Farré, M. y Lasheras, P. (1988). S/E. Enciclopedia de la Psicología. España: Océano.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Consultado el 7 de Julio de 2007 de <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/250/124.htm>.
- Conte, J. y Landy, J. (1996). S/E Psicología Industrial, introducción a la Psicología Industrial y Organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). 8ª Ed. Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- CDMX, (2017). El STC como medio de transporte en la actual Ciudad de México. Consultado el 15 de julio de 2015 de <http://nuestrometro.blogspot.mx/p/problemas-del metro.html>.
- Fernández, S. N. (2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua consultado el 19 de junio de 2017 de <http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/275/andragogia.pdf>
- Fernández, S. N. (2009). La Edad adulta consultado el 19 de junio de 2017 de http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/124/cd/guia/documentacion%20complementaria/15_persona_adulta.pdf
- Gago, A. (1977). Elaboración de cartas descriptivas: guía para preparar el programa de un curso. México: Trillas.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional. México: Vergara.
- Harris, C. (2004). 6ª Ed. Los elementos de la PNL. México: EDAF.

- Haller, G. (1991). S/E. Tratado de Psicología Empresarial. Tomo II. Relaciones humanas. España: Martínez Roca.
- Ley Federal del Trabajo (2016). Consultado el 25 de noviembre de 2014 de <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/250/124.htm>
- Mendoza, (1993). Necesidades de capacitación. Consultado el 23 de mayo de 2017 de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2440/capitulo3.pdf>
- CONOCER (2017). Norma Técnica de Competencia Laboral. Consultado el 28 de junio de 2017 de <http://www.conocer.gob.mx/pdfs/comites/31amecap/01vigentes/NUGCH001.01.pdf>
- O'Connor, J. y Seymour, J. (1990). 9ª Ed. Introducción a la PNL. México: Urano.
- CDMX, (2017). Organigrama del STC. Consultado el 21/09/14 de <http://www.metro.df.gob.mx/>.
- Osorio, B. (2009). Teoría Andragógica de Knowles y Kapp. <http://experienciadeaprendizajemediado.blogspot.mx/2009/02/teoria-andragogica-de-knowles-y-kapp.html>.
- Pinto, V. (1990). 2ª Ed. Procesos de capacitación. México: Diana.
- Spector, P. (1998). S/E. Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y práctica. México S/A: Manual moderno.
- Sambrano, J. (2000). 6ª Ed. PNL para todos. México: Alfaomega.
- Silvino, J. (1990). 2ª Ed. 70 juegos para dinámicas de grupo. Argentina: Lumen Bolsillo.
- Turnham, A. (1998). 5ta Ed. Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Alfaomega.
- Warren, B. y Buit N. (2008). 1ª Ed. Líderes. Estrategias para un liderazgo eficaz. España: Paidós Ibérica.