



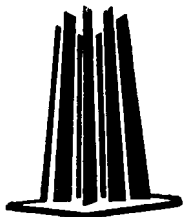
37a
2a

Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela Nacional de Estudios Profesionales
ARAGON

“La Importancia de la Dinámica Grupal
para el Logro del Aprendizaje en los
Participantes a un Curso de Capacitación”

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PEDAGOGIA
P R E S E N T A N
MARIA IRMA PEDRAZA MENDEZ
MARTHA LAGUNA CORTES



ENEP ARAGON

San Juan de Aragón, Edo. de México

1984

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



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 está 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.

A TI PAPA

Por todo lo que me diste. Que aunque ausente, tu recuerdo estará siempre conmigo.

A MIS HERMANOS

**Yolanda, Jorge, Javier, Mario,
Humberto y Patricia**

Por estar cerca, porque sé que siempre podré contar con ustedes y sobre todo, porque han creído en mí.

A TI TOÑO

Por compartir tu vida conmigo y ayudarme a seguir adelante.

A MIS MAESTROS, FAMILIARES Y AMIGOS

Por ayudarme a subir el escalón que me faltaba para concluir mi meta como estudiante.

Y sobre todo a Dios por permitirme vivir.

A TI MAMA

Porque no sólo me diste la vida, sino tu cariño y tu fuerza para alcanzar y compartir conmigo metas como esta.

Te agradezco todo lo que me has dado.

A JESSY Y LUISITO

Porque iluminan mi camino y le dan sentido a mi existencia.

CON AGRADECIMIENTO A LA MAESTRA SUSANA

Por su valiosa ayuda en la asesoría de este trabajo.

Irma

A MI HERMANA

Que aunque ausente, la llevo en mi mente
y en mi corazón.

A MI TIO GABRIEL, MI SOBRINO Y MI ABUELITA

Gracias a su comprensión y cariño, y
porque siempre me han apoyado en todos
los aspectos.

A MIS AMIGOS, FAMILIARES Y MAESTROS

Que con sus palabras de aliento me
estimularon para que lograra mi objetivo.

A DIOS

Por haberme permitido llegar a mi meta.

A CHABELITA

Gracias a su comprensión y
valiosísima ayuda que hizo
posible que no desfalleciera y
siguiera adelante.

A TI ARTURO

Porque con tu amor, comprensión
y estímulo logré llegar a la meta
desearla.

A LA MAESTRA SUSANA

Con agradecimiento por su valiosa
ayuda y apoyo en la asesoría de
este trabajo.

Martha

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

" A R A G O N "

**"LA IMPORTANCIA DE LA DINAMICA GRUPAL PARA EL
LOGRO DEL APRENDIZAJE EN LOS PARTICIPANTES A UN
CURSO DE CAPACITACION"**

**TESIS QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PEDAGOGIA
PRESENTAN LAS ALUMNAS**

MARIA IRMA PEDRAZA MENDEZ
No. de Cuenta: 7910827-4

MARTHA LAGUNA CORTES
No. de Cuenta: 7909631-1

ABRIL, 1994

INDICE

PAGINA

	INTRODUCCION	1
1	MARCO HISTORICO Y LEGAL DE LA CAPACITACION	8
1.1	ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION	8
1.2	LA CAPACITACION A PARTIR DE 1970	12
1.3	MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION	20
2	CAPACITACION	28
2.1	LA TECNOLOGIA EDUCATIVA COMO FUNDAMENTO DE LA CAPACITACION	28
2.2	LA CAPACITACION COMO MODALIDAD DE LA EDUCACION DE ADULTOS	42
2.3	CONCEPTO DE CAPACITACION	46
2.4	EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA CAPACITACION	49
2.5	EL PROCESO DE LA CAPACITACION	51
2.6	ELEMENTOS DEL PROCESO CAPACITADOR	61
2.6.1	CAPACITADOR	61
2.6.2	CAPACITANDO	64
2.6.3	CONTENIDOS	73
2.6.4	MATERIAL DIDACTICO	74
2.6.5	TECNICAS DIDACTICAS	76
2.6.6	AREA FISICA PARA LA IMPARTICION DE CURSOS	78
3	LA DINAMICA GRUPAL COMO PARTE DEL PROCESO CAPACITADOR	79
3.1	CONCEPTO	79
3.2	MANIFESTACION DE FUERZAS	90
3.2.1	INTEGRACION	91
3.2.2	COHESION	92
3.2.3	COLABORACION	94
3.3	FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA DINAMICA DE GRUPO	96
3.3.1	ACTITUDES	96

3.3.2	NORMAS	98
3.3.3	VALORES	99
3.3.4	ROLES	100
3.3.5	LIDERAZGO	102
4	ANALISIS DE LA IMPORTANCIA DE LA DINAMICA DE GRUPO PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE EN LA CAPACITACION	108
4.1	ACERCA DE LA RELACION CAPACITADOR- CAPACITANDO	109
4.2	ACERCA DEL PROCESO APRENDIZAJE PROPUESTA	111 137
	CONCLUSIONES	141
	BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCION

El motivo primordial que nos lleva a realizar esta investigación acerca de la Capacitación, responde a nuestro interés por conocer más profundamente las implicaciones y repercusiones que ha tenido, así como la importancia que ha cobrado en el desarrollo del país, dándosele un mayor auge a partir de la década de los setenta.

La Capacitación ha sido considerada de suma importancia y relevancia al grado tal que se ha visto elevada al rango de obligación (como lo marca la Ley Federal del Trabajo), encontrándose inmersos en ésta, los patrones cuyas empresas se encuentran en los lineamientos establecidos por la Secretaría del Trabajo, al tener que capacitar a sus trabajadores para que puedan desempeñar mejor sus actividades. Por el valor que en sí misma encierra, han sido numerosos los especialistas (psicólogos, administradores, pedagogos, etc.) que se han interesado en su estudio y que la han abordado desde diferentes enfoques; sin embargo, consideramos que aún quedan varios aspectos entre los cuales se encontrarían lo referente a la elaboración de programas, la evaluación, la detección de necesidades, etc., que no han sido analizados en su totalidad, por lo cual es nuestra intención retomar dicho análisis por la gran importancia y trascendencia que conlleva y que creemos ha sido determinante en nuestro país.

Nos hemos percatado que cotidianamente se presentan situaciones que de una forma u otra la obstaculizan.

Las personas que tienen a su cargo la función capacitadora muchas de las veces no reúnen las características necesarias para la instrucción, pues si bien es cierto que tienen los conocimientos requeridos por el puesto, carecen de una adecuada formación pedagógica, que los involucre y los comprometa con ellos mismos y sus participantes, para conjuntamente, cumplir el objetivo de un curso.

Así, vemos que a los cursos de capacitación, asisten personas con diferentes expectativas:

**Las que van simplemente a pasar el rato
A las que envían sin saber por qué ni para qué
Las que buscan algún beneficio o provecho
Entre otras**

En general, cada una de ellas, con una historia de vida muy personal, con preparación, mentalidad y necesidades diferentes; todo lo cual condiciona su participación y comportamiento dentro del mismo curso.

Con lo anteriormente referido, podemos observar que la mayoría de las ocasiones, la capacitación se ha tomado como un "cumplir con la obligación legal", en el aspecto patronal y como una "imposición", desde el punto de vista de los trabajadores, dejando de considerarla como un medio importante y necesario para elevar la productividad y la calidad; al mismo tiempo, como piedra angular en el desarrollo individual de los trabajadores que componen la empresa o institución.

Considerando que la Capacitación es una modalidad de la educación de adultos, decidimos abordarla rescatando la trascendencia que tienen tanto el capacitador como el capacitando dentro de su proceso; no restando importancia desde luego a otros elementos que en ella intervienen, como son el material y las técnicas didácticas y muy en especial, la Dinámica de Grupo, la cual será el centro de nuestro análisis enfocándolo hacia la influencia que ésta ejerce para que se logre el aprendizaje y aunado a todo ello, el papel que juega el pedagogo, cuya función es aplicar y proporcionar las herramientas necesarias para que se lleve a cabo el aprendizaje. Consideramos que esta función es de suma importancia dentro de todo el proceso de capacitación, por realizar funciones específicas que ayudan al logro de los objetivos de la empresa o institución.

Para llevar a cabo nuestro análisis que básicamente es de tipo documental, lo hemos dividido en tres fases.

En la primera hacemos una revisión de gran parte del material publicado sobre la capacitación y el adiestramiento, de la situación actual de ésta, así como de las bases jurídicas que la sustentan.

Esta revisión incluye además, la educación de adultos, las características bio-psico-sociales de éstos, el aprendizaje significativo; estos últimos puntos por considerarlos básicos para nuestro análisis, ya que a partir de ellos enfocaremos y analizaremos la Dinámica Grupal, no perdiendo de vista que en el proceso de la capacitación, las personas que intervienen y directamente involucradas, son adultos, refiriéndonos tanto al capacitador como a los capacitandos.

Posteriormente, en una segunda fase retomando todos estos conceptos en cada momento del análisis, manejaremos todo nuestro enfoque hacia la Dinámica de Grupo, pretendiendo con todo ello, determinar cual es la influencia que la Dinámica misma ejerce dentro de un curso de capacitación, para el logro del aprendizaje; de qué manera estas fuerzas existentes en un grupo (entre las que se pueden mencionar las integración, la colaboración, etc.) actúan, así como la importancia que tiene el que sean reconocidas y manejadas por el capacitador, en beneficio del grupo, de los participantes, y del logro del objetivo, ya que todo ello ayudará a que realmente se logre el aprendizaje significativo y no que al terminar un curso, únicamente se haya dado la memorización, el pasar el tiempo o asistir porque sí y se siga cumpliendo única y solamente de manera parcial con el requisito, capacitando solamente por cumplir, impartiendo curso tras curso, sin una razón y sin un logro importante.

Pretendemos al mismo tiempo, que al manejar los aspectos de Dinámica de Grupo, las características del adulto y su entorno, así como al capacitador y al capacitando, concurrir en la última fase, que al conjuntar todo ello, el capacitador influya a su vez en los participantes, para que estos analicen su situación personal y la relacionen con la laboral, conjuntando ambas para lograr el verdadero sentido del proceso de la capacitación, y de su vida misma, obteniendo de esta manera, el desarrollo personal, como consecuencia de una modificación de su conducta, dándose con todo ello, el aprendizaje significativo.

Todo lo cual repercutirá también en el comprender por ambas partes, (patrón-trabajador), que a través de un curso de capacitación, pueden obtenerse beneficios en lo particular y en lo laboral, para las empresas, las instituciones y para los trabajadores en sí.

Consideramos que esta investigación documental, podrá dar pauta a futuras investigaciones, pretendiendo con nuestro análisis, dar una alternativa para que la capacitación a través de la consideración de la Dinámica Grupal y de su manejo, logre un mayor beneficio en todos los niveles a nuestro país.

Ahora bien, los capítulos que trabajaremos en nuestro análisis, los hemos dividido de la siguiente manera:

En el primer capítulo, hacemos una recopilación de lo que en materia de capacitación se ha escrito con el fin de elaborar el Marco de Referencia que será el punto de partida de nuestro análisis, considerándose en él, la historia de la capacitación, la capacitación en México a partir de 1970, y el Marco Legal que la sustenta. Asimismo, en este capítulo mencionamos a la Tecnología Educativa y las teorías que la fundamentan, y que consideramos es el soporte de la Capacitación.

En el segundo capítulo, nos ubicaremos en la capacitación como modalidad de la Educación de Adultos, analizando el proceso capacitador, las fases de éste y los elementos que en él intervienen, como son: el capacitador (su perfil, sus características, etc.), el capacitando (las características bio-psico-sociales, el aprendizaje del adulto, etc.); el proceso Enseñanza-Aprendizaje; el aprendizaje significativo del adulto; el material y las técnicas didácticas.

Todo lo cual nos llevará hacia el tercer capítulo, en el que nos enfocamos a la dinámica grupal (eje de nuestra investigación) en el que conceptualizaremos a ésta dentro de un grupo y lo que en él se genera y hablando de grupos, aquí mencionamos todo lo referente a éstos y que nos da pauta al análisis de la

Dinámica Grupal, de las fuerzas que en el grupo se manifiestan como son: la integración, la colaboración, etc., y las características que se establecen en él, los valores, los roles, el liderazgo, las normas, etc..

Con todo lo anterior, en el cuarto capítulo analizaremos la relación entre el capacitador y el capacitando, considerando todo el contexto en el que se da la capacitación y en el que se encuentran inmersos, la importancia de que el capacitador considere al capacitando como lo que es, un adulto, con características propias; el buscar que se dé en cada curso y en cada participante, el aprendizaje significativo, el papel que el capacitador juega en este proceso como agente de cambio, al sensibilizar a su grupo para buscar algo más en un curso, como es su desarrollo integral.

Por otra parte, que el capacitando esté consciente que al llegar a un curso va a obtener beneficios, considerando para ello, el responsabilizarse de sí mismo.

El siguiente punto en nuestro trabajo, es plantear nuestra propuesta en la que primeramente planteamos una reflexión teórica acerca de la importancia de la dinámica grupal para que el aprendizaje en los asistentes a un curso, se logre.

Esta propuesta va dirigida a propiciar la superación tanto del capacitador como de los capacitandos para que el proceso se convierta en una interacción dinámica y continua, en donde ambos sujetos sean copartícipes de una mutua relación de aprendizaje. Considerando determinante esta relación, y además correlacionando la utilización de los materiales didácticos y esencialmente de las técnicas grupales con el fin de propiciar que la dinámica que se dé en el grupo, sea coadyuvante en el logro del aprendizaje esperado.

Para ello, se plantean algunas técnicas sugeridas, con el fin de que el capacitador las utilice y con ellas pueda incidir primeramente en la sensibilización de los participantes, en el rompimiento del hielo al inicio de un curso, en que se vayan manifestando los integrantes del grupo, y con todo ello, lograr el objetivo.

El último punto de nuestro análisis, son las conclusiones, en las cuales consideramos determinante la dinámica grupal, para que tanto los capacitandos como el capacitador, asuman los roles que les corresponde, y a través de la capacitación logren mayores beneficios tanto para las empresas en las cuales prestan sus servicios, como para sí mismos en lo particular.

I. MARCO HISTORICO Y LEGAL DE LA CAPACITACION

Con el propósito de ir construyendo el Marco de Referencia (entendiéndose éste como aquella base o dimensión dentro de la cual se tratará determinado tema), en torno a nuestro eje central que es la **DINAMICA GRUPAL**, en relación al **APRENDIZAJE**, en un curso de Capacitación, consideramos necesario iniciar el desarrollo histórico de éste a partir de los antecedentes históricos de la Capacitación.

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION

Los antecedentes de la Capacitación y Adiestramiento, se remontan al origen mismo del hombre, a través de la transmisión de las experiencias primitivas de subsistencia y a partir de ahí, y en el desarrollo de cada etapa de su existencia, surgieron diferentes necesidades de apoyo, de ayuda mutua, de nuevas aportaciones y nuevos conocimientos que necesitaban ser adquiridos por los hombres en su continua convivencia; y como consecuencia de ese aprendizaje, se transmitía a sus congéneres.

En la Edad Media se utilizó una técnica más directa, por medio del aprendizaje de oficios, en donde un maestro (generalmente artesano) enseñaba las tareas de su trabajo a uno o varios aprendices.

Más tarde, con la Revolución Industrial, se dio lugar al manejo de maquinaria y de nueva tecnología especializada, donde se requería preparar en forma específica a los trabajadores en cuanto al desempeño eficiente de sus actividades de acuerdo a los requerimientos de los nuevos avances tecnológicos.

El interés por la Capacitación se hace más evidente a partir de la Segunda Guerra Mundial, ya que a consecuencia de ella, el desempleo y la escasez de mano de obra calificada, se hicieron más patentes convirtiéndose en un problema muy serio en todos los niveles.

Por tal motivo, se requería preparar al individuo en aspectos más técnicos, para que pudiera desempeñar actividades y realizar un trabajo de calidad y con ello incorporarse a la vida productiva de su país.

Así se preparó el terreno para que el hombre recurriera a la máquina, y se considera al progreso tecnológico como progreso humano.

Es así como la Capacitación ha surgido como una respuesta a la necesidad de preparar a los individuos ante los requerimientos de una industria creciente y cambiante; así como de proporcionarles los conocimientos para un desarrollo técnico profesional, lo que le permita mejorar su situación socio-económica. "debiéramos darnos cuenta de que trabajar por el progreso tecnológico es mucho más que tratar de hacer más confortable nuestra vida exterior...¹ concluyendo que a través de la Capacitación se lograrían mejoras importantes en todos los niveles.

¹ POPPENHEIM, FRITZ, La Enajenación del Hombre Moderno. Edit. Era, México, 1976, P. 50

Por otro lado, si hablamos de la Capacitación como Proceso Educativo Laboral, mencionaremos que la Capacitación laboral se puede encontrar, remontándonos al año 1524 donde apareció el contrato de aprendizaje. Se consideraba como una fórmula para "dotar" a los obreros que eran explotados y gozaban de un mínimo de derechos tanto en cuestión legal como económica. No tenían ninguna retribución monetaria, por considerar que el pago era la enseñanza misma que se les otorgaba.

El proceso Histórico de transformación del sistema de producción manufacturera (Fabríl), -Siglo XVIII-, implicó una ruptura fundamental en la forma de adquisición y de transmisión de conocimientos necesarios para el trabajo, se aprendía directamente en el trabajo a través de la experiencia y bajo la supervisión directa del maestro artesanal, y generalmente, estos conocimientos eran transmitidos de padres a hijos.

Cuando surgieron las primeras empresas, se requería de personal mejor capacitado para poder responder a las necesidades de producción de las empresas. Cuando una persona era capacitada en el trabajo, se le consideraba como "aprendiz", el cual no tenía ningún derecho, ni pago alguno, pues los empresarios aprovechaban esta situación y la necesidad del obrero, para obtener una gran cantidad de concentración de mano de obra barata para aumentar sus ganancias, y la permanencia indeterminada de los trabajadores en su puesto de trabajo con la categoría de aprendices.

El crecimiento de la Industria a fines del siglo pasado e inicios del presente, provocó que la actividad de capacitar y adiestrar la mano de obra calificada para satisfacer los requisitos que originaba la tecnología y la expansión de las empresas. Es por esto, que fueron apareciendo diversas disposiciones legales (de las cuales hablaremos en otro apartado de este mismo capítulo), para reglamentar la capacitación, entendiéndola como una obligación del patrón de darla y un derecho del trabajador de recibirla, ubicándola dentro de la educación no formal, considerando esta no formalidad como "toda actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera de la estructura del sistema formal, para impartir ciertos tipos de aprendizaje a ciertos subgrupos de la población"²

En lo que se refiere a nuestro país, México, en las primeras décadas de este siglo, el gobierno se apegaba a la política de la no participación de la clase obrera, por lo que en esos años no se lograron cambios representativos.

Es a partir de la década de los 50's que por la misma modernización que se va gestando, México se encuentra con una serie de cambios, se presentan nuevos patrones de consumo, se da un auge de monopolios y el campo va teniendo nuevos propietarios, predominando con todo ello el desarrollo dependiente en América Latina.

²J. LA BELLE THOMAS. Educación no Formal y Cambio Social en América Latina. Edt. Nueva Imagen. México, 1984, P. 44

El crecimiento económico se hace notable y la negociación del petróleo permite la entrada de nuestro país a otros países para su comercialización. Es hasta el período que abarca los años 1953 a 1964, cuando se vuelven a crear varias instituciones que permiten un nuevo intento de avance en materia de capacitación, permitiéndole al trabajador el perfeccionamiento de su fuerza de trabajo.

Por lo cual, consideramos importante analizar lo que sucedía en nuestro país, a raíz de todos estos cambios, en materia de capacitación, para lo cual nos enfocaremos de manera más amplia, a partir de 1970.

1.2 LA CAPACITACION A PARTIR DE 1970

Iniciamos este capítulo, mencionando que pese a todo lo que vivía nuestro país, en cuanto a la negociación del petróleo y el crecimiento económico para la década de los 70 se importan alimentos entre otras cosas, originando con ello el desempleo, lo cual repercute en la vida de los trabajadores, al no poder satisfacer las necesidades de vivienda, de educación, de servicios, etc.. La distribución del ingreso y la existencia de las desigualdades en las clases sociales, es cada vez más marcada.

Todo lo que se vive para ese tiempo, origina el endeudamiento externo, la devaluación del peso se va dando cada vez más, presentándose con ello desajustes y descontento en la clase trabajadora.

Por lo que se refiere a capacitación, para los años 70's se inicia una etapa de desarrollo, ya que el concepto de educación, los nuevos enfoques para el desarrollo de las Relaciones Humanas, así como las aspiraciones de orden personal y social, adquieren gran significación al comenzar a detectar las deficiencias en el aparato productivo nacional, debido al acelerado avance tecnológico y a la gran cantidad de mano de obra no calificada.

Nuestro crecimiento económico era notable y a pesar de ello, como decíamos en renglones anteriores, teníamos la necesidad de importar alimentos y petróleo. lo cual dio origen a que se ejerciera cierta presión sobre el aparato productivo no petrolero, y por ende, propició el desempleo, repercutiendo en la vida de los mismos trabajadores, quienes se encontraban insatisfechos con todo lo que estaba sucediendo.

Esta problemática que se vivía, originó que siguiéramos retrasándonos en varios aspectos, entre ellos, falta de servicios sociales, educación, etc..

En el campo y en la ciudad, los empleos escaseaban y los ingresos que percibían los obreros y campesinos no eran acordes con los incrementos en los precios y artículos de primera necesidad.

Las desigualdades que se presentaban eran cada vez mayores; los habitantes del país en todos los sectores, veían mermados sus ingresos, ocasionándoles desequilibrios en su presupuesto diario, afectación en sus relaciones personales, y sobre todo, incertidumbre en su vida misma.

Durante los siguientes años, se da una desaceleración de la economía y se presentan acciones en las que se impulsa la mano de obra y los programas sociales, manejándolos como piezas claves dentro de la política del nuevo gobierno. Igualmente en estos años, se presenta un mayor endeudamiento externo, dando como resultado la recuperación de la producción industrial, ya que con los préstamos requeridos, el país podía retomar su rumbo, aunque solo fuera temporalmente.

Por otro lado, la constante devaluación del peso, fue dándose cada vez más alarmantemente, ocasionando igualmente reacciones de descontento por parte de obreros y campesinos, originando que algunos grupos se organizaran en levantamientos, uniéndoseles técnicos y profesionistas, no provocando mayores consecuencias, pero finalmente siendo el reflejo del descontento que se vivía.

Durante el sexenio de Luis Echeverría, era demasiado difícil la recuperación económica y política del país; las clases medias resentían esta situación; por otra parte, el conflicto estudiantil que se suscitó en 1968 no podía olvidarse ni dejarse de lado; lo que estaba sucediendo para estas fechas eran algunas de las repercusiones de estos hechos, y la inconformidad de todo el país crecía cada vez más.

En el gobierno de José López Portillo, la devaluación del peso continuó y los precios igualmente se elevaban en desproporción con los ingresos que recibían los obreros y campesinos. Y esto no únicamente sucedía en estas clases, sino que el desequilibrio económico se dejó sentir también en todos los sectores del país.

Los ciudadanos de manera organizada exigían sus derechos y presionaban al gobierno para que se dieran soluciones a sus demandas; entre otras exigían: incremento de sueldos, solución a su necesidad de vivienda, un alto a la elevación de los precios, servicios sociales, etc..

Las condiciones se hacían cada vez más insostenibles para la política del país; tenían que buscarse alternativas para la estabilización y en esos momentos, el gobierno encontró en la educación un buen sostén, generándose nuevas oportunidades para los hijos de los trabajadores e inclusive para los trabajadores mismos, hacia la educación de adultos.

Anteriormente se consideraba que únicamente el niño tenía las posibilidades de recibir educación, quedando el adulto relegado sin mayor alternativa dentro del mismo avance científico y tecnológico del país; en esos momentos se abren otros senderos para los adultos buscando ante todo con ello, resolver algunos problemas principales con los que se enfrentaba el nuevo gobierno.

La educación técnica por otro lado, avanzaba cada vez más; aunque esto no podía asegurar que al existir mano de obra especializada, existiera la necesidad de utilizarla, ya que aunque se había dado mucha importancia a este aspecto, la mano de obra que se requería o que el país necesitaba en esos momentos, debía ser acorde con su mismo avance.

Es entonces cuando la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, y además como una solución a parte de los problemas nacionales "Esta precisa de formar cuadros calificados suficientes para responder a los requerimientos del avance tecnológico"³

Con el gobierno de Miguel de la Madrid, se promueve la reforma a los principios normativos de desarrollo económico y social de la Constitución Política de los Estados Unidos.

Como parte de esta reforma, el nuevo artículo 26 de la Constitución, determina que el Estado debe integrar un sistema de planeación democrática, cuyo compromiso principal sea el de organizar las actividades del gobierno de manera racional y previsoras y con el apoyo de una amplia participación popular.

En el marco de esta reforma, se presenta a la nación el Plan Nacional de Desarrollo, el cual se elabora dentro de la crisis más seria que ha enfrentado el país en su historia y en el marco de graves problemas mundiales. Esta crisis se caracteriza entre otros aspectos, por la inflación del cien por ciento, duplicación de la tasa de desempleo; así mismo, se manifiesta una persistencia y desigualdades sociales y desequilibrios económicos, falta de integración de los procesos productivos e insuficiencia de recursos para financiar el crecimiento. Todos estos problemas requerían de actividades específicas. En relación con la política del Plan Nacional de Desarrollo, se definen las siguientes áreas:

³CALDERON, Cordova, Hugo. Manual para la Administración del Proceso de Capacitación Personal. Edit. Límusa, 1982, P. 13

Empleo, Bienestar Social y Distribución del Ingreso y un aspecto muy importante, la Educación, ya que a través de ella se pretende contar con una población preparada para enfrentar la problemática existente.

Sin embargo, lo que sucedía también en el país era que la falta de recursos financieros en el campo, va orillando a campesinos a emigrar a la ciudad, incrementándose con esta situación, la miseria y el desempleo que de por sí estaba viviendo la población en general. se hacen más evidentes las clases sociales y proliferan más los cinturones de miseria y aquella gente que viene a la ciudad en busca de mejores oportunidades y condiciones de vida más favorables, se topa con una situación desesperante, ya que para ese tiempo se requiere de mano de obra calificada y especializada y ellos, por ser personas de campo, se encuentran impreparados para buscar un empleo y además sin ninguna alternativa para solventar sus necesidades básicas. ¿De qué manera van a conseguir empleo? Por lo cual pasan a hacer mayor la lista de desempleados. al no ser aceptados por no tener conocimientos ni habilidades para desempeñar algún trabajo en la gran ciudad, y por ende a aumentar la miseria. Y es en este momento en que la Capacitación sería una pieza fundamental para desarrollar la mano de obra, ya que la Capacitación, como ya hemos mencionado, desde un principio se dio ubicando a una persona (en este caso aprendiz) a que observara el trabajo de otra ya experimentada y de esa forma fuera adquiriendo conocimientos, así como perfeccionarse en el desarrollo de sus actividades.

Desafortunadamente, la Capacitación no ha cumplido su cometido, no obstante que existen muchas instituciones tanto en el nivel público como en el privado, que se preocupan por impartir cursos de diversas especialidades, para los diversos sectores del país.

Algunas de estas como el Centro Nacional de Productividad (CENAPRO) y el Sistema Nacional de Adiestramiento Rápido de Mano de Obra (ARMO).

Consideramos que la Capacitación del recurso humano, sigue jugando un papel determinante al buscar el mejoramiento de la calidad de estos recursos humanos, valiéndose de todos los medios que la conduzcan al incremento de conocimiento, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes, en cada uno de los individuos.

A través de todos estos años en nuestra historia, se ha buscado la manera de enfrentar la escasez de mano de obra calificada por medio de la capacitación, para mejorar el desempeño de los trabajadores.

La situación actual marca a la Educación de Adultos y básicamente a la capacitación en el trabajo, como una de las instancias en las que debe apoyarse la nación, ya que a través de ésta se logrará que el individuo se desarrolle en todos los aspectos, y, por ende, esto beneficiaría al país mismo.

Se busca el desarrollar a los individuos tanto en el aspecto técnico como en el personal, que puedan realizar sus actividades de la manera más adecuada, y ayudar al ser humano, encaminándolo a descubrir el beneficio de recibir capacitación, cambiar actitudes, ayudarle en sus relaciones cotidianas, mejorando los aspectos de comunicación, de relaciones humanas, de convivencia con compañeros, con familiares, etc..

Como ya dijimos en líneas anteriores, la capacitación hasta ahora no ha dado los resultados que a nivel de discurso oficial se ofrece, ya que los obreros esperaban y a la fecha siguen esperando que esto se cumpla. Actualmente se observa que gran cantidad de empresarios solo cumplen con esta obligación por librarse de un requisito legal, y no es vista como una necesidad y una ayuda, tanto del obrero como de la empresa; mucho menos del país, negándose así la posibilidad de su valía para el desarrollo económico y social del país.

Hoy debemos pensar que nuestro problema principal es luchar por contar con una infraestructura para la calidad de lo que se produce; sin ello no va a haber mejoría de los seres humanos que la producen.

Por lo anterior, consideramos a la Capacitación y por ende, a un curso de capacitación, como una pieza clave para el cambio de esos seres humanos que tanto necesita el país.

Siguiendo con nuestro esquema y para completar nuestro marco de referencia, es necesario que mencionemos el marco legal en el que está inmersa la capacitación y que es la base de su fundamentación.

1.3 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION

Particularmente en nuestro país, los antecedentes legales de la capacitación se remontan al año de 1870, cuando se incluía en el Código Civil un capítulo destinado al aprendizaje, el cual aparece en 1917 en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123 Apartado "A", fracción XIII. En 1931 la Ley Federal del Trabajo estableció en su título Tercero el Contrato de aprendizaje como relación laboral que no daba consistencia sobre los derechos de los trabajadores, porque en él solo se incluían; la prestación de servicios, recibir enseñanza en retribución. Durante los años siguientes, el desarrollo industrial de México no demandaba una gran población de trabajadores que fuesen altamente calificados debido fundamentalmente a la relativa sofisticación de las técnicas productivas, lo cual propició el que las industrias instituyeran un sistema elemental de capacitación, de pre-ingreso al trabajo, o bien de adiestramiento rápido de mano de obra ya empleada.

En este sentido la continuación del contrato de aprendizaje seguía vigente y su método empírico de enseñanza constituyó por mucho tiempo la forma como se desarrolló la capacitación y el adiestramiento de la fuerza de trabajo.

La idea fundamental del contrato de aprendizaje pretendía favorecer tanto a los trabajadores como a los patrones; sin embargo, con el paso del tiempo, algunos patrones lo utilizaron para explotar al trabajador aprovechando el respaldo de lo establecido en la misma Ley Federal del Trabajo.

Esto llevó a que los obreros lucharan incansablemente hasta hacer que desapareciera el contrato de aprendizaje como figura jurídica; lográndose que en 1970 se incorporara el derecho a la capacitación, incluida en la Ley Federal del Trabajo en el artículo 132, Fracción XV, en el Título Cuarto, Capítulo III Bis.

En 1977 (27 de diciembre) se modifica la Ley Reglamentaria a raíz de la Reforma Constitucional, iniciándose estudios desde 1976 que llevarían a la Capacitación a funcionar como un proceso efectivo. Estos estudios fueron realizados por la Dirección de Formación Profesional (antecedente inmediato de la UCECA), quien llevó a cabo una encuesta a nivel nacional sobre la detección de necesidades de capacitación de la mano de obra en las empresas. Los resultados arrojados fueron: insuficiencia de los recursos humanos y tecnológicos del país, falta de preparación por parte de los empleados de confianza y de base; las actitudes de patrones y de los trabajadores ante la capacitación y adiestramiento.

Este sistema tendría que ser flexible para poder adecuarse a diversas modalidades emergentes, pero conservando su estructura básica; así mismo, debería propiciar la participación de los sectores de producción y del estado para responder a los requerimientos específicos de nuestro país.

En 1978 (9 de enero) se da el primer paso en firme con la Reforma de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para elevar la capacitación a rango constitucional, Artículo 123, Apartado "A", Fracción XIII y XXXI, las modificaciones básicas fueron la obligación de los patrones de capacitar a sus trabajadores y la exclusividad de las autoridades federales para aplicar las disposiciones de seguridad e higiene en el trabajo.

Junto a estos decretos se efectuaron las correspondientes modificaciones a la Ley Federal del Trabajo; de esta manera los elementos que configuran el Sistema Nacional de Capacitación y adiestramiento, quedaron plasmados en el Capítulo III Bis.

En 1978 (28 de abril) se publicó en el Diario Oficial de la Federación la "Reforma a la Ley Reglamentaria" título cuarto, capítulo III Bis (artículos 153 a 153 Bis) al primero de mayo del mismo año, entra en vigor dicha Ley Reglamentaria, y en 1984 (10 de agosto) se crean los criterios administrativos vigentes como planteamiento técnico del mencionado sistema.

Por lo tanto el artículo 123 marca:

"LAS EMPRESAS, CUALQUIERA QUE SEA SU ACTIVIDAD, ESTARAN OBLIGADAS A PROPORCIONAR A SUS TRABAJADORES, CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO PARA EL TRABAJO"

La Ley Federal del Trabajo contempla respecto a la capacitación, lo siguiente:

a) **Organos instituidos con motivo de las reformas hechas por la Ley Federal del Trabajo. Las reformas hechas a esta ley, prevén la creación de diversos órganos que, permitan la realización y vigilancia de acciones de capacitación y adiestramiento.**

De esta forma, se constituye el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento, mismo que está a cargo de la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento, y como órganos auxiliares los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento.

b) Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

En cada empresa se deberán constituir éstas, las cuales:

- **Estarán integradas por un número igual de representantes de trabajadores y patrones y,**
- **Vigilarán la instrumentación y operación del sistema y procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas (art. 153, Fr. I).**

Las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento tienen a su cargo directamente:

- **Autenticar las constancias de los trabajadores aprobados en los exámenes de capacitación o adiestramiento (art. 153 T), y**
- **Practicar exámenes que permitan al trabajador demostrar su aptitud en aquellos casos en que existan en una empresa, varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera. (art. 153, Fr. V).**

Las autoridades laborales cuidarán que las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores. (art. 153, J).

- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores en los términos establecidos en la Ley Federal del Trabajo. (art. 132, Fr. XV).

- Participar de la integración y funcionamiento de las comisiones mixtas que deban formarse en cada centro de trabajo. (art. 132, Fr. XXVIII).

d) Trabajadores.- Sus derechos respecto a la Capacitación:

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

Sus obligaciones respecto a la capacitación:

- Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento tienen las siguientes obligaciones:

- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y actividades generales de su proceso de capacitación o adiestramiento.

- Atender las indicaciones de las personas que imparten la capacitación y el adiestramiento y cumplir los programas respectivos.

- Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes que sean requeridos. (art. 153 II).

e) Constancias:

Las constancias de capacitación y adiestramiento deberán ser autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la empresa y se harán del conocimiento de la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento por medio del correspondiente Comité Nacional o a falta de este a través de las autoridades del trabajo.

La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, registrará la constancia expedida y la considerará en la elaboración del padrón de trabajadores capacitados. (art. 153 T).

Función y Objeto de las Constancias

Las Constancias de habilidades laborales son el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas tienen la obligación de enviar a la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Estas constancias surtirán plenos efectos para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación y adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, acreditará para cual puesto es apto. (art. 153 V).

Los certificados, diplomas, títulos o grados que expida el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de constancias relativas a trabajadores capacitados adiestrados, dentro de cada una de las ramas o actividades industriales, cuando el puesto y la categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él. (art. 153 W).

f) Sanciones y Ejercicios de Derechos

La violaciones de la Ley se sancionarán conforme al Título Dieciséis de la misma, independientemente de la responsabilidad que les corresponda a los trabajadores o patrones por el incumplimiento de sus obligaciones. La cuantificación de las sanciones pecuniarias, establecidas en dicho título se harán tomando como base

de cálculo, la cuota diaria del salario mínimo general vigente en el lugar en que se cometa la violación. (art. 876).

Estas sanciones serán impuestas por el Secretario del Trabajo y Previsión Social, por los Gobernadores de los Estados, por el Jefe del Departamento del Distrito Federal o por funcionarios subordinados en quienes se delegue esta responsabilidad, mediante acuerdos que se publiquen en el periódico oficial que corresponda. (art. 887 Ley Federal del Trabajo).

Los patrones y trabajadores tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones que se deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento. (art. 153 X).

Con este Marco Legal podemos observar la importancia de la capacitación, de que ésta sea vista tanto por empresarios como obreros, por capacitadores y capacitandos, por jefes y subordinados, como un elemento necesario, útil y determinante en el desarrollo del individuo, de la empresa y del país.

Por todo lo expuesto, consideramos fundamental hablar de la Tecnología Educativa, pues ésta surge como una respuesta a la necesidad cada vez más creciente y apremiante de brindar educación a más personas, con menor costo, y mayor eficiencia.

2. CAPACITACION

2.1 TECNOLOGIA EDUCATIVA

En todo el mundo y en especial en los países en desarrollo la educación se enfrenta a la necesidad de encontrar paradigmas educativos que ofrezcan soluciones a tres problemas básicos:

- 1) Educar a un número cada vez mayor de personas
- 2) Educar mejor y con mayor eficiencia
- 3) Educar a más con menos costo

Es así ante estos problemas y respondiendo al desarrollo de las Ciencias del comportamiento humano, que tiene su origen lo que hoy llamamos Tecnología Educativa.

La Escuela había permanecido inmutable ante la invasión tecnológica que actualmente ha penetrado prácticamente en todos los sectores: social, económico, científico y médico, el doméstico y aún en el de las diversiones.

De este modo se hace necesario renovar a la educación pues la sociedad misma exige una educación adecuada a las necesidades actuales y al nivel creciente de aspiraciones de los individuos, independientemente de sus diferencias individuales. La sociedad demanda una educación más en concordancia con el mundo en que vivimos.

En los últimos años la Tecnología Educativa ha surgido como una estrategia científica para abordar el quehacer educativo, dándole un enfoque sistemático e interdisciplinario cuya aplicación nos ofrece una alternativa de solución a las deficiencias educativas.

Etimológicamente el vocablo Tecnología Educativa ha surgido de la voz griega zexun-arte y oros- tratado. Los vocablos latinos equivalentes serían texere que significa tejer o construir, y texto textil y arquitecto que a su vez se derivan de texere.

Semánticamente, debe entenderse la palabra Tecnología como el conjunto de partes diversas, estructuradas en forma interrelacionada; es decir, tecnología es el conjunto de elementos estructurados sistemáticamente.

Tecnología también se interpreta de modo genérico como la aplicación de una ciencia a la solución de problemas prácticos; así por ejemplo la tecnología de la ingeniería está relacionada con las ciencias físicas y la tecnología médica con las ciencias biológicas. Es en este sentido en el que comunmente se considera la expresión tecnología educativa, como la aplicación sistemática de conocimientos científicos a la solución de problemas de la Educación.

A continuación enunciaremos algunas de las principales definiciones de Tecnología Educativa dadas por especialistas en el campo de la educación.

Roberto M. Gagné "La Tecnología Educativa es un conjunto de conocimientos técnicos sobre el desarrollo y la conducción de la educación en una forma sistemática, basados en la investigación científica".

Según la Agencia Norteamericana para el Desarrollo Internacional (AID), Tecnología Educativa "es una forma sistemática de planificar, implementar y evaluar el proceso total del aprendizaje y de la instrucción, en términos de objetivos específicos, basados en las investigaciones sobre el aprendizaje y la comunicación humanas, empleando una combinación de recursos y materiales con el objeto de obtener una instrucción más efectiva".

El concepto que tiene la UNESCO se refiere del trabajo realizado por Henry Diuzeide, publicado con motivo del año Internacional de la Educación: "La Tecnología Educativa es una aplicación sistemática de los recursos del conocimiento científico al proceso que necesita cada individuo para adquirir y utilizar conocimientos.

Si analizamos las definiciones anteriores vemos que todas coinciden en el señalamiento de 3 características de la llamada Tecnología Educativa. Estas son:

- Conjunto de conocimientos
- emanados de la investigación científica, y
- organizados en forma sistemática

Podemos decir entonces, que la Tecnología Educativa es el conjunto de conocimientos aplicados en forma sistemática y organizada para la solución de problemas educativos.

Son innumerables las áreas científicas que pueden fundamentar el desarrollo de la Tecnología Educativa, pero por razones didácticas y por considerarlas como las más relevantes en su proceso de desarrollo analizaremos a la Tecnología Educativa en el contexto de 3 disciplinas distintas en cuanto a su origen pero íntimamente relacionadas: la psicología, la Teoría de Sistemas y la Comunicación.

Veremos de manera general la secuencia de la Psicología Experimental desde sus inicios hasta el momento en que llega a constituir las bases de la Tecnología Educativa actual; asimismo analizaremos las dos familias psicológicas predominantes en el siglo XX y que han determinado dos conceptos distintos del hombre, de la vida y por consiguiente del aprendizaje: las teorías conductistas del estímulo-respuesta (E-R) y las del campo de conocimiento o Campo de Gestalt.

Ambas familias, la conductista y la gestaltista derivan de teorías psicológicas del siglo pasado. Se dice que se trata de familias porque una y otra combinan más de una teoría, que aunque difieren entre sí en algunos aspectos, comparten ideas y principios, lo que permite agruparlas bajo los rubros de "Teoría del Condicionamiento E-R, o conductistas; y Teoría del Campo Cognoscitivo o Gestaltista". Aunque estas familias difieren en el concepto fundamental del aprendizaje humano, tienen en común que ambas nacieron como reacción a la Psicología Especulativa.

TEORIAS CONDUCTISTAS DEL CONDICIONAMIENTO E-R

Conductismo es el nombre genérico que se aplica a las teorías del condicionamiento estímulo-respuesta: el conductismo propiamente denominado así, el neoconductismo y el conexionismo.

El antecedente más remoto del conductismo podemos encontrarlo en las teorías de **Johann Friedrich Herbart**, quien desarrolló la primera Psicología del Aprendizaje. Herbart reconoció tres niveles del aprendizaje que son los siguientes:

- a) Una etapa de actividad sensorial
- b) Una etapa de memoria
- c) Una etapa de comprensión

La doctrina de Herbart se conoce también como **Doctrina de la Apercepción**, y pertenece a la **Psicología Asociacionista**.

La **Psicología Asociacionista** considera que el aprendizaje se produce al combinarse elementos psicológicos y afirma que las ideas se conectan unas con otras, porque ya lo estaban en experiencias previas.

Los primeros experimentos realizados fueron con animales, llevados a cabo en el laboratorio por científicos alemanes, que consideraron a la Psicología una ciencia experimental.

Los métodos de investigación científica usados por la Psicología, adelantaron con los tests mentales, inventados en París por Binet y Simon, en 1905, y reestructurados y ampliados en Estados Unidos en 1917 en que fueron aplicados al ejército. Son pruebas que miden funciones mentales, como la inteligencia, y que aún tienen vigencia.

Entre los experimentos más sobresalientes están los realizados por Ivan Petrovich Pavlov, llevados a cabo con animales, y de los que derivó su famosa teoría del reflejo condicionado. Para Pavlov, la conducta depende del funcionamiento del sistema nervioso. Pavlov relaciona los fenómenos psicológicos y anatómicos.

Pavlov considera que los cambios de un sujeto, en el comportamiento y aún en el temperamento, pueden deberse a su relación con un ambiente durante toda su existencia.

El Norteamericano que sigue más de cerca las teorías de Pavlov es Edward Lee Thorndike. Una de las aportaciones más importantes de Thorndike son las Leyes del Aprendizaje, llamadas también Leyes de la Asociación, a las que clasificó en primarias y secundarias. Las Leyes Primarias son las de la disposición, las del ejercicio o de la repetición y la Ley del Efecto. Las Leyes Secundarias son: repuestas múltiples, actitud, prepotencia de elementos, respuesta por analogía y cambio asociativo.

Watson, discípulo de Thorndike, afinó mucho las leyes de su maestro. De sus experimentos, conceptos y leyes dedujo una teoría del aprendizaje cuyo eje central es el principio que dice que cualquier respuesta que la capacidad de un

alumno le permita, se puede obtener con determinado estímulo. Watson es el creador de la doctrina propiamente conductista, que aunque pasada de moda, dio lugar a las teorías neoconductistas que siguen la teoría E-R, y cuyo método es el análisis de la conducta misma, aunque se apartan demasiado de los mecanismos fisiológicos.

NEOCONDUCTISMO

El Neoconductismo es una teoría del condicionamiento entendiéndose por esto el cambio de hábito de una respuesta, ya sea por sustitución de estímulos, por reforzamiento de éstos por un estímulo nuevo, o por refuerzo en la respuesta.

De todas las teorías psicológicas conductistas, la que más se ha llevado a la práctica es la de Skinner. Con Skinner nace la Enseñanza Programada, mediante la cual se establece el enlace de la psicología con las otras dos teorías que proporcionan fundamentación a la Tecnología Educativa: La Teoría de Sistemas y de la Comunicación.

TEORIA DE LA GESTALT

Paralelamente al desarrollo de la Psicología Conductista, surge en Alemania, en los primeros años del presente siglo la Psicología del Campo Gestalt.

Gestalt es una palabra alemana que no tiene equivalente en español. La traducción más apropiada es "patrón", configuración o "todo organizado". Los máximos representantes de la Psicología del Campo Gestalt son Mark Wertheimer, Wolfgang Köhler, Kurt Kofka y Kurt Lewin.

Los psicólogos del Campo Gestalt no separan la percepción de un objeto, de su significado. Así una persona rara vez percibirá a menos que sea pertinente con algún propósito suyo. Esta pertinencia es lo que da sentido a su significado. Si una persona no capta algún significado en un objeto, no le prestará ninguna atención.

Consideran, además que la percepción es altamente selectiva, pues ella se haya relacionada con los propósitos de la persona en el momento de la percepción. En ese momento selecciona aquellos aspectos de su ambiente psicológico que le ayudan u obstaculizan. Es a éstos a los que es primordialmente más sensible.

En lo referente al aprendizaje, los psicólogos de la Gestalt utilizan la palabra conocimiento. El nombre aprendizaje connota los nuevos conocimientos o significados que se van adquiriendo. Sostienen que el aprendizaje es una empresa deliberada, explorativa, imaginativa y creadora.

El aprendizaje, según estos psicólogos, no se da en una forma gradual, sino es un cambio súbito dentro del campo perceptual; es decir, el aprendizaje es un proceso que implica penetración, visión interior.

Entre las principales críticas hechas a estas teorías se encuentran:

Teorías E-R

- Su concepto de aprendizaje humano se basa en experiencias limitadas a animales.
- Sus leyes del aprendizaje son demasiado mecánicas
- Dejan de lado los conceptos y la conciencia
- Manipulas al individuo y consecuentemente a la sociedad

Teorías de la Gestalt

- Utilización de términos no definidos satisfactoriamente, lo que no coincide con el punto de vista científico
- Sus interpretaciones en el campo de la percepción son vagas y ambiguas.

TEORIA DE SISTEMAS

El enfoque de sistemas aplicados a la solución de problemas educacionales tiene la ventaja de permitir abordarlos con una visión de totalidad, y evitar así el estudio aislado de elementos dispersos que ha caracterizado desde siempre las estrategias elegidas para dar solución a las múltiples carencias educacionales que nos aquejan.

Existen diferentes definiciones de sistema, pero la mayoría coincide en lo que se refiere a sus características básicas.

Por ejemplo, para Silveru, un sistema es la estructura u organización de una totalidad ordenada, que muestra claramente las relaciones recíprocas que guardan entre sí las partes y éstas con el todo mismo.

Para Heinich, un sistema operacional sintetiza y relaciona entre sí a los componentes de un proceso dentro de un marco conceptual, con lo que se asigna un avance continuo, ordenado y efectivo hacia una meta declarada.

Podemos concluir que un sistema no es otra cosa que un conjunto de elementos estructurados de manera organizada, de tal forma que entre ellos existe una interrelación tal que los lleva, en su funcionamiento, a lograr los fines para los que se ha diseñado.

En un modelo básico de sistemas podemos distinguir los siguientes componentes: entrada, procesamiento, salida y retroalimentación.

Considerando este modelo de sistema aplicado al área educacional, podemos definir cada uno de sus componentes en la siguiente forma:

-- Entrada: Comportamiento inicial que debe presentar el estudiante y que será punto de partida para el logro de los objetivos del sistema.

-- Procesamiento: Son todos los medios y procedimientos utilizados con el fin de llevar al estudiante a lograr el objetivo final, a partir de su repertorio inicial.

-- Salida: Describe en forma muy clara y explícita lo que el estudiante debe hacer o decir para demostrar que ha diseñado el sistema.

-- Retroalimentación: Durante la etapa del procesamiento, el sistema recibe información sobre el desempeño del estudiante en cada fase del proceso. Dicha información se confronta con los objetivos esperados, con los pasos diseñados y con los lineamientos de entrada establecidos para detectar, las fallas o deficiencias en algunos de los componentes del sistema. De esta forma se hacen las modificaciones o ajustes necesarios en la entrada, salida o procesamiento del sistema, con el fin de volverlo más eficiente.

El enfoque de sistemas tanto aplicado a la educación como a cualquier disciplina, consta de cuatro etapas, a menudo organizadas en orden secuencial:

I. Análisis. Consiste en identificar el problema, los elementos existentes y sus interrelaciones.

II Síntesis. En esta etapa se combinan tanto los elementos no relacionados como los relacionados en un todo nuevo, que es inicialmente, mera información.

III. Modelos. A partir de las etapas anteriores se construyen modelos para presentar, en forma organizada, los pasos a seguir para el logro de procesos efectivos sin necesidad aún, de implementar el sistema.

IV. Simuladores. Pruebas de modelos en situaciones simuladas efectuadas para revelar alternativas de solución. Esta etapa no siempre se realiza, aunque es conveniente.

El analista de sistemas educativos debe estar capacitado para señalar tanto lo que limita a un sistema como lo que lo posibilita, y puede sugerir formas específicas de organización de recursos, prever sus efectos y controlar su flujo.

TEORIA DE LA COMUNICACION

Existe una estrecha relación entre enseñanza-aprendizaje y comunicación.

Las ciencias de la información constituyen todo un complejo desprendido de las ciencias sociales que requiere para su pleno desarrollo, de otras disciplinas como: Filosofía, Psicología, Sociología, Lingüística y las Ciencias de la Educación.

Las Ciencias de la Información se definen como el conjunto de ciencias que se ocupan del proceso informativo de los elementos del proceso informativo y de la acción pública de dicho proceso. Una de estas ciencias es la Teoría de la Información que conforma una disciplina general de las Ciencias de la Información.

La escuela alemana encabezada por Walter Hagemann considera que la comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información y que este proceso comunicativo-informativo, está internamente relacionado con la sociedad.

Bervard Ma. Answers considera que esa relación es tan absoluta que el conocimiento científico de la comunicación es indispensable para entender los principios estructurales de una sociedad al ir descubriendo, a través de los medios de información, la tipología representativa de la coyuntura social.

La Tecnología Educativa precisa de los aportes de las Ciencias de la Información y de la Comunicación, al ser el proceso de enseñanza-aprendizaje un tratamiento de comunicación, en sí mismo, en el cual están presentes las variables del diagrama de Laswell: quién dice, qué dice, a quién dice, por qué y con qué efectos.

El proceso de la comunicación está en relación con la Teoría de Sistemas, al ser él mismo un sistema.

Berlo elaboró un modelo de comunicación humana, este modelo corresponde a lo siguiente:

- FUENTE. Es el ámbito de donde surge un mensaje: la sociedad, la cultura, el grupo, el individuo; son también los depósitos de datos, el sistema social.

- EL MENSAJE. Es la emisión, el producto del emisor o fuente.

- EL CANAL. Es el vehículo sensorio que se utiliza para transmitir el mensaje; la vista, el oído, el tacto, etc..

- EL RECEPTOR. Es quien, como su nombre lo indica, recibe el mensaje transmitido desde su fuente.

Consideramos importante incluir el medio. Podemos entender por medio a todo aquello utilizado para la transmisión de un mensaje, es decir, es un instrumento humano, mecánico o electromecánico. Algunos teóricos los clasifican de la siguiente forma:

a) **Materiales visuales:** diapositivas, filminas, libros, fotografías, dibujos, películas, transparencias, etc..

b) **Materiales auditivos:** grabaciones, discos, cintas, cassettes, emisiones de radio, etc..

c) **Materiales visuales tridimensionales:** esculturas, maquetas, etc..

d) **Actividades "in vivo":** excursiones, danzas, dramatizaciones, juegos, etc..

Tenemos también los medios masivos de comunicación. Se les llama así a las formas electrotécnicas de comunicación de gran alcance, en donde el receptor es un público diseminado, disperso y receptivo. TV., radio, son medios masivos de comunicación.

Los medios son instrumentos de control y transformación social. Los efectos pueden ser positivos o negativos dependiendo de quiénes sean los emisores, y cuáles sean sus propósitos.⁴

Podemos decir que la Tecnología Educativa habla de un concepto de "control humano" surgido del conductismo, abre las posibilidades de combinar ideas de conductismo con humanismo, seleccionando los medios de acuerdo a determinación de necesidades.

⁴ CFR. CONTRERAS, ELSA. Principios de Tecnología Educativa. Edit. Edicol. México, 1974.

A pesar de sus limitaciones la Tecnología Educativa trata de aumentar la participación de los alumnos en las decisiones acerca del contenido, forma, estructura, proceso y evaluación en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.

Para concluir, debemos mencionar que para elevar la productividad en la empresa, la parte fundamental y más importante dentro de éstas, es el recurso humano, que además de aportar esfuerzo y conocimientos, va a tener una actitud sensible de superación y cambio, que puede lograrse mediante la capacitación.

2.1. LA CAPACITACION COMO MODALIDAD DE LA EDUCACION DE ADULTOS

Para iniciar este segundo capítulo enfocado a la Capacitación como Modalidad de la Educación de Adultos, creemos conveniente partir del concepto de Educación.

El proceso educacional de la humanidad ha sido muy largo. Comenzó el primer día que apareció el ser humano tal y como se le conoce hoy sobre la faz de la tierra y ha continuado a través de la historia con retrocesos transitorios, en una línea ascendente, tanto en extensión como en calidad.

Educar significa sacar fuera lo que la persona lleva dentro; al educar por tanto es imprescindible el más absoluto respeto por la personalidad de cada quien, para que sea ella misma quien logre su propio perfeccionamiento "la educación es un proceso social tan amplio como la vida misma que se llega a confundir con

ella y está presente en todo momento y en todo lugar de la vida del hombre y de la vida de la sociedad"⁵, a través de ella se establece el conocimiento con los acontecimientos de la humanidad "es el instrumento de comunicación entre el pasado y el presente"⁶, respondiendo ésta siempre a las necesidades particulares de cada época de la historia de la humanidad.

En virtud de las transformaciones que han caracterizado al mundo moderno, ha surgido la necesidad de brindar algunas alternativas de educación, que sean acordes con el mismo desarrollo que vive la humanidad en cuanto a aspectos tecnológicos e industriales y que requieren los individuos que intervienen en este proceso, o sea la población adulta, diferenciándose con ello la educación que recibe el niño o adolescente -ubicándolo en la educación formal que se recibe en una institución regida por calendarios, horarios, exámenes, etc., previamente establecidos, donde intervienen además aulas y maestros "la educación formal es el sistema educativo institucionalizado, cronológicamente graduado y jerárquicamente estructurado que abarca desde la escuela primaria hasta la Universidad"⁷-- y la educación del adulto, entendiéndose ésta como "la totalidad de los procesos organizados de educación formal y/o no formal, gracias a los cuales las personas consideradas adultos por las sociedad a que pertenecen, desarrollan sus aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias técnicas y profesionales y así modifican sus actitudes o su comportamiento en la doble perspectiva de un enriquecimiento integral del hombre y su participación en un desarrollo socioeconómico equilibrado"⁸, surgiendo de esta manera, nuevos conceptos de educación en los cuales puede

⁵BOLAÑOS MARTINEZ, VICTOR HUGO. Introducción al Estudio de la Pedagogía. P. 43

⁶IBID. P. 44

⁷LA BELLE, THOMAS J. Educación no formal y Cambio Social en América Latina. México, Edit. Nueva Imagen, 1980, P. 44

⁸CENAPRO. Educación no formal para Adultos. México, 1980, P. 20

incluirse a esta educación de adultos, lo que hace que hablemos de educación no formal, extraescolar y permanente, explicando a continuación, de manera breve, en que consiste cada una de ellas.

EDUCACION NO FORMAL

A diferencia de la educación formal, ésta se refiere a las actividades que se realizan fuera de los programas académicos institucionales "es toda actividad educativa, organizada y sistemática, realizada fuera de la estructura del sistema formal, para impartir ciertos tipos de aprendizaje a ciertos grupos de la población, ya sean adultos o niños"⁹

EDUCACION EXTRAESCOLAR

Es a través de este tipo de educación que se pretende dar al sistema educativo un carácter de continuidad, al extenderse más allá de lo que se ha considerado el período formativo del hombre, para lo cual se ha dividido en diferentes modalidades:

- Alfabetización**
- Desarrollo Comunitario**
- Enseñanza Abierta**
- Capacitación en y para el trabajo**

Es precisamente en este último punto en el que nosotros pretendemos enfocarnos en esta investigación, ubicarnos en la educación de adultos básicamente en la

⁹ **DE SHUTER, ANTON. Una opción Metodológica para la Educación de Adultos. Investigación Participativa. CREPAL, México, P. 27**

capacitación, ya que estamos de acuerdo en que el individuo debe desarrollarse integralmente y esto va a ser posible en muchos aspectos, en función de la capacitación "el nuevo enfoque plantea un carácter interdisciplinario y por tanto, una educación integral para el adulto, donde el eje central de toda acción educativa, debe ser la capacitación en y para el trabajo"¹⁰

EDUCACION PERMANENTE

Se puede definir como un sistema social de acciones educativas que recibe el hombre durante su vida; este tipo de educación tiene como principal objetivo, favorecer el desarrollo del hombre en todas las etapas de su vida; ésta no es privativa de una edad determinada, es un hecho integral y continuo.

Por lo anterior, la capacitación como modalidad de la educación de adultos, responde a una gran diversidad de necesidades manifestadas por los individuos, ya que para los adultos "educar no consiste en una simple transferencia de conocimientos, sino en la perenne renovación de los mismos, según las necesidades; propugnan ayudar al hombre a "aprender" para "ser mas", para "ser mejor"¹¹.

La Educación de Adultos se adscribe a la concepción de la educación permanente "que no acepta el monopolio de la enseñanza por parte de la escuela y del educador tradicional., sino que propugna la utilización y el

¹⁰IBID. P. 27

¹¹LA BELLE THOMAS J. Educación no formal y Cambio Social en America Latina, México, 1980, Edt. Nueva Imagen, P. 43

aprovechamiento de todos los medios y formas que coadyuvan al proceso educativo."¹².

Por lo anterior, se hace necesario hablar a continuación del concepto de capacitación.

2.3 CONCEPTO DE CAPACITACION

Se ha definido a la Capacitación como:

"Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una ocupación o puesto de trabajo. Su cobertura abarca entre otros, los aspectos de atención, análisis, actitudes y valores de los individuos, respondiendo ante todo a las áreas del aprendizaje cognoscitiva y afectiva". Esta definición según la U.C.E.C.A.¹³.

"La Capacitación debe ser un esfuerzo sistemático para proporcionar y mantener las condiciones y recursos que faciliten al individuo el cambio de conducta, en relación a conocimientos, habilidades y actitudes"¹⁴. Esto es según Romo García G.. Para Fuentes González Benjamín, "debe concebirse en términos de actualización, de educación continua para aprender las habilidades prácticas y los conocimientos técnicos necesarios, ya sea para ocupar el puesto

¹²IBID, P. 43

¹³GLOSARIO DE TERMINOS EMPLEADOS EN CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO. P. 26

¹⁴ROMO GARCIA, G. Análisis Experimental de la Conducta y el Adiestramiento. Armo, México 1977, Vol. 26, P. 13

por primera vez con fines correctivos o también con el propósito de lograr un desarrollo personal"¹⁵.

Para Ortiz Tetlacuilo, "es una forma extraescolar de aprendizaje cuyo propósito fundamental es dotar al personal de los centros de trabajo, con los conocimientos, destrezas y habilidades y actitudes que sean necesarios para desempeñar su labor y al mismo tiempo le permitan mantenerse actualizado ante el reto del creciente desarrollo tecnológico"¹⁶. Para Roberto Pinto Villatoro, se refiere al "mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios que la conduzcan al incremento de conocimientos, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los individuos"¹⁷.

Considerando todas estas definiciones, podemos concluir que todas se encaminan a englobar la capacitación como el medio a través del cual se pretende lograr el desarrollo del individuo, tanto en el aspecto laboral como personal.

Desgraciadamente, en la mayoría de las empresas, la acción capacitadora se toma como algo aislado o intrascendente dentro de la organización, ya que "hasta la fecha muchas empresas ven todavía a la capacitación como una carga legal con la que hay que cumplir, desconociendo los beneficios que ésta le proporciona así como la importancia de su legislación y vigilancia"¹⁸. Se cumple muchas veces de manera parcial, ya que se programan cursos, se llevan a cabo, pero no se logra mayor cambio en los trabajadores.

¹⁵ FUENTES GONZALEZ, BENJAMIN. "El Pedagogo y su Proyección Profesional", Revista: Pedagogía para el Adiestramiento, Vol. IV, No. 15, enero/junio, México, 1974, P.11

¹⁶ ORTIZ TELACUILO, JOSE MARIA. "La Función de la Capacitación dentro de la Empresa" Revista: Pedagogía para el Adiestramiento, México, 1974, abril/junio, Vol IX, No. 15, P. 12

¹⁷ PINTO VILLATORO, ROBERTO. Proceso de Capacitación Edit. Diana, México 1990, P. 13

¹⁸ PINTO VILLATORO, ROBERTO. Op. Cit., P. 41

Es evidente encontrar que en las empresas, el personal tiene que recibir ayuda para resolver situaciones de trabajo que se presentan, así mismo, se dan casos de incapacidad o falta de conocimientos para desarrollar las labores cotidianas; igualmente se manifiestan conflictos que evidentemente marcan alguna falla en las relaciones interpersonales e interdepartamentales, siendo éstos algunos de los aspectos que se manifiestan y que hacen prioritaria la necesidad de capacitar.

Esta función de capacitación debe estar totalmente integrada a las actividades productivas, y, por otro lado, considerar que cualquier acción capacitadora redundaría en el desarrollo integral de los trabajadores, beneficiando no únicamente a las empresas por el mejoramiento de las labores, sino a la vida misma del trabajador.

La Capacitación se sustenta en una filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa y que responde a una manera de pensar y entender el medio ambiente social, laboral y familiar en que este se desenvuelve¹⁹.

Con esta filosofía las necesidades de los trabajadores deben ser consideradas, dándole importancia también al aspecto personal, a su vida misma, entender que cuando una persona se encuentra en proceso de capacitación asistiendo a un curso, va a estar ausente de sus funciones por tiempo determinado y al regresar a sus labores diarias, va a redundar beneficios directamente en un incremento de productividad, en la calidad de los productos, en la disminución de accidentes de trabajo, en el cambio de actitudes, en el trabajo diario, etc.. Llevando también

¹⁹PINTO VILLATORO, ROBERTO, Op. Cit., P. 13

esto a hacer reflexionar al trabajador, en el beneficio personal que todo ello conlleva: su crecimiento y su desarrollo.

En el presente trabajo se ve la capacitación como un elemento esencial dentro de la organización, en donde se manifiesta que la efectividad de la capacitación dependerá en gran medida de la responsabilidad compartida entre empresarios, directivos y trabajadores, ya que solo de manera coordinada y co-responsable podrán verse resultados y beneficios.

Al hablar de ella, es fundamental el mencionar el proceso Enseñanza-Aprendizaje.

2.4 EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LA CAPACITACION

El proceso Enseñanza-Aprendizaje está constituido por dos elementos inseparables y en constante movimiento, pues "...no se puede enseñar correctamente mientras no se aprenda durante la misma tarea de la enseñanza"²⁰, la enseñanza que representa una serie de acciones encaminadas a organizar, dirigir y facilitar el aprendizaje; y éste que se define como la modificación más o menos estable de pautas de conducta que opera en un nivel de totalidad y que es resultado de la práctica o de la experiencia, entendiéndose por pautas de conducta "...una determinada forma de estructurar la conducta, que se va repitiendo de una manera tal que llega a constituir parte integrante del sujeto. Estas pautas de conducta son modos privilegiados de comportamiento,

²⁰ZARZA, CARLOS "Conducta y Aprendizaje" Perfiles Educativos No. 17, CISE-UNAM, México, 1982, P. 28

modos posibles y que en su conjunto caracterizan la personalidad de dicho sujeto"²¹

Por tanto, se definirá el proceso Enseñanza-Aprendizaje como el conjunto de actividades organizadas, donde los elementos que intervienen guardan una interacción cuyo resultado es una modificación más o menos estable de pautas de conducta.

El alumno, el profesor, el contenido, los objetivos, las actividades de aprendizaje y las estrategias de evaluación, conforman los elementos de este proceso.

Es muy común en el ámbito de la capacitación, el uso del término "instrucción", así como el de enseñanza en el escolar o indistintamente, por varios autores (Popham, Baker, Gagné, entre otros). Definiéndose ésta como la acción de transmitir en forma sistemática una información, un conocimiento o una habilidad, para guiar el proceso enseñanza-aprendizaje; siendo en otras palabras, parte integrante del mismo.

El aprendizaje es integral, afectando las tres áreas de la personalidad del ser humano:

COGNOSCITIVA: (Adquisición de conocimientos, ideas, conceptos).

APECTIVA: (Adquisición de actitudes que tienen relación con sentimientos, intereses, ideales).

PSICOMOTOR: (Adquisición de habilidades físicas y destrezas).

²¹BLEGER, JOSE. Temas de Psicología. Edit. Nueva Visión. México. 1983, P. 5

El aprendizaje concebido de esta forma, implica un proceso dinámico y permanente, a través del cual el sujeto adquiere y/o modifica habilidades, conocimientos y actitudes.

Decimos que es un proceso, ya que la enseñanza no puede quedarse estancada estática, sino que va a estar en continua actualización.

Este aprendizaje va a tener lugar cuando la enseñanza (en un curso de capacitación), propicie cambios en la vida misma del sujeto.

2.5 EL PROCESO DE LA CAPACITACION

Antes de iniciar este apartado, es necesario que mencionemos que en las organizaciones o empresas, según algunas concepciones, se ha dado una gran importancia a los aspectos materiales, dejando en segundo plano. el recurso humano, que finalmente es quien le da vida y genera la dinámica dentro de la empresa misma.

Las empresas son en sí todo un sistema que comprende varios elementos, los cuales se interrelacionan entre si.

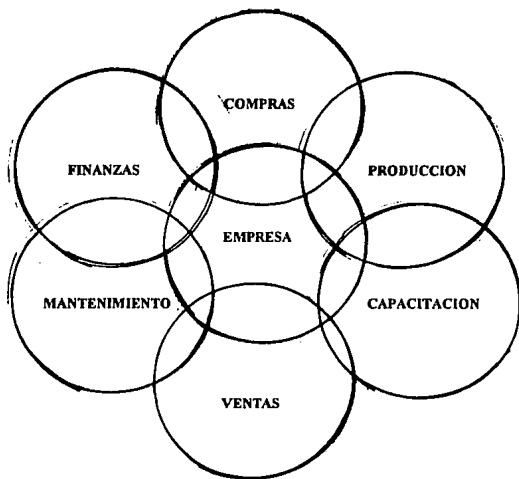
A continuación detallaremos lo que se definirá como el Cuadrante de la Capacitación.

1) El Enfoque Sistémico se definirá como el "conjunto de fuerzas, elementos y factores que se encuentran íntimamente relacionados".

Para entender este enfoque, es necesario conocer los elementos que conforman a la empresa, entendida como sistema. El responsable de la capacitación, deberá conocer independientemente de la misión, los objetivos, las normas de la empresa, los subsistemas que la constituyen, con el propósito de que todo ello le permita orientar acciones de capacitación de una manera adecuada y con resultados satisfactorios.

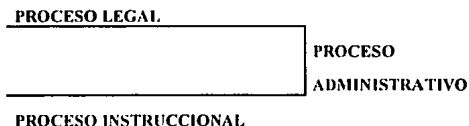
Este enfoque considera que los subsistemas se encuentran plenamente interrelacionados, de tal suerte que cuando se presenta alguna deficiencia en alguno de ellos, repercute en el resto de los subsistemas.

El siguiente cuadro nos presenta un modelo de sistema.

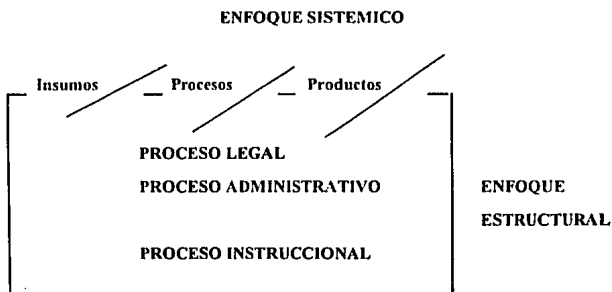


2) El Enfoque Estructural

La organización o empresa, va a recibir información tanto del medio externo como de sí misma. Las acciones del responsable de la capacitación están normadas y reglamentadas y en todo ello interviene el proceso legal que es quien dirige dichas acciones, conjuntamente con el proceso administrativo y de instrucción que se integra para detallar lo que se denomina el enfoque estructural.



Estos dos enfoques, el sistémico y el estructural, logran ajustarse de tal manera, que uno no se explica sin el otro, y es a esto a lo que se denomina Cuadrante de la Capacitación.



3) El Proceso Legal. Es uno de los productos del proceso de la capacitación que más cuidan las empresas.

Considera las gestiones que se realizan ante las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que vigilan el estricto cumplimiento de las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en lo relativo a la capacitación.

Este proceso tiene como objetivo:

- Cumplir con los requerimientos que señala la ley antes citada como son:

- Informar sobre la constitución de comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento.

- El registro de planes y programas.

- La expedición y registro de constancias de habilidades laborales (Artículo 153, inciso A al X del Capítulo III Bis. de la Ley Federal del Trabajo).

4) El Proceso Administrativo

La Capacitación se encamina hacia la modificación de conductas en los individuos para el logro de los objetivos de la organización, y para el desarrollo integral de estos mismos sujetos; por otro lado, la Administración emprende acciones que hagan posible que las personas contribuyan de la mejor manera al logro de los objetivos de grupo, por lo tanto, es necesario que el capacitador conozca y aplique los principios y funciones de la Administración.

Las fases del referido proceso Administrativo son cuatro y van a iniciar por:

a) PLANEACION

Decidir por anticipado QUE SE VA A HACER

En el proceso de la capacitación, ésta es la fase que le dá razón y contenido técnico a ésta.

Inicia por la detección de necesidades de capacitación.

1) Detección de Necesidades de Capacitación.

Esta fase implica llevar a cabo una investigación enfocada a las áreas críticas de la organización, para identificar las carencias y deficiencias en el desarrollo de los recursos humanos.

Esta detección se logra con base en una comparación, que permitirá identificar las discrepancias entre lo que debiera hacerse y lo que se hace, estableciendo una comparación entre la manera ideal de trabajar y la manera como realmente se trabaja.

Es un estudio específico que se realiza en cada puesto de trabajo, para establecer la diferencia entre los niveles preestablecidos de ejecución y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando tal discrepancia sea de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.

2) Elaboración de Planes y Programas de Capacitación.

Estos se fundamentan en una metodología participativa, basada en el análisis de los requerimientos de los puestos en cuanto a conocimientos, habilidades y a las actitudes de los trabajadores que los ocupan y que involucran a todos los niveles de mando, para generar un compromiso de apoyo durante el proceso para su elaboración, desde la detección de necesidades hasta la ejecución de las mismas.

Planear en Capacitación es determinar estrictamente QUE HACER.

Los programas son conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, necesarios para llevar a cabo un curso de acción determinado.

La elaboración de programas de capacitación da significado y contenido al plan y parte de los objetivos establecidos de la información detectada en la Detección de Necesidades de Capacitación.

La elaboración de estos programas implica la integración de los objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de los contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso instruccional.

b) ORGANIZACION.

Es la parte de la Administración que implica establecer una estructura intencional de funciones que las personas deben desempeñar dentro de una organización.

La organización se va a complementar con la integración para cubrir los puestos así como seleccionar a los candidatos.

El departamento de Capacitación debe contar con una estructura tal que le permita disponer de los elementos para operar el plan de capacitación.

A esta fase corresponde el COMO SE VA A HACER Y CON QUE.

Hacer una buena capacitación implica dependencia organizacional adecuada, autoridad definida, área de responsabilidad clara, tramos de control delimitados y abierto apoyo e involucramiento de las áreas, también requiere de un sistema propio con procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conformen el Manual de Procedimientos que coadyuven a hacer la función eficiente.

c) EJECUCION.

Es una actividad esencial de la Administración, encaminar la acción hacia el logro de la armonía en los esfuerzos individuales.

Es la puesta en marcha del sistema de capacitación, implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado en la realización de los

eventos, así como de la puesta en marcha de los instrumentos y formas de comunicación, para supervisar que lo que se está haciendo se lleve a cabo según lo planeado.

La Ejecución integra cuatro fases o pasos:

- a) Contratación de Servicios
- b) Desarrollo de Programas
- c) Coordinación de eventos
- d) Control Administrativo y Presupuestal.

d) EVALUACION Y SEGUIMIENTO.

Es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado y comprende en su amplia expresión, la medición y valoración del sistema, el seguimiento y los resultados.

Esta fase del proceso de capacitación comprende:

1) Macroevaluación

La evaluación del sistema se refiere a la evaluación total de la función tanto en su planteamiento estructural, metodológico y sistémico como de los procesos legal, administrativo, instruccional; conociéndolo como Macroevaluación.

2) Microevaluación

Esta microevaluación debe ser considerada para integrar el avance de la instrucción, la cual permite identificar el grado de aprendizaje tanto del

capacitador como de los capacitados, permitiendo identificar la manera en que se están alcanzando los cambios de conducta esperados.

Esta Microevaluación comprende evaluación de reacción evaluación del aprendizaje, y evaluación del capacitador.

Seguimiento:

Este se hace con fines correctivos y de ajuste a los programas y va a mostrar el avance en el mejoramiento del trabajo y disminución de problemas o necesidades didácticas.

Por otro lado, para el logro de aprendizajes, se requiere de un Proceso Instruccional que comprenda las fases de Planificación, Instrumentación, Conducción y Evaluación.

a) Planificación QUE HACER

Que tiene que ver con la redacción de los objetivos instruccionales y la organización de contenidos en unidades temáticas.

b) Instrumentación COMO Y CON QUE

Técnicas y recursos adecuados para conducir a los capacitandos de manera real y funcional al logro de los objetivos de instrucción.

c) Conducción QUE ADECUACIONES HAY QUE HACER

Considerar que no hay caminos hechos, por lo que se van a hacer adecuaciones al plan de acción previamente trazado y aquí se consideraría la Dinámica que el grupo va presentando, las características propias de cada grupo, lo que requiere,

por tanto de capacitadores experimentados en el manejo de grupo y el conocimiento de la Dinámica Grupal.

d) Evaluación QUE SERVIRA PARA

Verificar y retroalimentar el proceso instruccional.

2.6 ELEMENTOS DEL PROCESO CAPACITADOR

Cuando hablamos del Proceso Enseñanza-Aprendizaje, mencionamos únicamente a los dos elementos inseparables, el capacitador y capacitandos. En este punto lo haremos más ampliamente, y además, hablaremos de: contenidos, material didáctico, técnicas didácticas, entre otros, por lo que a continuación se describen cada uno de ellos y la función que ejercen dentro del referido proceso.

2.6.1. Capacitador

Generalmente y de manera tradicional, se considera que dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, debe existir la persona que enseña y la que aprende.

En la relación enseñanza-aprendizaje en el caso de la capacitación, el trabajo es con adultos y por lo tanto, el alumno presenta ciertas características que el capacitador debe conocer y que van a hacer que el se adapte a ellas.

Actualmente se encuentran una diversidad de cursos de capacitación que las empresas e industrias ofrecen a sus trabajadores y consideramos importante

mencionar que dentro de la capacitación se ha utilizado el término instructor a aquella persona que tiene los conocimientos en un puesto determinado y que puede transmitir éstos a los demás , siendo básicamente en aspectos técnicos, para que el trabajador desempeñe mejor sus labores, por lo que creemos que se ha reducido mucho la función.

Consideramos que el Capacitador debe incidir en los tres campos de la personalidad de los sujetos: cognoscitivo, afectivo y psicomotor, para lograr finalmente el desarrollo integral del ser humano, que como decimos involucra el área afectiva y comprende sus actitudes, valores, decisiones, compromisos, sentimientos y motivaciones, que suele llamársele el "ser" o "saber ser".

Para ello, es necesario que este profesional, posea ciertas características que le permitan desempeñar sus funciones satisfactoriamente.

a) PERFIL

Podemos definir la palabra perfil, como una serie de características que debe poseer alguien para desempeñar algún puesto. Hablando del Capacitador, dado que el trabajo que realiza es con adultos, a continuación enunciamos lo que consideramos debe poseer para realizar sus actividades.

a) CONOCIMIENTOS

Se refieren al dominio teórico de la materia que va a impartir. Este dominio se obtiene con el estudio y por medio de la experiencia, aspectos que de inmediato

se reflejan en una mayor eficiencia en el aula. Los conocimientos deben referirse por tanto, al grupo y al medio ambiente.

Además de:

- 1) Conocimiento de la educación de los adultos
- 2) Conocimiento de la Dinámica Grupal
- 3) Conocimiento del proceso Enseñanza-Aprendizaje

b) HABILIDADES

Entre las más importantes se encuentran:

1. Para comunicarse con el grupo a través de dos modalidades

Comunicación verbal: transmisión de ideas, acciones, emociones, mediante el uso de la palabra.

Comunicación no verbal: sin utilizar las palabras, transmitimos un mensaje.

2. Habilidades Intelectuales

- Agilidad y claridad de pensamiento
- Amplitud y objetividad de criterio
- Memoria
- Capacidad de análisis y síntesis de la información

3. Habilidades Sociales

- Para establecer relaciones interpersonales adecuadas
- Para saber manejar situaciones conflictivas e imprevistas

- Para percibir y responder bien a las reacciones del grupo
- Para propiciar la participación

c) ACTITUDES

Inclinaciones humanas que incluyen sentimientos acerca de objetos y situaciones. Son recomendables para las personas que intervienen en la capacitación llámese capacitadores o instructores.

- Interés y entusiasmo por:

El tema

Transmitir la información

- El grupo
- Aceptación y respeto al grupo y a sus opiniones
- Disposiciones para aprender del grupo (aceptar que se puede estar equivocado y no se cuenta con toda la información).
- Sencillez y Cordialidad
- Congruencia
- Responsabilidad por el logro de los objetivos

Entre otras cosas, estas son las actitudes que debe tener el capacitador.

2.6.2 CAPACITANDO

Considerando en este rubro a los sujetos que asisten a un curso a recibir la capacitación, para lo cual es necesario enunciar algunas características de estos.

A) CARACTERISTICAS BIO-PSICO-SOCIALES DEL ADULTO

Iniciaremos mencionando las características biológicas de los adultos, para lo cual tomaremos como referencia a Bromley²² quien enuncia cinco grandes periodos en el ciclo de la vida humana.

- La Gestación
- La Infancia (des de el nacimiento hasta 11-13 años)
- La Adolescencia (desde 11-13 años hasta los 21)
- La Edad Adulta (desde los 21 años hasta los 65 años)
- La Senectud (después de los 65 años).

Como hablaremos de los adultos, mencionaremos que la edad adulta que marca este autor, abarca un periodo de consideración en la vida del ser humano, por lo cual mencionamos de manera general las etapas en las cuales puede subdividirse esta edad y los sucesos que consideramos más importantes.

a) Comienzos de la edad adulta (21-25 años)

Esta edad se encuentra marcada fundamentalmente por la responsabilidad económica, ingreso a la vida profesional (si se terminaron estudios superiores).

²²CENTRO NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD DE MEXICO, A.C. Algunos Temas de Educación para Adultos, Serie Educación de Adultos, No. 18, México, 1978, P. 20

trabajador activo, participación total en las actividades adultas, el matrimonio y lo que conlleva.

b) Mediados de la edad adulta (25-40 años)

Consolidación de los roles familiares, sociales y profesionales. Las funciones físicas y mentales pudiéramos decir que van de la plenitud hacia un ligero declive. Igualmente se da una estabilidad en los aspectos material y moral.

c) Edad Madura (40-55 años)

Mantenimiento de roles sociales y profesionales. Disminución de la actividad sexual. Declinación de las funciones físicas y mentales. Alejamiento de los hijos.

d) Edad pre-retiro (55-65 años)

Se acentúa el deterioro de las funciones físicas y mentales. Aumentan los desórdenes en las mismas. La despreocupación se hace más intensa.

f) Vejez (después de los 70 años)

La despreocupación total es manifestada en esta etapa, se da una mayor dependencia así como insuficiencia de las capacidades físicas y mentales.

g) Muerte (hasta un máximo de 110 años)

Aquí se presentan la fase senil.

En cuanto a las características psicológicas del adulto, creemos conveniente mencionar lo que señala León Antoine.

"Conservadurismo: caracterizado por la asimilación y defensa de toda una serie de valores, costumbres y pautas culturales, las cuales se han convertido en una parte central de la personalidad.

Resistencia al Cambio: Temor a enfrentar situaciones desconocidas, las cuales pueden poner en peligro tanto el equilibrio psicológico como la estructura misma de la personalidad, lo cual trae como consecuencia la resistencia ante fenómenos que parezcan amenazantes.

Desconfianza: ante todo lo que pueda parecer una intromisión en su vida personal.

Esteretipos: Acumulados a lo largo de una serie de experiencias vividas.

Autonomía: En cuanto a las necesidades que tiene de que su individualidad sea respetada"²³.

Por último, en cuanto al aspecto social, nos encontramos con que el adulto posee cierta educación formal, así como no formal e informal, las cuales ha recibido a lo largo de toda su vida, igualmente, manifiesta intereses, motivaciones propios de su misma edad y su contexto.

²³ LEON ANTOINE, Apend. Bromley, Psicología de los Adultos, Siglo XXI, Editores, S.A., México, 1979, P. 65

Por todo lo anterior y en consecuencia, el aprendizaje que manifiesta el adulto, va a estar condicionado por diversos factores que envuelven al individuo como son entre otros: preocupaciones, compromisos, intereses, expectativas, etc..

Todo ello, debe ser conocido y manejado por el capacitador, con el fin de que pueda lograr su objetivo al dar un curso: el aprendizaje de los capacitandos.

A continuación mencionamos como se lleva a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje del adulto, tomando en cuenta también lo que antes ya se enunció.

b) EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL ADULTO

El aprendizaje es un proceso psicológico individual, a través del cual se van a asimilar conocimientos, destrezas y habilidades. Este se hace más dinámico y estimulante cuando se ejerce en un grupo, dando resultados más halagadores.

Se considera que el aprendizaje del adulto se ha logrado cuando éste asume la experiencia de aprendizaje y decide participar en ella, llevando a cabo las actividades propuestas, conforme a los objetivos y ejercicios adecuados a su proceso enseñanza-aprendizaje, porque los temas que se manejan van a ser una respuesta a las deficiencias que se tienen de conocimientos, o actitudes, y se sugieren en base a las necesidades reales, presentes o futuras de los adultos.

El adulto es una persona con intereses, necesidades y requerimientos muy propios, que deben considerarse a fin de que su aprendizaje no sea mera transmisión de conocimientos, sino que sea realmente un intercambio de experiencias.

El aprendizaje del adulto también es determinado por el contexto social, económico y político en que se encuentra inmerso y que repercuten en su persona tanto en el aspecto físico como psicológico.

Es importante mencionar que el adulto aprende de manera diferente que un niño o un joven, puesto que el adulto tiene experiencias acumuladas que le permiten asimilar contenidos a partir de la relación de los mismos con sus experiencias, y con eso empieza a evaluar su propio conocimiento y utilizarlo como base para obtener nuevos conocimientos.

En el aprendizaje del individuo intervienen como totalidad (como organismo biológico y entidad psíquica), que está en una situación: ambiente en que vive, familia a la que pertenece, grupos sociales con que se vincula, clase social y cultural.

Las características que presenta el adulto son interrelaciones de las áreas biológica-psicológica y social que durante el aprendizaje se vuelven bien visibles, cuando una de ellas presenta algún problema, ocasionando con ello interferencia en el proceso enseñanza-aprendizaje.

En el aspecto biológico, se sabe que el hambre, la fatiga, el sueño, perturban el aprendizaje, así como también alteran a éste, los problemas psíquicos; en el

aspecto socio-cultural, también existe problemática para el individuo, la cual condiciona y afecta considerablemente el aprendizaje, ya que el nivel escolar o grado de estudios es condicionante de este factor.

Entre los principios del aprendizaje para adultos destacan varios factores, los que se enlistan a continuación:

- 1) La experiencia de aprendizaje debe orientarse a determinadas metas.
- 2) Es compartida
- 3) Lo que se aprende debe ser significativo
- 4) Se deben considerar las diferencias individuales, ya que según hemos mencionado, el adulto presenta una serie de características que condicionan el aprendizaje.

- Está dispuesto a aprender si lo que se le presenta se relaciona con sus necesidades
- Lo que se enseña y aprende debe ajustarse a las exigencias sociales
- Esto es válido si lo puede aplicar a otras circunstancias que se presentan cotidianamente, manifestando con ello su capacidad de actuar conforme a lo aprendido.

Las características personales de los capacitandos, son determinantes para el buen desarrollo del proceso, así como la actitud real y los elementos que intervienen en la actividad de aprender (entre otros: atención, reflexión, imaginación, memoria, etc.).

c) EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN EL ADULTO

El aprendizaje en general puede resumirse en una reestructuración de los esquemas referenciales (conjunto de experiencias, conocimientos y afectos, con lo que el ser humano piensa y actúa).

El aprendizaje que lleva al individuo a convertirse en un ser de un funcionamiento más perfecto.

Este se basa en ciertos principios:

El ser humano es curioso por naturaleza; desea descubrir, saber y experimentar, y sin embargo, existe una ambivalencia con respecto al aprendizaje: el aprendizaje significativo supone cierto trabajo y dolor por tener que abandonar cosas que se habían aprendido anteriormente, aprender a andar por ejemplo, supone que el niño se caiga, se lastime, se haga heridas; aprender que existen otras personas mejores que uno mismo en ciertos aspectos, es doloroso, aunque al llevarse a cabo este cambio, las ventajas y satisfacciones son mayores que el dolor. Cabría aquí mencionar lo que dice Pichon Riviere en relación a esto "todo cambio implica una pérdida por lo menos temporal de este estado de equilibrio mientras dura ese proceso de cambio, entre tanto no se recupera el estado de equilibrio, el organismo se encuentra en un estado de ansiedad, que es precisamente lo que lo impulsa a buscar nuevas formas de recuperación. Esta ansiedad no es, sino la expresión de dos miedos básicos: el miedo al ataque y el miedo a la pérdida que configuran la reacción de resistencia al cambio"²⁴.

²⁴PICHON RIVIERE, ENRIQUE, El Proceso Grupal, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1975, P. 52

Por ello, el aprendizaje que tiende a cambiar la organización del propio "yo" o la percepción que se tiene de sí mismo, resulta amenazante y tiende a encontrar resistencia.

El Yo incluye los propios valores, creencias, aptitudes; reconocer que algo nuevo puede ser mejor o que uno va a la zaga en ciertas cosas o que es inferior o inadecuado en cierto sentido, es algo contra lo que uno se defiende.

Los aprendizajes amenazantes para el Yo, se reciben y asimilan más fácilmente cuando las amenazas externas están a un mínimo. Las presiones, el ridículo, la vergüenza, aumentan la resistencia, pero un ambiente agradable y propicio, elimina o disminuye la amenaza o el terror. Aspectos o situaciones que debe considerar el capacitador. Muchas cosas buenas se aprenden por la acción. La participación de experiencias en problemas prácticos o reales, fomenta el aprendizaje.

Este aprendizaje se facilita cuando el capacitando participa responsablemente en el proceso mismo; cuando los capacitandos descubren sus propios recursos, vivencian las situaciones o sea, experimentan y viven con la consecuencia, el aprendizaje significativo lleva al máximo.

El aprendizaje autoiniciado que abarca toda la persona del que aprende (sentimiento, intelecto), es más duradero y el que penetra más profundamente. Lo que se aprende y se integra con todo su ser, no es algo que se acepte por autoridad.

Al mencionar en este apartado el aprendizaje significativo, consideramos que es el que deben buscar conjuntamente capacitandos y capacitador, ya que solo de esta manera se podrá dar cumplimiento a lo que se pretende: el desarrollo integral de los sujetos que se capacitan, ya que creemos que solo a través de este se podrá generar un cambio.

La permanencia del aprendizaje, dependerá de la forma como se estructura alrededor del esquema referencial propio. Debiendo tener presente que cuando intentamos enseñar nuevos conceptos, éstos parecen estrellarse contra un muro constituido por las pautas de conducta ya establecidas, con las que se piensa, se actúa y en general se vive.

Por lo anterior, creemos que algo esencial para que se logre el aprendizaje significativo en el adulto, es considerar sus necesidades inmediatas, ya que de esa manera, tendrá una razón de ser lo que se le enseñe, debiendo el adulto en todo momento, saber que es respetado y tiene libertad de expresar lo que quiera, y así ir poco a poco encontrando el valor del aprendizaje.

2.5.3. CONTENIDOS

Dentro del proceso Enseñanza-Aprendizaje, el contenido es esencial, ya que éste será lo que se pretende que aprendan los capacitandos.

Este contenido tendrá que ser previamente seleccionado y estructurado, de tal forma que al ser transmitido a los participantes, sea accesible y de fácil interpretación.

Asimismo, aquí se recomienda que los temas que se manejan sean expuestos por el capacitador en forma clara, y oportuna utilizando palabras y situaciones que estimulen la atención, la participación y la creatividad.

2.5.4. MATERIAL DIDACTICO

El capacitador debe apoyarse en los recursos didácticos, que son los soportes materiales en los cuales se realizan las distintas actividades. Son recursos concretos, observables y manejables que van a facilitar la comunicación entre el capacitador y los capacitandos, pues son, el auxilio y la opción para dar mayor significado a la información.

Por recursos debe entenderse tanto el equipo (pizarrón, rotafolio, etc.) como el material didáctico (libros, cuadros) donde se pueden generar y promover experiencias de aprendizaje en los capacitandos.

Los materiales pueden desempeñar varias funciones: durante la introducción pueden servir para interesar a los participantes, presentando poca información de manera sugestiva y que sea atractiva, que llame la atención y despierte el interés. Durante el desarrollo del tema, para enriquecer la información básica acerca de lo que se está tratando, presentando mayor cantidad de información y de forma explicativa.

La finalidad del material didáctico, pretende entre otras cosas:

- Aproximar al participante a la realidad de lo que se quiere enseñar, ofreciéndole una opción más exacta de los hechos y fenómenos.

- Concretar e ilustrar lo que se está exponiendo verbalmente.
- Contribuir a la fijación del aprendizaje a través de la impresión más viva y sugestiva que pueda provocar el material.

Según Nerici, para que el material didáctico sea realmente un auxiliar eficaz debe:

- Ser adecuado al asunto de la clase
- Ser de fácil aprehensión y manejo
- Estar en perfectas condiciones de funcionamiento, sobre todo tratándose de aparatos

CLASIFICACION DEL MATERIAL DIDACTICO

Hay muchas clasificaciones de material didáctico, pero la que se adapta a cualquier disciplina es la siguiente:

- Material permanente de trabajo: pizarrón, borrador, proyectores, reglas, etc.
- Material informativo: libros, diccionarios, revistas, periódicos, etc.
- Material Ilustrativo visual y audiovisual: esquemas, cuadros sinópticos, dibujos, carteles, proyectores, etc.

Para el óptimo aprovechamiento del material se recomienda preparar y seleccionar previamente el material que corresponde al tema, que sea ágil y variado, que despierte la creatividad del participante. Es recomendable

mencionar que cuando se prepara material para utilizarlo en el desarrollo del tema en un curso, éste debe presentarse en el momento oportuno y sólo el tiempo necesario, ya que en caso contrario, sería contraproducente pues serviría de distractor, no olvidando la función primordial del material que es la de llevar al alumno a trabajar, a investigar, a descubrir y construir, para que adquiera, así, un aspecto funcional y dinámico, propiciando la oportunidad de enriquecer la experiencia del alumno, aproximándolo a la realidad y ofreciéndole ocasión para actuar.

2.5.5 TECNICAS DIDACTICAS

"Son maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad de grupo sobre la base de conocimientos suministrados por la teoría de la dinámica de grupo"²⁵.

Podemos decir que las técnicas son aquellas que permiten al grupo participar consciente y de manera significativa en su propio proceso de aprendizaje; su eje principal es el grupo como medio de aprendizaje.

"La finalidad de las técnicas didácticas puede ser triple: ayudar a la constitución del grupo como tal, propiciando un mayor conocimiento e integración entre todos los participantes; facilitar el trabajo y la organización grupal, mediante el desarrollo de aquellas habilidades y actitudes necesarias para el trabajo de equipo; y finalmente, propiciar el surgimiento de actitudes individuales y

²⁵CIRIGLIANO G. Y VILLAVERDE A. DINÁMICA DE GRUPOS EDIT. HUMANITAS, BUENOS AIRES, 1965 P. 78

grupales, que hasta entonces venían operando ocultamente, con lo que se propicia el análisis de las mismas por parte del mismo grupo."²⁶.

Estas técnicas pueden dividirse en dos:

1. Cuya estructura, objetivo y contenido están ligados.
2. Cuya estructura, objetivo y contenido no están ligados

Como ejemplo de las primeras, podemos mencionar los juegos vivenciales; y como ejemplo de las segundas, el "Phillips 66".

Cabe mencionar que también existen las técnicas didácticas individuales, las cuales pueden aplicarse independientemente de la existencia o no del grupo, o sin la interacción de éste. Su eje de trabajo se fundamenta en la relación "maestro-alumno-contenido" o "alumno-contenido".

Como ejemplo de esta primera podemos mencionar la "Conferencia Informal", "Congreso", "Simposio".

Como ejemplo de la segunda puede ser la "enseñanza por computadora", los "cuadernos autoinstruccionales".

Es conveniente mencionar que cualquier que sea la técnica elegida por el Capacitador, éste debe ser acorde con lo que se está tratando, no debe ser utilizada para llenar el tiempo no para pasar el rato, sino que se debe considerar

²⁶ ZARZAR, CHARUR C. "LA DINÁMICA DE LOS GRUPOS DE APRENDIZAJE DESDE UN ENFOQUE OPERATIVO" PERFILES EDUCATIVOS NO 9, CISE-UNAM, P. 14-15

como un recurso sumamente importante para el logro del aprendizaje en los capacitandos.

2.5.6 AREA FISICA PARA LA IMPARTICION DE CURSOS

Un punto importante que se debe considerar para que el proceso enseñanza-aprendizaje sea efectivo y eficaz, es el área física en la que se impartirá la enseñanza, en este caso, un curso de capacitación.

Es necesario que ésta sea confortable, limpia, bien ventilada, que impida los ruidos externos, ya que todo ello evitará distracciones de los capacitandos, lo que ocasionaría que no se llevara a feliz término el curso, pues impediría el aprendizaje.

Además que una aula sucia, sin ventilación, da una mala imagen, ocasiona malestar y disgusto así como molestias de todo tipo.

Es recomendable que la persona que vaya a impartir un curso, (capacitador) llegue anticipadamente a revisar el área física en la que tendrá que trabajar, con el objeto de que todo esté preparado para recibir a los participantes, quienes finalmente van a ser los que evalúen y reciban la capacitación.

3. LA DINAMICA GRUPAL COMO PARTE DEL PROCESO CAPACITADOR

En este capítulo pretendemos conceptualizar la Dinámica de Grupo, relacionar las fuerzas y los factores que intervienen en ella, para destacar la importancia del conocimiento de esta para el capacitador.

3.1. CONCEPTO

En los últimos años se ha concedido cada vez más atención a la importancia que tiene que los individuos aprendan a participar de manera efectiva en los grupos.

El estudio de la Dinámica de Grupo trata de explicar los cambios internos que se producen como resultado de las fuerzas y condiciones que influyen en los grupos como un todo. Trata de explicar porqué la conducta individual sufre modificaciones en virtud de la experiencia del grupo, el porqué ocurren ciertas cosas en los grupos, porqué se comportan como lo hacen y porqué los miembros del grupo reaccionan como reaccionan "La palabra *dynamis* indica en este contexto la existencia, choque, asimilación, continua combinación de fuerzas que se desarrollan en un grupo, en cuanto punto de convergencia de la interacción de varias personas. Dinámica de grupo designa pura y simplemente las fuerzas desplegadas por el grupo, las cuales ejercen una influencia tanto hacia dentro como hacia afuera del mismo"²⁷.

²⁷ SBANDI, PIO. PSICOLOGÍA DE GRUPOS, EDIT. HERDER, BARCELONA 1977, P. 89

Varias disciplinas se disputaron el grupo como campo perteneciente a su dominio; entre ellos: la Psicología, la Psicología Social y la Sociología.

Se le dieron diferentes acepciones al término grupo, tanto indicaba una unidad pequeña de individuos, como una colectividad, una sociedad, una institución, una multitud, sin hacer la distinción entre el plano real y otro gnoseológico, es decir, se consideraba grupo tanto al hecho como la noción.

Lo que debemos observar es que lo grupal incluye en su estructuración un elemento psicológico y un elemento sociológico que en él se fusionan. De esta manera tendremos:

a) Una visión sociológica cuando el grupo sea enfocado como elemento de una estructura mayor.

b) La versión psicológica se dirigirá al individuo integrante de un grupo, y

c) Una tercera instancia que toma como base los autores que han visto al grupo como tal, es decir, que los conceptos o elaboraciones estén señalando aspectos o totalidades de este campo, de aquí la importancia de considerar la Dinámica de Grupo.

Empezaremos a hablar de grupos desde la perspectiva sociológica cuyo representante Cooley en 1909 hace la diferenciación que hasta hoy mantienen su influencia en cualquier trabajo sobre grupos.

Nos dice que los grupos primarios son aquellos en los que sus miembros están ligados por lazos emocionales, íntimos, tienen contacto directo, cara a cara. Son primarios en el sentido que ofrecen al individuo su primera y más completa experiencia de relación social. Como ejemplos de éstos tenemos: la familia, el grupo de amigos y la pandilla.

En los grupos secundarios, nos dice, los individuos participan no como personalidades totales, sino sólo con relación a capacidades especiales y delimitadas, el grupo no es un fin en sí mismo, sino instrumento para otros fines. Las relaciones son "frías", relaciones formales.

De esta manera se fueron realizando una serie de estudios como los realizados por Kats y Lazarsfeld que dentro de la comunicación de masas trataron de mostrar que en la propagación de un mensaje, en la elección o rechazo del mismo, el estudio del individuo aislado no tiene sentido, ya que se debe hacer dentro del contexto de los grupos a los cuales adhiere, perteneciendo o haciendo referencia a ellos al formar sus opiniones o tomar decisiones.

Veremos ahora la versión psicológica, en la que podríamos enmarcar a los que se centran en el individuo en grupo y en este nivel de sistematización estarían distintos tipos de problemas. Entre ellos se pueden señalar:

a) Los diferentes trabajos sobre toma de decisión en grupo, de Lewin.

b) Los ítems involucrados por Allport como la "Facilitación Social", que el grupo aporta al individuo.

c) Los problemas que son englobados bajo el título "Presión Grupal". (empíricamente utilizados en técnica de riesgo, por ejemplo).

La culminación de perspectiva centrada en esta versión de observar al individuo en el grupo, sería la corriente de psicoanálisis en grupo (Simmel, Schilder, Foulkes) que ya no trataría sobre aspectos parciales, sino que estaría dirigida al individuo dentro del grupo, a su funcionar, a la activación y modificación de conflictos y ansiedades y a la posibilidad de utilizar al grupo como medio de cambios en el sujeto.

Veamos ahora la tercera instancia, donde el grupo es visto como tal.

A pesar de que los autores arrastren residuos de las visiones anteriores, se observará un esfuerzo en postular la cuestión de otra forma. Tratan de salir de lo antes expuesto, versiones sociológicas o psicológicas, dando al grupo otro lugar.

Comenzaremos con Moreno. Su vertiente de investigación es la Sociometría; cuantificando los elementos psicológicos, intenta establecer medidas en las relaciones sociales.

En el Sociograma, diagrama de una situación grupal, se ubicarían las posiciones de cada integrante de un grupo, la interacción con los demás, el grado de sentimiento, atracciones o rechazos; así se irían estipulando los ítems del estatus sociométrico.

Moreno aporta y toma de cada una de las disciplinas antes mencionadas.

Lo mismo ocurre con Lewin, por sus observaciones sobre Dinámica Grupal, que dan apertura en el campo empírico a través de las experiencias de laboratorio social continuadas por sus discípulos.

Surge así una concepción sobre grupos, que para algunos es de por sí una disciplina. Lewin trató de fundar esta disciplina, trató de estructurar su campo de trabajo y su objeto de estudio.

Es así como Moreno y Lewin tratan con diferentes enfoques de definir el campo grupal, estableciendo supuestos en los cuales basarse para poder conceptualizar. Pero a su vez, se ubican de tal manera que en ellos se fundan perspectivas psicológicas y sociológicas sobre grupo.

Es decir, ambos surgen como posibilidad de síntesis.

Podemos considerar que la línea de Pichón Riviere de grupo operativo, al igual que la visiones de Lewin y Moreno puedan englobarse,; pues todas ellas consideran el grupo y no al individuo en grupo como centro de la cuestión, abordándolo con técnicas determinadas.

Lo que surge como elemento común en ellos es la aparición de una convergencia en su accionar y en sus supuestos, que incluyen líneas psicológicas y sociológicas que hacen que se dificulte el encuadre en una sola de ellas. Además, esto ha traído como consecuencia la elaboración de categoría y nociones que se hacen propias de la situación grupal.

Al considerar al grupo como totalidad lo sitúan con una cierta independencia para el manipuleo empírico, permitiendo así un repensar sobre lo grupal, a lo cual todos ellos dan aportes.

Es en estos autores que se basa la Dinámica de grupo (entre otros) que toma en consideración los aspectos propios de un grupo, como: la cohesión, integración, roles, liderazgo, etc., que enseguida trataremos más detenidamente.

Podemos concluir entonces que Grupo es la asociación de dos o más personas que se reúnen e interactúan de determinada manera para lograr uno o más propósitos comunes, que pueden ser: recreativos, económicos, de seguridad, religiosos, etc..

Desde los inicios de la humanidad, el individuo se ha desarrollado en grupos que educan y enseñan, que lo ayudan a resolver y superar problemas, inhibiciones, decisiones, desconfianza en sí mismo, responsabilidad, creatividad, desarrollar capacidades de cooperación, etc., porque la misma estructura interna de un grupo, crea interacción entre sus miembros.

Visto de esta manera podemos considerar que el grupo está constituido por:

- Miembros: sujetos que participan de algún modo en el grupo**
- Propósitos o propósito: objetivos que persiguen los miembros de un grupo**
- Interacción: relaciones generadas entre los miembros de un grupo**

Dicha interacción debe aprovecharla el capacitador como apoyo para lograr el aprendizaje de los adultos, ya que estos aprenderán en cuanto intervengan activamente en el proceso enseñanza-aprendizaje.

a) BASES SOCIALES Y PSICOLÓGICAS DE LA DINÁMICA DE GRUPO

Para llegar a precisar cuáles son las bases sociales y psicológicas de la Dinámica de los grupos, es necesario partir del hecho de que los individuos forman grupos con el propósito de satisfacer necesidades, Thomas señala cuatro áreas de necesidades, que son:

- Seguridad: El ser humano necesita satisfacer necesidades materiales tales como alimentación, vivienda, vestido, así como otras de tipo espiritual, como creencias en diversos sentidos.

La pertenencia a un grupo le permite satisfacerlas y sentir la protección y confianza de los individuos que le rodean.

- Nuevas experiencias: Con frecuencia el hombre busca nuevas formas que le permitan resolver problemas o aprender a adaptarse a situaciones diversas. La convivencia, la relación social, le propicia y satisface la búsqueda.

- Reconocimiento: "Ser alguien" es una meta de todo individuo, ser alguien es ser reconocido como tal por los demás. El grupo es quien puede otorgar ese reconocimiento a los méritos y logros de sus miembros.

- Respuesta: Existe una satisfacción al ser útil, al ser necesitado. No como reconocimiento de un mérito como en el caso anterior, sino como participante en la satisfacción de las necesidades de los demás. El grupo proporciona esta posibilidad.

Otro autor, Maslow, se refiere a las necesidades, de la manera siguiente:

b) TEORIA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Existen necesidades superiores que el ente humano deberá satisfacer para llegar al estado de autorrealización.

Maslow propone que para que las necesidades superiores que pertenecen al ámbito de la autorrealización puedan funcionar, es menester que las necesidades inferiores se encuentren satisfechas y para explicar su teoría es el siguiente esquema:

PIRAMIDE DE MASLOW

AUTORREALIZACION

**ESTIMA Y
RECONOCIMIENTO**

**NECESIDADES DE
PERTENENCIA Y AMOR**

NECESIDADES DE SEGURIDAD

NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Para Maslow las necesidades que enuncia tienen un carácter universal e instintivo y así, al hablar de las necesidades fisiológicas, las describe como las más prepotentes y si son satisfechas pueden dominar al individuo que percibe en estas condiciones un peligro para su sobrevivencia, a este tipo de necesidades se les gratificará mediante la comida, el descanso, etc., por lo que rara vez tienen un papel dominante en nuestra sociedad.

Las necesidades de seguridad, que también pueden dominar la conducta, están en relación a las condiciones y medidas que tomen principalmente los adultos para preservar la seguridad ante la incertidumbre o condiciones desfavorables del medio ambiente.

Estas necesidades entran en acción principalmente en situaciones de emergencia como guerras, epidemias, catástrofes, etc., y son también evidentes en las neurosis.

En cuanto a las necesidades de pertenencia y de amor, cuando las fisiológicas están relativamente atenuadas al igual que las de seguridad, y es frecuente que este tipo de necesidades (pertenencia y amor) se vean frustradas por una base común de mal ajuste a nivel interpersonal generado en parte por la naturaleza de las relaciones sociales de producción.

Las siguientes en aparecer en la jerarquía son las necesidades de estima y representan un deseo por una estable, firmemente fundamentada y generalmente alta evaluación de sí mismo, de autoestima, de autorrespeto y de estima de otros. En realidad hay dos subseries de necesidades de esta categoría. Una que consiste en el deseo de fuerza, de logro, de adecuación, de dominio y de competencia, de confianza frente al mundo y de independencia y libertad.

Otra que consta del deseo de fama o de prestigio, definida como estima o respeto recibidos de otras personas, status, dominación, reconocimiento, atención, importancia o apreciación. Se hace hincapié en que debe merecerse el respeto de los otros. La ratificación de esas necesidades provoca "sentimientos de confianza en sí mismo, de dignidad, de fuerza, de capacidad de adecuación".

Por último, encontramos entonces que la autorrealización constituye la necesidad cumbre de la jerarquía, relacionada también con las necesidades de conocimiento y con las estéticas.

En síntesis se puede decir, que, la existencia e integridad de los grupos se mantiene constante y se reafirma con la experiencia de necesidades y objetivos comunes.

De esta manera podemos considerar entonces que "las bases sociales y psicológicas de la dinámica de los grupos están representadas por las motivaciones, objetivos y formas de actuar de los miembros"²⁸.

La dinámica de grupo (según Sargen y Williamson) es un movimiento surgido de la psicología de la Gestalt, ya que estudia las fuerzas que afectan la conducta del grupo. Así podemos decir que "la dinámica de grupo se ocupa de las variaciones de la conducta individual de sus miembros como tales, de las relaciones entre los grupos, de formular leyes o principios, y de derivar técnicas que aumentan la eficacia de los grupos"²⁹.

La dinámica de grupo se constituye como tal gracias a las investigaciones en torno al grupo, realizadas por las disciplinas como la psicología, sociología, administración, etc., durante las primeras décadas del siglo.

Las investigaciones llevadas a cabo en el ámbito de la psicología social en función a la relación intergrupala, perseguía entre otras cosas el estudio sistemático de fenómenos como el cambio, la resistencia al cambio, la presión social, la cohesión, el rechazo, el liderazgo, etc., o sea las fuerzas psicológicas y sociales que afectan a un grupo y que constituyen su dinámica.

Es por esto que consideramos que el conocimiento de la dinámica de grupo es fundamental en el proceso capacitador, pues se puede aplicar tanto en el terreno profesional como el de la vida cotidiana.

²⁸ GRAN ENCICLOPEDIA TEMÁTICA DE LA EDUCACIÓN, P. 275-277

²⁹ VILLAVERDE, CIRIGLIANO. DINÁMICA DE GRUPOS Y EDUCACIÓN, EDIT. HUMANITAS. BUENOS AIRES, 1985, P. 66

Para poder entender mejor la dinámica de grupo se hace necesario el estudio de las fuerzas que intervienen en ésta, tema del siguiente apartado.

3.2 MANIFESTACION DE FUERZAS

Desde los inicios de la humanidad, el individuo se desarrolla en grupos que educan y enseñan, ya que le ayudan a resolver y superar problemas, inhibiciones, responsabilidades, desconfianza en si mismo, desarrollar capacidades de cooperación, etc..

Sin embargo, el estudio de los grupos y de las relaciones humanas recién ha adquirido importancia, es decir, en este siglo (Siglo XX) se le ha dado un carácter positivo y experimental.

Uno de los problemas a enfrentar en un grupo es el cambio y la resistencia al cambio, pues un grupo no es sólo un conjunto de personas que permanecen juntas en un lugar y tiempo determinados, sino "un conjunto de personas interdependientes.. la trama de esa organización es el campo psicológico del grupo"³⁰..., además, este conjunto de personas debe compartir una meta, un marco de referencia y vivencias comunes.

Por otra parte el individuo no es una pieza más que se agrega o quita, sino que cada miembro del grupo da un toque particular y especial a este, interactúa en forma real.

³⁰ JEAN MAISONNEUVE. LA DINÁMICA DE LOS GRUPOS. EDIT. NUEVA VISIÓN, BUENOS AIRES, 1985, P. 23

1 y 1 y 1 y 1 = Fusión de fuerzas físicas, psíquicas e intelectuales de cada miembro del grupo³¹. Por lo tanto, estas fuerzas deben encauzarse a una meta común: "la propia dinámica del grupo que se halla en acción, genera una corriente que condiciona y estimula fuertemente la actividad de los individuos que participan en el"³², y esta sería en el caso de un curso de capacitación el aprendizaje significativo.

3.2.1 INTEGRACION

Los miembros de un grupo deben conocerse lo mejor posible (no sólo entre ellos mismos sino ellos mismos) y tener como finalidad lograr buenas relaciones interpersonales, donde haya comprensión, tolerancia, sentimiento de solidaridad, intercambio, autonomía y responsabilidad, pues "el estilo de vida del grupo influye en la personalidad de los miembros y modera sus conductas. Así lo estimula, educa y eleva, o bien, lo desanima, hunde, deseduca y denigra"³³.

Para que en un grupo se logren buenas relaciones humanas una de las fuerzas importantes para el logro de estas es la integración, " proceso por el cual los individuos se ajustan a un grupo o sociedad; porque comparten una serie de valores y normas comunes"³⁴, que al ser aceptados (estas normas y valores) sirven para que el grupo funcione; sino se da este ajuste o adaptación de los individuos, surge la no integración que origina el conflicto. Si en un grupo uno o varios individuos no se integran a este, no se puede hablar de buenas relaciones

31 ANDUEZA, MARIA, DINÁMICA DE GRUPOS EN EDUCACIÓN, EDIT. TRILLAS. 1985, P. 33

32 MATTOS, LUIS DE, COMPENDIO DE DIDÁCTICA GENERAL, EDIT. KAPELUZ, MÉXICO, 1974, P. 217

33 ANDUEZA, MARIA, OP. CIT., P. 23

34 DICCIONARIO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, EDIT. SANTILLANA, MÉXICO, 1985. V.I., P. 809

interpersonales. Cuando en un grupo se percibe un clima de expectativa, tenso, etc., debe tratarse de romper esa tensión, de lo contrario se origina el conflicto.

Se debe establecer en el grupo una forma de comunicación libre y espontánea, para evitar la polarización, los "partidos o bandos", que perjudicarán al grupo.

La comunicación hará posible llegar a resolver los problemas mediante el acuerdo entre todos los miembros. Se cambiarán los términos: "yo quiero"..., "esto debe ser así"..., etc., por "yo sugiero...", "que opinan sobre...", "esto pudiera ser mejor así", etc. Se hablará en términos menos individualistas; estableciéndose así un buen clima de grupo, "con relaciones interpersonales cordiales, espíritu de cooperación y tolerancia; porque las barreras para una buena comunicación son casi siempre de tipo emocional e interpersonal"³⁵.

3.2.2 COHESION

La cohesión es una de las fuerzas que se presentan en un grupo, se manifiesta por un conjunto de conductas colectivas, tres de ellas resaltan y pueden ser estudiadas principalmente en los grupos de reciente formación. Estas son:

- **El Conformismo:** este puede manifestarse como una conducta colectiva, y puede ser contraproducente, pues de este modo el grupo será pasivo y no se dará esa interrelación grupal, pues se aceptará todo lo que se diga y haga en él. No habrá discusión, por lo tanto no se conocerán las experiencias y opiniones de los miembros del grupo. Cuando esta conducta se presenta en forma colectiva,

³⁵ VILLAVERDE, CIRIGLIANO, OP. CIT., P. 70

depende de la capacidad, habilidad y conocimiento del capacitador (en este caso) para cambiar esa conducta pasiva, conformista, a una participativa.

Con lo anterior, queremos decir que si el capacitador tiene conocimientos y habilidad en dinámica de grupos, puede superar esta fase que se presenta en los mismos.

- La Resistencia: por otra parte tenemos que, cuando en un grupo se plantea una forma diferente de trabajo o aprendizaje, se muestra una objeción o resistencia de parte de este, pues de alguna manera defiende de forma inconsciente su posición pasiva y receptora, no está dispuesto a adherir de golpe, cualquier proposición de participación.

- Agresividad: puede ser consecuencia de lo que se plantea en el punto anterior, (resistencia) es una forma de exteriorizar la resistencia al cambio; es decir, todo ese potencial inconsciente que se resiste al cambio, se manifiesta como una hostilidad potencial hacia el exterior, que puede provocar conflictos en el grupo. Por lo tanto, "una mayor cohesión supone mayor uniformidad de opiniones entre los miembros y por lo tanto, mayores posibilidades de influencia. Igualmente, una mayor cohesión origina mayor satisfacción y seguridad entre los integrantes del grupo"³⁶

En un grupo cohesionado además de establecerse relaciones interpersonales más estrechas, se crea un clima de confianza, de cordialidad, de cooperación, más democrático, que permite desarrollar mejor el trabajo.

³⁶ DICCIONARIO DE LA CIENCIA DE LA EDUCACIÓN. V.I., P. 48

3.2.3 COLABORACION

La colaboración (cooperación) es la ayuda mutua que se prestan las personas para lograr sus fines.

La colaboración en un grupo no se da fácilmente, pues desde niño al individuo se le educa fomentándole el individualismo, el "yo" debo sobresalir, obtener una mejor nota, no importando los demás, incluso perjudicarlos, lo importante "soy yo", así se tendrá un reconocimiento por sobresalir sobre los demás.

Este tipo de educación (que se origina en la familia y continúa en la escuela) individualista, dificulta el espíritu de colaboración; ya no cree en la colaboración desinteresada de los demás, mucho menos si el patrón o empresa "imponen" un curso para mejorar la situación económica, social y cultural del trabajador. "Los trabajadores invitados a colaborar pueden mostrar inclinación a poner en duda, no sólo los métodos de trabajo, sino la política misma de la empresa"³⁷.

El hombre es un ser social; sabe que necesita de los demás para sobrevivir, tiene siempre el deseo y necesidad de participar en su propio progreso "si los dueños de la autoridad adoptan métodos más cooperativos y más permisivos, los subordinados están siempre dispuestos a responder a ellos"³⁸. Sólo que puede suceder que si los subordinados temen perder su autonomía y exponerse a cierto control, pueden tomar actitudes como:

³⁷ MAISONNEUVE, J., OP. CIT., P. 51

³⁸ MAISONNEUVE, J., OP. CIT., P. 52

El retiro: Que consiste en vincular su suerte lo menos posible con la organización en que trabaja.

El ritualismo: Apegarse al orden establecido para evitar el cambio, a la vez que aprovechan las ventajas adquiridas por apegarse a éste. El caso de trabajadores que dicen que cumpliendo con el horario de trabajo y las reglas de la empresa es suficiente y se evitan "problemas"; cuando alguno de sus compañeros les comenta sobre la situación vivida en la empresa y la necesidad de hacer un cambio.

La rebelión: Cuando se pone en duda las "buenas intenciones de la empresa para mejorar", surge la rebelión, porque como se dijo antes, la educación que hemos recibido es individualista, no podemos creer que alguien de algo a cambio de nada. ¿por qué el patrón o la empresa va a querer que nos superemos?, ¿a cambio de qué?. Estas actitudes "pueden parecer preferibles para el individuo o el grupo, sobre todo si sospecha que la colaboración propuesta es muy parcial y puede ocultar una forma sutil de manipulación"³⁹.

La colaboración puede lograrse mediante el empleo de estímulos que hagan comprender al trabajador lo importante que es su esfuerzo, que le permite sentirse parte integrante de la empresa y no simple pieza de una maquinaria. A nadie le gusta sentirse como un "objeto", y esto sucede cuando el individuo no se le da la categoría de humano. En cambio, si se le pide su opinión, si se le tiene confianza, si se le escucha cuando quiere dar alguna sugerencia se sentirá estimulado y será un buen colaborador.

³⁹ MAISONNEUVE, OP. CIT., P. 52

3.3 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA DINAMICA DE GRUPO

3.3.1. ACTITUDES

Primeramente mencionaremos algunas definiciones.

G.W. Allport define actitudes como: un estado neutral y ambiental de disposiciones organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa y dinámica en la reacción del individuo ante todos los objetos.

Rokeach: Organización aprendida y relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o situación que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida.

Castaño Asmitia: Una estructura psicológica del hombre, de carácter emocional e intelectual, que propicia una participación de la persona a actuar de una manera específica, predominantemente a favor o en contra, positiva o negativamente, respecto a determinada situación o sujeto.

En estas definiciones se hace énfasis en el elemento predisposición hacia una conducta prevista y altamente probable, que aparecerá ante determinado estímulo o estímulos. Estas respuestas son dirigidas generalmente hacia algún objeto, persona, grupo o situación.

Las actitudes son vistas también como inclinaciones o tendencias duraderas, enfatizando el hecho de que son aprendidas y no innatas y por lo tanto factibles de ser modificadas.

Por lo cual se puede entender la actitud como una disposición con que el individuo reacciona ante determinados acontecimientos, problemas y situaciones de la vida.

Aquellas actitudes que los individuos toman en un grupo algunas veces, se convierten en actitud de grupo, dependiendo que tanta cohesión haya en él.

Debemos tener presente que las actitudes surgen y se desarrollan con los demás rasgos de la personalidad, y se van conformando, consolidando o cambiando a lo largo de la vida. Por lo tanto, pueden "ser consideradas como resultado de una serie de vivencias que el ser humano tiene primeramente en su medio familiar, más tarde en el de la escuela, y, por último, en el ambiente social, en su más amplio sentido"⁴⁰. Por lo tanto "las experiencias o vivencias que el individuo tiene a lo largo de su vida, consideradas como positivas por el sujeto, tienden a crear en él una actitud favorable hacia situaciones en que aquellas tuvieron lugar" Sin embargo, una experiencia considerada como negativa "tiende a crear en el individuo una actitud desfavorable hacia las situaciones en que aquella tuvo lugar"⁴¹. Por consiguiente, las actitudes que hay en un grupo son diversas de acuerdo a la situación que haya experimentado el sujeto. Si en un grupo una experiencia considerada como negativa (como el caso de participantes a un curso de capacitación que habiendo tenido otros cursos no se han sentido satisfechos

⁴⁰ ENCICLOPEDIA TECNICA DE LA EDUCACION, P. 10

⁴¹ DICCIONARIO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACION, P. 20

con éstos) el grupo en general muestra una actitud desfavorable (apatía, rechazo, etc.) hacia posteriores cursos, aún sin conocerlos. Así el capacitador va a enfrentarse a un grupo predispuesto a recibir el curso, es aquí que el capacitador debe intervenir de manera efectiva, conociendo primeramente el origen de esa actitud, pues lo "decisivo va a ser la génesis de las actitudes tanto para facilitar y orientar su formación, cuanto para la elaboración de programas de cambio"⁴².

3.3.2 NORMAS

En cualquier agrupación (llámese familia, club, etc.) para que funcionen se aplican ciertas normas (de trabajo, de juego etc.) que regulan la conducta. En muchas ocasiones las establece una sola persona (líder, jefe, padre, etc.), y muy pocas veces las establecen los miembros del grupo.

Siendo la norma "la regla para la acción de subordinar el pensamiento, la construcción del lenguaje o la praxis a un esquema de ordenación que trasciende la arbitrariedad del pensar, desear, y hacer subjetivos"⁴³, el individuo algunas veces siente el deseo de rebelarse hacia esas normas que le son impuestas. (llega tarde al trabajo, no acepta los cambios que la empresa le marca, etc.) pues siente que no es libre para aceptar o no, todo viene de lo externo a él, convirtiéndose en un simple receptor de las normas, no contribuye siquiera en la elaboración de éstas, siempre alguien las impone, y él debe aceptarlas.

⁴² ENCICLOPEDIA TECNICA DE LA EDUCACION, P. 10

⁴³ DICCIONARIO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACION, OP. CIT., P. 220

Por lo anterior consideramos que lo más idóneo en un grupo, es que entre todos los miembros del grupo se establezcan las normas que deben seguirse en éste, pues si todos los miembros participan en el establecimiento de éstas, habrá más aceptación, y lo que es más importante, todos se sentirán comprometidos a cumplirlas, pues no les son impuestas por alguien en especial, sino todos colaborarán en el establecimiento de ellas.

3.3.3. VALORES

Hablar de valores es un poco problemático, pues los valores pueden ser materiales, (objetivos) y espirituales (subjetivos).

Hablando de valores materiales Von Rintelen y Lavelle le conceden a todas las cosas un valor propio; en cambio Alport dice que el valor es una convicción personal, en base a la cual un hombre actúa libremente (valor espiritual).

Rokeach identifica dos importantes funciones que desempeñan los valores. Una de ellas es la normativa, "que regirá nuestra conducta; las correspondientes normas nos ayudan por ejemplo, a evaluar y juzgar, alabar y condenar nuestra conducta y la de los demás". Una segunda función, a la que llama "motivacional", se refiere al componente que expresa nuestra lucha por alcanzarlos. Luchamos por ser honestos, etc.. En este sentido, esta lucha representa para Rokeach una necesidad humana⁴⁴. Es por esto que los valores para el hombre son importantes pues además de que rigen su vida lo motivan para que luche por lograr aquello que considera valioso. Debido a que los

⁴⁴REICH, BEN. VALORES, ACTITUDES Y CAMBIO DE CONDUCTA, EDIT. CONTINENTAL, MÉXICO, 1980, P. 19-20

valores se internalizan y éstos se conceptualizan y se adquieren de acuerdo a la cultura y sociedad en que vive, y, mas particularmente de la familia; en un grupo; lo que para algunos individuos puede tener valor, para otros puede no tenerlo, por lo tanto "aún si el participante quiere tener éxito en un programa educativo, le será muy difícil alcanzarlo si los atributos internos que se promueven y seleccionan en el programa son distintos a los que él mismo tiene.

Por supuesto, un fracaso de este tipo puede deteriorar seriamente la autoimagen de una persona. Y, de todos modos, aunque no fracasara, su confianza en si mismo y su autovaloración pueden resultar erosionados"⁴⁵. Es por esto que, si en un curso no se detecta qué es lo que al grupo le interesa, qué es lo que para él tiene valor, no se logrará el aprendizaje, y sera un curso sin valor para nadie.

3.3.4. ROLES

En un grupo los roles juegan un papel muy importante. Algunos autores distinguen tres categorías de roles en un grupo:

a) Los roles relativos a la tarea: es decir, aquellos que se dirigen a coordinar y facilitar el esfuerzo del grupo para definir los objetivos y los medios para alcanzarlos. Aquí se pueden distinguir los roles de: coordinador, crítico, al que

⁴⁵ LA BELLE, THOMAS. EDUCACIÓN NO FORMAL Y CAMBIO SOCIAL EN AMÉRICA LATINA, EDIT. NUEVA IMAGEN, MÉXICO, 1984, P. 73

"lanza las ideas", al informador, al investigador, al secretario. El conductor de un grupo debe aprovechar estos roles para facilitar su tarea.

b) Los roles al mantenimiento de la vida colectiva: aquí intervienen aquellos que se preocupan por las relaciones socio-afectiva, se encargan de reducir (o tratan, al menos) los conflictos interpersonales, a asegurar la expresión y la seguridad de cada uno. Así por una parte, hay el estimulador, el mediador, el protector. Por otra parte, están los que se preocupan acerca del valor del grupo (las aspiraciones del grupo) y por la de una interpretación de los fenómenos colectivos.

c) Los roles individuales: estos son determinantes en un grupo, pues se refieren a la satisfacción de necesidades individuales propias, es decir, esta satisfacción se efectúa en perjuicio de la productividad o del clima colectivos.

Pueden distinguirse cuatro casos principalmente:

- El Dominador: es aquel que trata de imponer y demostrar su superioridad, independientemente de la situación.
- El Dependiente: es una persona insegura que trata de atraer la simpatía y apoyo para sentirse segura.
- El Amante del Prestigio: busca atraer la atención por todos los medio, y a hacerse valer, y frecuentemente es susceptible ante la crítica.

- El Hombre que se relata: algunos aprovechan la situación colectiva para "desahogarse", es decir, para expresar sus sentimientos, sus ideas, su historia, no importándole que esto no tenga relación con los problemas reales del grupo; lo importante para él es que los demás escuchen su relato⁴⁶.

Lo anterior nos dá una visión general de los diferentes roles que pueden presentarse en un grupo, y podemos darnos cuenta cuando en el predominan los roles individuales, pues cada uno trata de hablar de su propio problema no importándole lo que sucede a nivel de grupo. Si permitimos (como conductores de un grupo) que los roles individuales predominen, se perderá el objetivo, que es el aprendizaje grupal; debemos fomentar los roles que estimulen la actividad colectiva, aquellos que favorezcan la supervivencia del grupo.

Algo que consideramos importante es que el capacitador puede incidir en que cada miembro del grupo pueda desempeñar diferentes roles para que este se de cuenta del desempeño de cada rol, y en un momento dado pueda entender lo difícil del rol del líder, del que hablaremos en el siguiente punto.

También por medio de la aplicación de técnicas grupales podemos distinguir los diferentes roles que pueden desempeñar mejor los miembros del grupo.

3.3.5. LIDERAZGO

Al referirnos al liderazgo, consideramos necesario hacer la distinción entre un jefe y un líder. Un jefe puede ser una persona que por jerarquía ocupa el puesto de jefe, y, por este hecho, tiene la autoridad sobre los subordinados que tienen la

⁴⁶ CFR. MAISONNEUVE, OP. CIT., P. 60.62

obligación de obedecerlo; sin embargo, esto no quiere decir que acepten de buen grado su autoridad. En cambio si hablamos del líder, este se considera aquel miembro del grupo que ejerce más influencia sobre los demás. Por lo tanto "el liderazgo no será ya considerado según una perspectiva estática y estrechamente individualizada, sino como un sistema de conducta requerido por y para el funcionamiento del grupo, como una condición y una cualidad dinámica de su estructuración", es decir, el líder no es la persona que solamente da las órdenes y a quien hay que obedecer, sino un integrante más del grupo que guía las actividades para el buen funcionamiento de éste.

En la función del liderazgo es importante considerar un doble aspecto, operativo y afectivo.

1) Aspecto Socio-Operativo Se refiere al cumplimiento de objetivos y realización de tareas propias de los grupos. Se trata de operaciones que permiten llegar a estos fines.

a) Operaciones relativas a la información y al método de trabajo:

- Formular con claridad el objetivo, la tarea o problema por resolver
- Presentar las etapas de la tarea o las dimensiones de los problemas, obteniendo de esto un plan de trabajo
- Aportar sugerencias en casos de dificultad

b) Operaciones acerca de la coordinación de los aportes y los esfuerzos:

- Revelar el rol de cada uno en relación con el de los otros.
- Asegurar y controlar esa articulación de los roles durante el trayecto; para evitar conflictos respecto a la usurpación de roles. Que se entienda que es un trabajo de grupo y que depende del desempeño y coordinación de los diferentes roles el logro del objetivo y de esa forma se facilitará el trabajo.
- Hacer explícitamente el análisis de las distintas etapas del trabajo. Esto es para darse cuenta si se está avanzando o retrocediendo en el trabajo, y si hay fallas, cuáles son y porqué; por el contrario, si hay avances, es importante que el líder estimule al grupo a seguir trabajando.

Podemos hablar de un liderazgo formal cuando proviene de una decisión ajena al propio grupo pero existe el líder que surge en el grupo de aprendizaje el cual posee cualidades, conocimientos y habilidades requeridas en ese momento para satisfacer una determinada necesidad. En este caso, el liderazgo no es un rol preestablecido sino emerge de la situación que surge en un momento determinado. Cumple una función y desaparece para dar lugar a otros.

Los papeles de coordinador (capacitador) y líder son diferentes dado que el coordinador no debería ser o asumir el liderazgo del grupo. Sin embargo, estos dos papeles son funcionales y complementarios, es decir, que en el grupo puede haber uno o varios líderes, un coordinador y una tarea, interactuando en el proceso de aprendizaje.

El coordinador debe proporcionar el aprendizaje aprovechando todos los elementos y factores que estén presentes en un momento determinado y que

constituyan una situación de aprendizaje. Cabe destacar que una de las cualidades indispensables para la coordinación de los grupos es la capacidad de observación dado que una de sus funciones es la de detectar en la conducta del grupo no sólo aquello que es accesible y evidente, sino también todo aquello que se encuentra oculto.

Otro aspecto importante, es la comunicación; la función del coordinador consistirá en animar y favorecer la expresión, la indagación, la retroalimentación, por medio de una comunicación permanente.

En la comunicación lo que se intercambia envolverá un aspecto de la realidad compartida. Cuando un miembro del grupo elabora y expresa una idea, recibe a su vez una respuesta, que le obliga a reflexionar y a modificar su posición inicial.

Comunicar significa poner en común, es decir, el proceso de comunicación se completa cuando el hablar y el escuchar llegan a un equilibrio, pero cuando el hablar se convierte en una acción compulsiva e irreflexiva, se proporciona un cierre en el sistema de comunicación. En este caso el coordinador, capacitador, etc., puede actuar diversificando los canales de comunicación.

Es muy importante saber escuchar, porque cuando esto no se lleva a cabo en la comunicación, constituye la mayoría de las veces un obstáculo para el trabajo y el aprendizaje.

Una verdadera comunicación se logra cuando se ha aprendido a escuchar y escucharse, a pensar sin hablar, o bien a pensar para hablar y no sólo hablar para pensar.

c) Operaciones vinculadas con las decisiones:

Estas decisiones pueden referirse a los fines, a los medios o a ambos al mismo tiempo. Aquí no se trata de que el líder dé las órdenes y decida él solo lo que debe hacerse, como en el autoritarismo tradicional en que se considera que ese es el rol del líder (decidir y mandar); aquí se trata de que las decisiones se tomen en forma grupal.

2) Aspecto Socio-Afectivo. Para lograr el objetivo de un grupo, no basta solo que el líder sea un buen administrador, orador, o que tenga un magnífico método de trabajo; sino también del clima psicológico que reina en el seno del grupo, de su "moral".

El líder (capacitador, profesor, etc.) no debe pasar por alto el aspecto afectivo, pues el hombre por naturaleza necesita sentirse aceptado y querido, de esta manera desempeñará mejor su labor. Si surgen sentimientos de odio, tensión, etc., esto repercutirá en el desempeño de su trabajo, y como consecuencia en el logro del objetivo, que es el aprendizaje.

Estos dos aspectos (operativo y afectivo....) interfieren entre sí, en el curso de la actividad colectiva, y comprometen en forma solidaria a todos los miembros del grupo, y no solo al líder formal e informal.

LOS TIPOS DE LIDERAZGO Y SUS EFECTOS

Masonneuve considera tres tipos de líderes:

- a) **El tipo autoritario:** Que trata de influir sobre los demás de modo directo y por presión externa. Contiene dos especies: el jefe autocrático y el jefe paternalista.

- b) **El tipo corporativo:** Consiste en asociar a los demás, si no en las decisiones, por lo menos en su preparación y aplicaciones.

- c) **El tipo maniobrero:** Consiste en influir sobre los demás de manera indirecta, y si es posible a sus espaldas. Esta actitud suele tomarse después del fracaso del estilo autoritario.

Todo lo anterior respecto al liderazgo, nos da una visión general de lo que el capacitador, profesor, etc., deben considerar para desempeñar mejor su rol de líder en un grupo. Es muy importante que tome en cuenta no solo el aspecto operativo (manejo de información, método, etc.), sino también y básicamente tomar en cuenta el aspecto afectivo, y de esta manera ejercerá mayor influencia en el grupo sin necesidad de ejercer coerción, pues ésta puede provocar actitudes diversas. "En el grupo, las actitudes hacia el jefe, cuyo rol es altamente protector y frustrador son profundamente ambivalentes y oscilan del afecto o la admiración a la hostilidad latente o manifiesta. El capacitador debe tomar en cuenta no sólo las necesidades personales, sino también las del grupo en general, debe adaptarse al grupo, y sobre todo, crear un ambiente cordial y amable.

4. ANALISIS DE LA IMPORTANCIA DE LA DINAMICA DE GRUPO PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE EN LA CAPACITACION

A lo largo de nuestra investigación hemos venido manejando al ser humano en toda su conformación, como ser bio-psico-social y la interacción de éste dentro de un grupo, enfocándonos hacia un curso de capacitación, y a la importancia que éste tiene en el Desarrollo del ser humano.

Hemos visto que la capacitación surge como una necesidad del tipo económico pues se pretende por medio de ella que el trabajador produzca más y éste la toma generalmente como un "molesto" requisito para continuar en su empleo; por otra parte, para el patrón, la capacitación se ha convertido en una obligación que se le ha impuesto, restándole valor al beneficio que le podría proporcionar tanto a la empresa como en el desarrollo mismo de sus trabajadores.

Esto trae como consecuencia que los cursos se impartan sin importar quién, y cómo se impartan, pues lo importante es cumplir con el requisito.

Con todos estos antecedentes que se han ido manejando, además de la Dinámica Grupal, las características que se manifiestan dentro de un grupo, los roles que pueden asumirse en momentos determinados en las diferentes etapas o momentos que vive el grupo, desde su inicio hasta el término; el aprendizaje significativo (el cual consideramos debiera ser el eje y el objetivo de todo curso de capacitación), llegamos hasta este capítulo en el que vamos a analizar la relación que existe entre el capacitador y el capacitando, la importancia de esta relación, y lo que se puede o no lograr con la intervención del conocimiento de la

Dinámica y la participación de los elementos que están inmersos en un grupo que asiste a un curso de capacitación.

4.1. ACERCA DE LA RELACION CAPACITADOR-CAPACITANDO

Los seres que intervienen en un curso de capacitación son personas adultas, que buscan mutuamente al estar en él, "algo", y ese "algo" es lo que se debe tratar se unificar, pretendiendo que eso que se busca sea el aprendizaje significativo, el cual lleve al desarrollo integral del ser humano.

Algo que consideramos primordial, es la importancia que tienen en esta relación la Dinámica Grupal para el logro del aprendizaje, el cual se va a dar cuando exista una interacción grupal que lo provea no solo de experiencias de aprendizaje académicas, sino también de experiencias afectivas, es decir, el aprendizaje va a ser significativo cuando se contemple todo lo que para el alumno tiene sentido o significación, cuando exista una interrelación entre lo que el alumno siente, piensa y actúa, todo ello con la posibilidad de asumir nuevos papeles que correspondan a la necesidad o exigencia de su realidad inmediata.

Debemos mencionar que cuando en un grupo, el que enseña y el que aprende llámese maestro-alumno, educador-educando, capacitador-capacitando, etc.) asumen una tarea de elaboración del conocimiento, de modificación de pautas de conducta, el vínculo de dependencia se transforma en vínculo de cooperación y de esta manera se modifica la función tradicional que se les ha asignado para que a decir de Paulo Freiré, se dé un educador-educando y un educando-educador.

En la enseñanza tradicional esta relación se da de manera vertical, el que enseña (capacitador, maestro, etc.) y el que aprende (capacitando, alumno, etc.). No se toma en cuenta que ambos son seres que pueden transmitir sus experiencias de las cuales todos pueden aprender y aprehender.

He aquí la importancia de la Dinámica de Grupo, ya que en un grupo existen fuerzas que hacen que haya un constante proceso de cambio; además se presentan también factores como actitudes, valores, etc., que deben tomarse en cuenta para el logro del aprendizaje. Es decir, debe haber un cambio en la relación capacitador-capacitando, lo que representa dicho cambio, en esencia, es que el procedimiento de transmisión de información en una sola dirección que caracteriza el proceso enseñanza-aprendizaje en la forma tradicional, se convierta en un medio de auténtica comunicación en dos sentidos, con lo cual:

1) El educando en lugar de ser parte pasiva y dependiente de la relación educador-educando, llegue a ser socio paritario y activo, convirtiéndose a la vez en receptor y fuente de la información.

2) El educador de adultos abandone el aspecto dominador y autoritario, del personaje tradicional del maestro.

Estas dos condiciones implican al mismo tiempo que:

- Se considera la experiencia de la vida real del educando adulto como parte del proceso de aprendizaje

- Se respete la autonomía del educando adulto por cuanto se le reconoce como ser maduro.
- Se sostenga el derecho y la habilidad del educando adulto de escoger sus propios objetivos educativos.
- Se considera al educando adulto capaz de autoenseñanza y no se le impongan valores extraños a sí mismo.

4.2 ACERCA DEL PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Con todo ello consideramos que debe desmitificarse el rol de docente y reconocer en su dimensión el rol del alumno. Es necesario y de importancia, mencionar lo que dice Kuri:

"Hablar de aprendizaje grupal implica ubicar al docente y al estudiante como seres sociales, integrantes de grupos, buscar el abordaje y la transformación de conocimiento, desde una perspectiva de grupo, valorar la importancia de aprender e interaccionar en grupo y a vincularse con los otros, aceptar que aprender es elaborar el conocimiento, ya que éste no está dado ni acabado: implica igualmente considerar que la interacción y el grupo son medio y fuente de experiencias para el sujeto, que posibilitan el aprendizaje, reconocen la importancia de la comunicación y dialéctica, en las modificaciones sujeto-grupo"⁴⁷.

⁴⁷CHEHEYBA, KURI E., TÉCNICAS PARA EL APRENDIZAJE GRUPAL, CISE-UNAM, MÉXICO, 1985, P. 13

Es muy común encontrar que el capacitador (instructor) se prepara en el aspecto técnico de la capacitación, o sea, preparando los temas, los contenidos que va a manejar, haciéndolo de forma fría, hueca, ya que se ha dejado de lado el aspecto humano de la capacitación que consideramos de suma importancia (sino es que de vital importancia) en el logro del aprendizaje.

Al no tomar en cuenta esto último hace que lo expuesto se lleve a cabo de manera vacía, pues en la mayoría de los casos a éste lo único que le interesa es "dar el curso", justificar su estancia y el pago que recibe por ésta, sin importarle que los capacitandos aprendan o no. Y estos últimos la reciben sin interés, sólo por obligación, pues ésta no responde a sus necesidades y requerimientos.

Se debe tomar en cuenta que el trabajador no es una especie particular de máquina ni un esclavo, ni un siervo, sino un individuo, cuyas necesidades psicológicas y sociales reflejan el código de valores culturales y filosóficos de la sociedad en que está inmerso.

El capacitador debe recordar siempre, que está tratando con seres humanos adultos con características propias.

Al adulto no se le debe tratar como "niño grande", así como a un niño no se le debe tratar como "adulto pequeño".

Con esto queremos decir que si el capacitador no conoce de manera general las características bio-psico-sociales de los adultos, no podrá resolver los posibles conflictos que se presenten; y al contrario, posiblemente los agudice, pues él responderá como adulto que es.

Cuando el adulto no se sienta satisfecho con algo, (en este caso, un curso), lo va a expresar de diferentes formas, mostrándose indiferente, atacando, tratando de mostrar que el sabe más que el capacitador (se presentará con ello la resistencia a sentirse inferior), etc.. En estos casos generalmente el capacitador responde a las diferencias, haciendo uso de su autoridad, lo que agudiza el conflicto y se crea un ambiente tenso que favorece el que no se lleve a cabo el proceso de aprendizaje.

Aunado a lo anterior, cuando tampoco se tiene el conocimiento de la dinámica grupal, de las fuerzas que interactúan en un grupo, el capacitador no va a saber que es lo que está sucediendo, porqué hay subgrupos, porqué se dan bandos, porqué surgen líderes, perdiendo con todo ello el control del grupo y la dirección, ocasionando con esto la desintegración del grupo, la desunión y las más de las veces, que no se cumpla el objetivo del curso.

Es importante señalar que el capacitador (o docente) interesado en la Dinámica de Grupo, debe buscar siempre un ambiente favorable para llevar a cabo el aprendizaje, sin olvidar lo importante que es la relación interpersonal con sus participantes, la inter-influencia que se pone en juego sobre la conducta del grupo, vista como un todo y traducida en interacción.

Además algo más que hay que mencionar, todo esto se va a caracterizar por el vínculo que lo incluye a él mismo como parte de ese grupo. "El individuo es un factor que altera en alguna forma, el conjunto del grupo. No es una unidad más

que se suma o se resta... sino que cada miembro del grupo interactúa en forma real e inmediata"⁴⁸.

Por ello, cada uno de los participantes en un curso, ponen a veces sin percatarse, aspectos fundamentales y determinantes en la dinámica que se genera; y al mismo tiempo, el capacitador igualmente está influyendo para esta dinámica.

Por lo que es fundamental que el capacitador no deba excluirse porque forma parte de ese grupo.

Un elemento clave que aporta la Dinámica de Grupo a la educación (y en este caso dicho aporte podríamos considerarlo a la capacitación), es considerar a la clase como un grupo, y con ello reconocer los fenómenos grupales implantados en el proceso de aprendizaje derivados de la estructura formal e informal establecida en el grupo (cohesión, colaboración, roles), fenómenos que el capacitador debe conocer y manejar para el beneficio del curso y el logro del aprendizaje.

Llegando a concluir que tanto el docente como el alumno tienen todas las potencialidades y capacidades para conjuntamente lograr el aprendizaje significativo, ya no ubicándose en el papel de que a uno le corresponde asumir la función activa y al otro la función pasiva.

Al primero (maestro, docente, capacitador, etc.) se le ha considerado tradicionalmente como la persona que sabe, que tiene todos los conocimientos, lo

⁴⁸ CHEHAYBAR, KURI. TÉCNICAS PARA EL APRENDIZAJE GRUPAL , CISE-UNAM, MÉXICO, 1985, P. 13

que el dice es lo que se hace y el establece las leyes y las normas que se van a seguir en un curso, una clase, etc., y por otro lado, el alumno (capacitando, participante, etc.) tiene la obligación de acatar órdenes, realizar actividades sean las que fueran (porque se lo manda el maestro, porque no puede y no debe cuestionar, etc.) perdiéndose de vista de manera total, lo que este último necesita, lo que requiere, lo que le hace falta lo que merece, lo que le va a servir aún más, lo que el puede dar. Dejando de considerar que tiene una carga de valores y experiencias que conforman su esquema de referencia aportado por el grupo social primario (la familia) y por otros grupos de los que ha formado parte y que le darán pauta a manifestar conductas acordes a una nueva situación, además no tomando en cuenta que generalmente los adultos siempre tienen razones de carácter práctico para aprender, de tipo económico, laboral o social.

Por otra parte, los capacitandos al asistir a un curso, generalmente no han tomado conciencia real de lo que un curso de capacitación les ofrece, de los beneficios que les pueda dar, no únicamente valorando esto en el mejoramiento de sus actividades, para hacer mejor su trabajo, para cumplir mejor sus funciones, sino yendo más allá de lo que a simple vista se ve, que al asistir a un curso, el lograría mejorar no solo como trabajador o como empleado, sino ganaría en su desarrollo como ser humano, y aquí cabría mencionar "la vida es un proceso de creación y autorrealización en el quehacer diario, una búsqueda de crecimiento personal para ser y trascender como personas". (A Silicio y D. Casares).

El personal que asiste a los cursos, tendría que concientizarse en este aspecto, al igual que la persona que imparte los cursos, ya que con ello se trataría de buscar el crecimiento de ambas partes, en todos los aspectos.

Las funciones que han asumido, se han apegado a la tradicionalidad, cumpliéndose con lo que establece la ley, se dan cursos sí, aunque cabría hacerse aquí la pregunta: ¿de qué forma se dan éstos?. Esto se deriva también que al capacitador se le ha considerado las más de las veces como una máquina, un objeto que puede moverse de un lugar a otro, ya que se envía a dichos cursos, sin informarle siquiera a qué va ni para qué y se debe ver que "el ser humano no es una máquina que solo "funciona", no son estas funciones las que le darán significado, sino tendría que buscar el sentido a sus funciones."⁴⁹

No se ha tratado de relacionar el proceso educativo con las necesidades que el adulto trata de satisfacer en su vida diaria concreta, desconociendo que el adulto va a adquirir conocimientos y explora nuevos campos que despierten su interés para resolver problemas específicos y personales. Que va a aprender lo que ponga en práctica, y de aquí es donde se tomarían las bases o las armas para poder asistir a un curso, al ya no considerarlo como objeto sino como parte de la empresa y pensar que al beneficiar a la empresa se está beneficiando él mismo. Que su función no debe ser pasiva no aceptar lo que le dan sin cuestionar, sino que tiene que intervenir y luchar por conseguir otro tipo de conocimientos, no quedarse en la memorización por salir del paso, sino buscar realmente el aprehender el conocimiento, y a esto se refiere el poner en práctica.

Nuevamente mencionamos que es necesario que se den cambios en materia de capacitación y aquí cabe mencionar lo que nos dice Mauro Rodríguez "hay que crear una comunidad de aprendizaje entre los participantes, propiciar la

⁴⁹ RODRIGUEZ MAURO, SERIE CAPACITACIÓN INTEGRAL PLANEACIÓN DE VIDA Y TRABAJO, 2A. EDICIÓN, MANUAL MODERNO, MÉXICO, 1989, P. 29

dinámica de dar y recibir; vivir los procesos de experimentar, compartir, interpretar, generalizar y aplicar. En el grupo cada uno será factor de cambio para los compañeros⁵⁰.

Se debe tomar en cuenta que el capacitador no enseña sino propicia el aprendizaje, no debe asumir el papel arrogante de sabelotodo, no debe existir en el grupo la dependencia ni la independencia sino más bien la interdependencia, que en el grupo aprendan y enseñen al mismo tiempo y que el liderazgo en el grupo lo constituyan las tareas y los objetivos de aprendizaje.

Este deberá tener una participación más directa y debe propiciar paulatinamente que el grupo se apropie de todos los acontecimientos que le permitan actuar con valor y autonomía.

Debe por lo tanto, tener conocimiento del grupo, de la psicología del adulto, ya que ante él, exhibe su manea de ser y de pensar.

Por lo anterior, el cambio debe ser por ambas partes las cuales van a conformar el grupo.

Y es aquí donde nosotros hemos querido llegar, darle la importancia a cada uno de los miembros que se encuentran en un grupo, a la interacción que realizan; ver a este como un todo en el cambio que se necesita. He aquí la importancia del conocimiento de la Dinámica de Grupo, he aquí el conocimiento que el capacitador debe tener sobre ésta para poder ir percibiendo todos estos cambios y cooperando en el proceso.

⁵⁰ RODRIGUEZ MAURO, OP. CIT., P. 8

Todo ello se iniciaría con la concientización por ambas partes hacia donde quieren llegar (objetivos), y sobre todo, sabiendo que lo importante de todo ello es buscar el aprendizaje significativo en beneficio del desarrollo de los individuos en forma integral.

Al realizar esta propuesta, pretendemos colaborar aunque sea en una mínima parte para que la capacitación resulte más efectiva.

En primer lugar consideramos que el capacitador debe de tener los conocimientos sobre dinámica de grupos, no importa la profesión que tenga pero si va a impartir un curso de capacitación, debe de prepararse en el conocimiento de la dinámica de grupos.

El capacitador ejerce influencia en el grupo (que puede ser positiva o negativa) y puede usar esta en beneficio del grupo, estimulándolos a participar. Para lograr estimularlos debe usar técnicas adecuadas.

Cuando se inicia un curso se deben utilizar técnicas de presentación (como diálogo, etc.) para crear un ambiente de confianza y de espontaneidad, esto permitirá que los integrantes del grupo se conozcan y se vayan integrando como grupo.

Una vez hecho esto, se deben aplicar técnicas para la integración grupal (como el diálogo sobre algún tema específico, formación de binas, etc.). Esto además de favorecer al conocimiento entre los integrantes del grupo permitirá la integración de acuerdo a características afines.

También es conveniente el uso de técnicas para ir descubriendo el comportamiento y las actitudes de los integrantes del grupo, pues el conocimiento personal nos hará comprender y aceptar a las personas como son y encauzarlas hacia el objetivo que es el aprendizaje. Las técnicas de integración son múltiples y son generalmente en equipo, y aquí podemos mencionar que la creciente complejidad de las labores a realizar y la mayor interdependencia de equipos e individuos requiere de habilidades que difícilmente un solo individuo puede poseer.

Hemos estado mencionando la importancia de la dinámica grupal para el logro del aprendizaje; al mencionar al grupo, es necesario también considerar de suma importancia, al equipo y al beneficio que este reditúa al ser conformado dentro de un curso.

Un equipo podrá ser más productivo, que los individuos por separado. Cualquier empresa, negocio y aún un curso, de mayor éxito, será aquel que pueda superar el individualismo y la desconfianza, en busca de la integración de equipos.

Algunos beneficios que se obtienen al integrar equipos, son los siguientes:

- Mayor manejo de complejidad. La gama de recursos disponibles en el equipo, hacen posible el manejo de situaciones complejas en forma creativa multiplicando la capacidad de respuesta.

- **Mayor motivación.** Los equipos satisfacen las necesidades de pertenecer y de identificarse con un grupo además de proveer una mayor variedad de estímulos y reconocimientos.

- **Decisiones de alta calidad.** Los equipos son capaces de tomar decisiones de mejor calidad que los individuos aislados. El trabajo en equipo mejora la calidad total de las decisiones.

- **Mayor capacidad de influencia.** Los individuos aislados frecuentemente sienten que es difícil influir sobre la organización, dentro de una empresa, en un salón de clase, sin embargo, como equipo logran un impacto mayor: la unión hace la fuerza.

Es preciso distinguir entre algunos conceptos que se manejan, cuando los individuos se socializan:

Masa: Que lo entenderíamos como un conjunto desorganizado, constituido por un número grande e indeterminado de individuos que forman una colectividad. Los unen impulsos y emociones similares.

Multitud: Que entenderíamos como un conjunto pobremente organizado, casual e indeterminado de personas, que no tienen nada en común, excepto la percepción de un objeto exterior.

"Están juntos" no relacionados, ni afectiva ni intelectualmente.

Agrupación: Sería el conjunto de personas que aunque tienen necesidades e intereses comunes, permanecen anónimas; su objetivo común es exterior a ellas.

Y en este momento es necesario conceptualizar ¿qué es un equipo?

Es un grupo de individuos que colaboran entre sí dando resultados más allá de las capacidades individuales.

Podemos mencionar que existen ventajas para la utilización de equipos, entre ellas se encuentran:

- **Menos errores individuales:** Se establecen cadenas de interacciones y retroalimentación que permiten verificar la calidad y controlarla.

- **Mejor análisis de problemas:** Cuando los equipos se reúnen para resolver problemas y trabajan en forma eficiente, con frecuencia logran análisis más profundos que los individuos por separado.

Como existen gran variedad de criterios, de formas de pensar, se enriquece continuamente la interacción, el planteamiento y la solución de los problemas.

- **Mayor cantidad de ideas:** Todos participan continuamente, aportando ideas y de da la comunicación en forma por demás extensa.

- **Mayor compromiso:** Los equipos proporcionan una gratificación en diferentes aspectos, se genera un alto grado de compromiso hacia la tarea y hacia el grupo mismo.

Estas serían algunas ventajas de usar equipos y que ciertamente, favorecería la utilización y la formación de éstos, en un curso de capacitación, ya que a través de ellos, el aprendizaje sería más rico, se daría más ampliamente la participación, habría mejores relaciones humanas, y en general se obtendrían mejores resultados de los esperados.

Y cabe aquí hacer mención de una cita de Montaigne "El más provechoso y natural ejercicio de nuestro espíritu es para mi el trabajo en equipo. En él hallo mayor placer que en cualquier otra actividad de la vida. El estudio de los libros me resulta parco, distante y sin calor alguno. Cuando el trabajo de grupo me enseña y adiestra en un mismo acto".

Conviene aclarar que cuando se trate de juegos competitivos se debe hacer énfasis en aceptar con modestia la victoria y con nobleza la derrota, es decir, que no se vuelva una guerra de todos contra todos, pues esto obstaculiza el trabajo en cualquier ámbito (familiar, escolar, laboral, etc.) que es lo que sucede en la vida cotidiana.

También es necesario que el capacitador destaque la importancia del trabajo en equipo, pues a través de éste se logra más fácilmente el objetivo (en este caso el aprendizaje). Si hay cooperación y organización, etc, habrá buenos resultados ya sea en el trabajo, en la familia, en la escuela, etc., y esto repercutirá en beneficio personal. Es importante la aplicación de técnicas de reflexión, pues por medio de éstas el sujeto va a descubrir y entender algo sobre su personalidad (sus miedos e inseguridad, etc.; y el porqué de éstos) que le ayudará a entenderse y entender a los demás, y como consecuencia tendrá una mejor relación laboral en su vida cotidiana.

PROPUESTA

En este apartado de la tesis, vamos a plantear nuestra propuesta alternativa para que se de un cambio en la capacitación, lo cual beneficiaría que se diera un mejor aprendizaje en los capacitandos asistentes a un curso.

En ella es determinante el binomio capacitando-capacitador (no por ello restándole importancia a todos los elementos que intervienen en el proceso), requiriéndose por parte de ambos, una participación más activa dentro de un curso y del proceso en sí, debiendo considerar básicamente que el aprendizaje se va a dar en dos sentidos.

Se plantea una serie de consideraciones que deben modificarse: entre ellas está el asumir cada una su rol, con las responsabilidades que esto conlleva, sensibilizarse en cuestión del papel tan determinante que desempeñan ambos.

Consideramos importante que los capacitadores reciban una formación pedagógica, que tenga fundamentos teóricos iniciándose por la psicología del adulto; por el proceso enseñanza-aprendizaje, las técnicas grupales que deberán estar apoyadas por la dinámica de grupos, y cabe aquí hacer mención que al hablar de ello, no es otra cosa que la expresión de lo que pasa en el interior de un grupo, la interrelación de las personas que lo integran, los llamados fenómenos grupales que son ocasionados por una serie de fuerzas que actúan en cada grupo a lo largo de sus existencia y que lo hacen comportarse de una manera determinada (entre estas fuerzas, como ya mencionamos anteriormente, se da la colaboración, la integración, la cohesión y la comunicación) y que van a

constituir el aspecto dinámico del grupo, las cuales se van a distinguir de lo estático que se presenta dentro de un curso, como es por ejemplo, el ambiente físico, el nombre, etc., lo cual no va a alterarse.

Es necesario detenernos en este punto, cuando hablamos de técnicas grupales, ya que creemos que al utilizarlas, lo más importante será fomentar en el grupo la reflexión acerca de la experiencia vivida, de tal forma que a través de ellas se logren aprendizajes significativos, ya que por medio de ellas se vivirán las experiencias que van a llevar al sujeto al descubrimiento de sí mismo, a vivenciar el conocimiento, no en teoría, sino en la práctica (cabe aquí mencionar que generalmente las personas que utilizan las técnicas grupales, y que tienen a su cargo un grupo, no les dan la importancia debida y las usan sin razón de ser y sin saber en sí la utilidad tan inmensa que en sí misma encierran).

El capacitador deberá tomar conciencia de su función de agente de cambio, pues tiene en sus manos seres humanos en los que va a buscar modificación en su conducta, — el cambio se va a dar cuando los individuos entren en un proceso de enseñanza-aprendizaje —, y van a pretender incidir en su desarrollo propiciando el aprendizaje significativo; y al hablar de ello, nos referimos a los conocimientos que van a responder a necesidades concretas en todos sus ámbitos en los que se desenvuelven los sujetos, es decir, que los conocimientos no se van a dar sólo por lo valioso que estos puedan ser en sí, sino por lo importante que sean para la persona en su contexto determinado.

Es preciso también, considerar las necesidades inmediatas de los sujetos, ya sea personales o en los aspectos laborales, ya que ello le hará sentir (a los capacitandos); que son considerados como personas, como seres humanos, y no

como objetos, que pueden expresar sentimientos, que pueden compartir, que son tomados en cuenta.

Con todo ello, se desplazaría lo que se ha venido dando, que es la acumulación de conocimientos únicamente, sin el saber porqué ni para qué, dándose con ello la participación activa por parte de ambos.

El capacitador deberá asumir su rol, jugarlo; es ahí cuando se incidiría buscando, como ya se dijo, el aprendizaje significativo.

Desmitificar el papel del líder absoluto del capacitador, que ha impedido de alguna forma, que los capacitando tomen conciencia de su papel en un curso y en la empresa misma.

Consideramos que es precisamente a través de las sensibilización, que tanto uno como otro cooperaría y con ello provocaría un cambio sistemático y radical en toda la actividad de la capacitación. Es importante considerar que generalmente los capacitadores (maestros, docentes, instructores, etc.) que intervienen en el proceso de la capacitación, se preparan para dar sus cursos, en aspectos más técnicos, abocándose esencialmente a proporcionar cambios en lo técnico para que estos realicen sus labores de manera más adecuada, descuidando por lo tanto, otras áreas del conocimiento, que son necesarias para el desarrollo integral de los sujetos, entre estas el área afectiva.

Por lo cual consideramos de importancia y básico en nuestra propuesta, el que el capacitador debe abocarse principalmente en dicha área, debiendo observar para detectar los fenómenos grupales. Un apoyo serían las técnicas grupales con

los llamados juegos vivenciales, que propiciarían para conocer la situación del grupo, entender el tipo de interacción que se está dando, propiciar una dinámica de acción que permita al grupo mismo un efectivo funcionamiento. Esta sensibilización en la observación, le permitirá detectar qué es lo que está pasando en el grupo mismo que los hace actuar de una determinada manera, qué comportamiento se está dando, cómo se interrelacionan, cuáles son las situaciones de conflicto, cuáles son las actitudes y las emociones que se están manifestando; todo ello con el objeto de que a través de este conocimiento, él influya y repercuta en sus participantes para llevarlos hacia el logro de los objetivos que finalmente serían el aprendizaje.

Cabe aquí mencionar lo que dice Michielli en su libro *Dinámica de Grupos*.

"- No dejarse llevar por el sentido inmediato del contenido. Si se interesa uno demasiado por las ideas que se manifiestan cuando se analiza un problema específico, se adentra tanto uno en ello, que se descuida y se puede perder de vista lo que realmente le interesaría a nivel de la dinámica de grupo.

- No implicarse personalmente, y mantener al margen del contenido de la vida socio-afectiva del grupo.

- El dejarse llevar por simpatías o antipatías hacia algún miembro del grupo o involucrarse en la vida afectiva del grupo, ocasionaría obstáculos para comprender la dinámica grupal.

- Estar presente en todo lo que pasa sin distracción ni desinterés.

- No perder de vista ningún detalle que se presente desde el inicio de la formación del grupo. Esar atento a todo lo que sucede, a los comentarios, a las manifestaciones de gusto y de disgusto, a las actitudes de los participantes, a los comentarios, a la colaboración , etc..

- Dar muestras de empatía, saber comprender a todos y cada uno de los participantes, pero no perdiendo de vista lo que está pasando dentro del grupo"⁵¹.

Generalmente, cuando las personas asisten a un curso tienen una serie de sentimientos, como dudas, temores, angustias, inquietudes, por todo lo que va a pasar en relación al curso mismo, a la persona que va a dirigirlo, a los compañeros, a los objetivos, y en general a todo lo que representa esta nueva experiencia.

Por parte del capacitador, igualmente se presentan sentimientos respecto a todo lo que sucederá, aunque por el lado de éste, se refiera más hacia el desarrollo del curso en sí, a la dinámica, a los participantes, al logro de los objetivos. entre otras cosas.

Una de las responsabilidades del capacitador es facilitar el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, por lo cual resulta deseable entonces, que propicie, a través de diversas actividades, un ambiente favorable, de cordialidad y confianza que conyuve a la obtención de resultados positivos.

Tendrá también que realizar decisivas acciones de sensibilización dirigidas al aprendizaje grupal.

⁵¹CHELMAYBAR, DINAMIQUE DES GROPEs, EDIT. APUD MUCHIELLI, P. 86

Para que se dé todo ello, a continuación presentamos una serie de herramientas tan útiles y determinantes dentro de un curso, como son las Técnicas Grupales. Consideramos que lo más importante al utilizar éstas, será, además de generar la propia dinámica del grupo, el fomentar la apertura, la participación, el desenvolvimiento y la reflexión del quehacer de los capacitandos, dentro del curso, dentro de la empresa y en su vida misma.

Al inicio de un curso, se deben de realizar una serie de técnicas, las cuales propicien el rompimiento de hielo dentro del grupo; asimismo, en el transcurso de las sesiones, la aplicación de técnicas grupales servirán para que se manifiesten actitudes, roles, conductas, acuerdos, desacuerdos, liderazgos, comunicación, relaciones humanas, que dará como resultado una dinámica grupal, la cual al ser detectada por el capacitador, deberá ser aprovechada de tal manera posible, que se logre el objetivo dentro de un curso, que como ya dijimos, será el aprendizaje en cada uno de los participantes.

Cabe aquí señalar que "las técnicas pueden adoptar dos modalidades ampliamente conocidas por el profesor; la actividad informal, tipo de juego, y la actividad formal o trabajo propiamente dicho. La combinación de ambos o el uso predominante de alguna de ellas, depende en mucho del estilo de coordinación que se asuma, de los momentos por lo que pasa el grupo en su proceso o simplemente de las iniciativas que tomen los participantes en un momento dado"⁵².

⁵² PANSZA MARGARITA Y OTROS, FUNDAMENTOS DE LA TECNOLOGÍA DIDÁCTICA, TOMO I, EDIT. GERNIKA, 2A. EDIC., MÉXICO, 1986, P. 189

Será necesario también ir poco a poco introduciendo a los participantes en el trabajo grupal "se puede utilizar múltiples juegos que ofrezcan vivencias gratificantes, a partir de las cuales se puedan apreciar los beneficios y dificultades de este tipo de actividad⁵³.

Todas las actividades que se realicen, permitirán la puesta en común de las emociones que se comparten los miedos, las expectativas, los sentimientos, la participación personal, etc..

A continuación presentamos una serie de Técnicas, que como ya dijimos existen un sinnúmero de ellas propuestas por diversos autores, y el capacitador será el responsable de elegir las que considere más adecuadas, para los fines que él persiga y para el grupo mismo.

I. Dinámica de Presentación:

Esta serie de técnicas, deberán ser utilizadas con el propósito de propiciar la ruptura de hielo, lo cual permitirá que los participantes empiecen a tomar confianza, expresando sus miedos, temores, dudas, encaminando al grupo a conseguir los fines u objetivos propuestos.

Presentación por parejas

- * El grupo pone en común la importancia de la comunicación y el diálogo
- * Cada uno de los participantes escoge un compañero, al que conozca menos; se presentan mutuamente e intercambian ideas sobre características personales y vivencias recogidas sobre trabajo en equipos.

⁵³ IDEM

* Cada pareja elige a otra y los cuatro componentes entran en plática. Cada uno presenta a su compañero y expone las características principales de éste, así como sus impresiones sobre el trabajo grupal (nadie se presenta a sí mismo).

* En el plenario se pide a un representante del cuarteto que presente a los compañeros con los que ha conversado y se analiza la visión general del grupo, los sentimientos manifestados y los descubrimientos.

Palabras Clave

* En círculo o semicírculo se pide al grupo que reflexione sobre su estado de ánimo, sus objetivos, sus expectativas frente al curso, y al trabajo grupal, y que los exprese en una sola palabra.

* Se invita a todos a pasar al pizarrón en silencio, a escribir la palabra representativa de una de sus ideas o preocupaciones (sólo una vez). Pueden levantarse y volver a su lugar las veces que lo deseen (se da para ello un tiempo razonable).

* Se les pide pasen a tachar las palabras que les causen molestia o disgusto. Es necesario levantarse de su lugar y volver a él en cada vez.

* Se les solicita pasar del mismo modo a subrayar aquellas que les gusten o llamen su atención positivamente (aunque estén tachadas por otros).

* Un voluntario trata de interpretar las inquietudes generales.

* En un grupo se analizan los sentimientos experimentados cuando otros tachaban o subrayaban las palabras que habían anotado; el porqué de haberlas escrito, y se propicia el diálogo y los comentarios.

* Se pide al grupo evaluar el trabajo.

II. COMUNICACION

Las técnicas que propicien la comunicación en ambos sentidos, son muy útiles y necesarias, ya que partiendo de ello, los capacitandos serán capaces de entender al otro, para ello éstas nos permitirán analizar nuestra forma de comunicarnos y la importancia de ello, pues debemos entender que comunicarse implica compromiso, en el sentido de saber escuchar, saber comprender y entender al otro, tener empatía, etc.. Por lo cual a continuación presentamos una serie de técnicas que nos ayudarán en este proceso tan necesario y tan difícil de lograr.

Saber escuchar

El capacitador pedirá al grupo que individualmente, cada participante reflexione y anote en una hoja las cualidades que, según él, debe reunir quien quiera aprender a escuchar a los demás, dándoles un tiempo determinado para hacerlo.

Enseguida les pide que pasen al pizarrón y escriban sólo una cualidad, esto podrán hacerlo cuantas veces quieran sin dar explicaciones, la única condición es realizar el trabajo en silencio.

Una vez que el pizarrón esté lleno, se les pide a los participantes que individualmente jerarquicen doce cualidades, numerándolas en razón de su importancia. Posteriormente, se divide al grupo en pequeños subgrupos para que discutan y decidan cuáles serían las doce cualidades más importantes entre las que anotaron, diciendo porqué y poniéndoles una jerarquía grupal.

Concluida esta parte, se pide a los grupos que anoten las cualidades elegidas en el pizarrón.

El capacitador propicia una discusión general en el grupo, con el objeto de lograr que éste último, tome conciencia de las condiciones necesarias para escuchar y llevar a cabo un diálogo, mismo que permita acelerar el proceso de comunicación.

Evaluación: El capacitador pide al grupo que en equipo, responda a las siguientes preguntas:

¿ Cuáles son las condiciones necesarias para llevar a cabo una discusión?

¿ Qué aprendizajes se lograron en este ejercicio?

Después en grupo, se ponen en común las respuestas y se evalúa el ejercicio⁵⁴.

Anteriormente ya mencionamos que la observación por parte del capacitador, es muy importante para detectar los fenómenos grupales y poder conocer la situación del grupo y entender el tipo de interacciones y la dinámica que se va generando, para lo cual también será determinante ésta.

III. Observación

Los capacitandos se sentarán formando un círculo, y en medio de éste se colocará alguno de los materiales utilizados en el mismo curso. El capacitador explicará brevemente al grupo los diferentes tipos de comunicación; escrita,

⁵⁴ CHEBAYBAR Y KURI, CFR., P. 19

verbal, gráfica, corporal, mímica, etc., haciendo énfasis que en este ejercicio la comunicación será no verbal.

Se les pide que reflexionen acerca de algún suceso o circunstancia que quisieran comunicar al grupo. Después se pide un voluntario para que pase a comunicar ya sea al grupo en su totalidad, a un subgrupo o a una sola persona; un mensaje en forma mímica auxiliándose del material que se haya seleccionado previamente.

Una vez comunicado el mensaje, el capacitador irá pidiendo a los capacitandos que describan el suceso, efectuando los señalamientos que consideren necesarios, a fin de que los capacitandos diferencien los tres momentos de la observación (captación, descripción e interpretación de los hechos)

Por último el capacitador pedirá al capacitando que expresó su mensaje, que describa al grupo lo que hizo. Enseguida pedirá al alguno de ellos que interpreten lo descrito, posteriormente preguntará al grupo si están de acuerdo con la interpretación, o si alguien tiene una interpretación de esto.

Se pregunta a los capacitando cuales fueron los aprendizajes logrados a través de la experiencia.

IV Análisis de Roles y Autoridad

En todo grupo se hace necesario brindar a los participantes la oportunidad y además la formación que les permita asumir responsabilidades, adquirir hábitos de colaboración, de comunicación, jerarquizar necesidades, valores, roles, adquirir habilidad para tomar decisiones, para relacionarse en grupo; de tal

forma que estos roles con el desarrollo de las técnicas, no se conviertan en algo estático, sino que todos los miembros del grupo en momentos determinados experimenten las situaciones y respondan a las mismas.

Armar Juguetes en Equipo

- * Disponen de 3 ó 4 juguetes desarmados que puedan volver a armar (coches, animales, muñecos, etc.), cada uno se colocará en una bolsa de papel.
- * Se solicita un equipo de voluntarios a quienes se les vendan los ojos, el resto quedarán como observadores.
- * Se dan instrucciones a los participantes "entre todos van a armar un juguete; no podrán comunicarse verbalmente y deberán buscar otras formas de comunicación".
- * Se sacan las piezas de una bolsa y se colocan frente al equipo que tienen vendados los ojos, al cual se le pide que comience.
- * Cuando han terminado, se quitan las vendas. Se les solicita que en grupo comenten sus experiencias y los observadores intervendrán también haciendo comentarios y evaluando la experiencia.
- * Se repite el ejercicio dos o tres veces más con otros voluntarios.
- * El grupo saca sus conclusiones sobre el trabajo por equipos a partir de la experiencia lograda.

Podemos concluir que la responsabilidad en un curso, va a ser de ambos; deberán complementarse y conjuntamente el buscar ir más allá en un curso, el modificar la conducta pero plenamente convencidos de que así lo desean, no porque sean objetos o piezas de ajedrez, sino asumiendo su rol y concientizarse del beneficio que significa para ambos, responsabilizarse del mismo y de su significancia.

El fenómeno de la capacitación, consideramos se concibe dentro de la tecnología educativa, ya que en ella se está manejando que "el profesor dispone de elementos, muy específicos, para lograr la conducta deseada y tiene como principal función el control de estímulos, conductas y reforzamientos. El alumno se somete a la tecnología, a los programas, creados para él, supuestamente de acuerdo a su ritmo personal y a sus diferencias individuales; a los instrumentos de enseñanza: libros, máquinas, procedimientos y técnicas, por lo cual creemos que se adaptan los papeles del que dirige y los que se someten y reciben y son dirigidos y no cuestionan. Cabe aquí hacer mención a que "si un profesor sigue rígidamente las prescripciones de la tecnología educativa, pierde las posibilidades que la promoción del trabajo grupal abre a la labor docente"⁵⁵.

Por lo tanto, nuestra propuesta va más encaminada hacia la Didáctica Crítica, que "supone desarrollar en el docente, una auténtica actividad científica, apoyada en la investigación, en el espíritu crítico y en la autocrítica"⁵⁶, en la que tanto capacitador como capacitando, sean co-participes en el aprendizaje "que es toda la situación de aprendizaje la que realmente educa, con todos los que intervienen en ello, en el cual nadie tiene la última palabra, no detenta el

⁵⁵ Cf.R., PANSZA MARGARITA Y OTROS, P. 190

⁵⁶ IDEM, P. 193

patrimonio del saber, todos aprenden de todos y fundamentalmente de aquellos que realizan en conjunto⁵⁷.

Por otro lado, nos parece decisiva la consideración del pedagogo, dentro del proceso de la capacitación, ya que pensamos que este profesional por su formación en lo que se refiere al manejo de grupos, la estructuración de planes y programas, la utilización de recursos y materiales didácticos, el conocimiento de la dinámica de grupos (determinante en esta propuesta), la evaluación del proceso grupal, el conocimiento psicopedagógico del educando adulto; es fundamental, o sea dado que sus conocimientos didácticos, humanísticos, psicológicos, característicos del Pedagogo, lo hacen capaz de colaborar tanto como capacitador, así como en la formación de los capacitadores, y todo ello incidirá totalmente en el logro del aprendizaje.

Por otro lado, como parte integrante de la capacitación, uniendo esfuerzos con otros profesionales que participan dentro del proceso, buscando con ello no sólo el incremento de la productividad en las empresas, sino brindar al individuo por un lado, la satisfacción de sus necesidades económicas a través del trabajo, y por otro lado, una posibilidad más de educación que redundaría en el crecimiento personal del sujeto y en su desarrollo.

Así la capacitación tendría como finalidad esencial el propiciar la superación y el máximo desarrollo de los recursos humanos, aparte de contribuir al incremento de la productividad, con lo cual el beneficio sería tanto para la empresa como para los trabajadores y en sí para la sociedad misma.

⁵⁷ IDEM, P. 193

CONCLUSIONES

La Capacitación y toda actividad educativa, implica un cambio de actitud, y este para que pueda ser más provechoso debe realizarse en forma integral, esto quiere decir, debemos mejorar en toda nuestra personalidad. De esta manera podremos no solo realizar bien nuestro trabajo, sino tener buenas relaciones humanas con nuestros compañeros de trabajo, amigos y en forma especial con los integrantes de nuestra familia.

Los principales factores que aumentan la productividad del personal, no solo son los que tradicionalmente se consideran como indispensables (por ejemplo: comodidad, fiestas, etc.) sino también las que están directamente relacionadas con el desarrollo y reconocimiento de las cualidades del trabajador.

No debemos olvidar que en toda organización, el elemento humano es lo más importante, ya que, de que sirve a un negocio contar con sistemas y recursos materiales de lo mejor, si no hay personal que los pueda hacer producir; pero ¿Qué pasa si cuenta con personal capacitado? podrá optimizar los recursos con los que cuenta, aunque estos sean insuficientes.

- Si hablamos de Relaciones Humanas y aprendizaje debemos considerar que este, trae como consecuencia una modificación de la conducta que significa adoptar una posición mental, tal que, propicie un despertar de la conciencia, que implique a su vez, el comprender en forma clara nuestro compromiso en la realidad.

Debemos situarnos en ese proceso dinámico que es el aprendizaje y utilizar esta capacidad para mejorar nuestras relaciones interpersonales.

Aprender a cambiar es un proceso activo donde el capacitando, participa no como un mero objeto de cambio, sino como sujeto de su propio cambio, que al responsabilizarse de su participación procura el logro de un objetivo significativo en su vida. Según Paulo Frenite, la educación verdadera es praxis (práctica), reflexión y acción del hombre para transformarlo.

Por tanto debemos abandonar esa actitud pasiva, no hay institutos ni maestros, ni libros que satisfagan la necesidad de aprender, si en ese hombre no surge tal necesidad en lo más profundo de su espíritu. La juventud en una persona puede prolongarse más allá de lo fisiológico, es decir, el hombre deja de ser joven cuando anula las posibilidades futuras y se vuelve precozmente adulto.

Es importante que en la empresa se cree una buena atmósfera de trabajo, para esto es indispensable que los jefes permanezcan en constante contacto con sus subordinados a fin de que, procediendo con inteligencia, puedan establecer las condiciones que les permitan conseguir los resultados deseados.

Ningún individuo se siente orgulloso de pertenecer a una empresa si cree que está mal dirigida, por eso el trabajador siempre está tratando de investigar si hay o no progreso y cuando encuentra signos positivos se encuentra satisfecho y su equipo con él.

En cuanto al capacitador si tiene conocimientos sobre la Dinámica de grupo, se le facilitará la conducción de éste, y lo más importante, posiblemente se logrará el aprendizaje significativo en los capacitandos y en él mismo.

Cuando el capacitador conoce las fuerzas que intervienen en la Dinámica de Grupo encontrará las técnicas adecuadas para canalizar éstas fuerzas en beneficio del grupo.

Además debemos considerar que el adulto tiene características propias que hacen que reaccione de manera distinta a un niño o adolescente; esto debe ser tomado en cuenta por el capacitador para llevar a cabo su trabajo; y entenderá además sus propias reacciones.

Por lo tanto el capacitador no debe sentirse "dueño" del poder, o superior a los miembros del grupo; debe abandonar esa actitud de superioridad, para pasar a formar parte del grupo; siendo un miembro más de éste; su rol ya no será de "jefe" sino de guía del aprendizaje.

Es por esto que consideramos que la participación del pedagogo en la Capacitación es fundamental, ya que él tiene las bases psicopedagógicas para elaborar y/o impartir programas y cursos de capacitación, además de manejar grupos en forma adecuada; o bien, capacitar o instruir para el adecuado manejo de grupos y equipos de trabajo.

Como dijimos en el análisis de este trabajo, mientras se sigan tomando los cursos como una obligación, (tanto de la empresa como del trabajador) y el capacitador realice su trabajo sólo por "cumplir" con el patrón, o por beneficio económico, la

capacitación va a seguir siendo sólo un requisito que cumplir, y no trascenderá en beneficio de nadie.

BIBLIOGRAFIA

- 1 ALVEZ MATTOS DE, Compendio de Didáctica General, Edit. Kapeluz, México, 1974
- 2 ANDUEZA, María Dinámica de Grupos en Educación, Edit. Trillas, México, 1985
- 3 BANY, Mary La Dinámica de Grupo en Educación, Edit. Aguilar, España, 1981
- 4 BLEGER, José. "Grupos Operativos en la Enseñanza" en Temas de Psicología, Edit. Nueva Visión, México, 1977
- 5 BLEGER, José, Psicología de la Conducta, Edit. Paidós, México, 1982
- 6 BOLAÑOS, Martínez Victor Hugo, Introducción al Estudio de la Pedagogía, México
- 7 CALDERON Córdova Hugo Manual para la Administración del Proceso de Capacitación Personal, Edit. Limusa, México, 1985
- 8 CAMPOS A.J., Caparros N. Kesselman H. y Cols. "El Análisis Didáctico Grupal" en Psicología Dinámica Grupal Edit. Fundamentos, España, 1979
- 9 CANAPRO, Educación No Formal para Adultos, México, 1980
- 10 CANAPRO, Algunos Temas de Educación para Adultos, Serie "Educación de Adultos" No. 1, México, 1978
- 11 CLARK Enseñanza Humanística Edit. Guadalupe, México, 1971
- 12 CONTRERAS, Elsa, Principios de la Tecnología Educativa, Edit. Edicol, México, 1974
- 13 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 14 CHEHAYDA, Kuri E., Técnicas para el Aprendizaje Grupal, CISE-UNAM, México, 1985

- 15 **DE SHUTER, Anton, Una Opción Metodológica para la Educación de Adultos, Investigación Participativa, CREPAL, México**
- 16 **Diccionario de las Ciencias de la Educación , Edit. Santillana, México, 1985**
- 17 **ESPINOZA, Lozano Carlos A., Apuntes de la UNAM Edit. Tabasco, México, 1976**
- 18 **FREYRE, Paulo. La Educación Prod. de la Libertad Edit. Siglo XXI**
- 19 **FRITZ, Pappenheim, La Enajenación del Hombre Moderno Edit. Era, México, 1976**
- 20 **FROM, Erick El Trabajo Enajenado en: Marx y su Concepto del Hombre Fondo de Cultura Económica, México, 1973**
- 21 **FUENTES, González Benjamin, "El Pedagogo y su Poryección Profesional", Revista "Pedagogía para el Adiestramiento, V. IV, No. 15, Enero/Junio, México, 1974**
- 22 **GIUSEPPE, Nerici Hacia una Didáctica General Dinámica Edit. Kapeluz, Argentina, 1973**
- 23 **GROOTHOFF, H. II., L. SDalber and Satz Veyt y Cols Diccionario para Padres y Educadores Sociedad Educación, Atenas, 1978**
- 24 **Gran Enciclopedia Temática de la Educación, Ediciones Técnicas Educativas, S.A., México, 1981, V. 4, México, 1981**
- 25 **LA BELLE, Thomas Educación no Formal y Cambio Social en América Latina Edit. Nueva Imagen, México, 1984**
- 26 **Ley Federal del Trabajo**

- 27 LEON, Antoine Apuend. Bromley Psicología de los Adultos, Siglo XXI, Editores, S.A., México, 1979
- 28 MAISONNEUVE, Jean La Dinámica de los Grupos Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1985
- 29 MARACIECA, Eduardo y Cols. El Proceso Grupal Colección Pedagógica Grupal, 5a. Edición, Indo-American Press-service, 1992
- 30 MATTOS, Luis de., Compendio de Didáctica General, Edit. Kapeluz, México, 1974
- 31 MENDOZA, Núñez Alejandro, Manual para Determinar Necesidades de Capacitación, Edit. Trillas, 1a. Edición, 1991
- 32 MORENO, Ma. Gpe. Didáctica Fundamentación y Práctica Edit. Progreso, S.A., México, 1977
- 33 ORTIZ, Teclaculo José María, "La Función de la Capacitación dentro de la Empresa, Revista Pedagógica para el Adiestramiento Vol. IV No. 15, México, 1974
- 34 PANSZA, Margarita y Otros, Fundamentos de la Tecnología Didáctica, Tomo I, Edit. Gernika, 2a. Edición, México, 1986
- 35 PICHON-RIVIERE, Enrique. "Aportaciones a la Didáctica de la Psicología Social" en el Proceso Grupal Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1981
- 36 PICHON-RIVIERE, Enrique, Del Psicoanálisis a la Psicología Social, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1A. Edic., México 1983
- 37 PICHON-RIVIERE, Enrique, Técnicas de los Grupos Operativos, Edit. Nueva Visión, Buenos Aires, 1981
- 38 PINTO, Villatoro Roberto Proceso de Capacitación Edit. Diana 1a. Edición, México, 1980

- 39 POPPEN Heim, Fritz, La Enajenación del Hombre Moderno, Edit. Era, México, 1976
- 40 REICH, Ben, Valores, Actitudes y Cambio de Conducta, Edit. Continental, México, 1980
- 41 RODRIGUEZ, Estrada Mauro y Cols. Serie Capacitación Integral Manual Moderno 2a. Edición, México, 1981
- 42 ROMO, García G., Análisis Experimental de la Conducta y el Adiestramiento, Armo, Vol. 26, México, 1977
- 43 SHANDI, Pio, Psicología de Grupos, Edit. Herder, Barcelona, 1977
- 44 VILLAVERDE, Cirigliano Dinámica de Grupos y Educación Edit. Humanitarios, Buenos Aires, 1985
- 45 Visiones de la Educación de Adultos. Centro Regional de Educación de Adultos y Alfabetización Funcional para América Latina, México, 1984
- 46 ZARZAR, Carlos, "Conducta y Aprendizaje" Perfiles Educativos No. 17, CISE-UNAM, México, 1982
- 47 ZARZAR, Carlos "La Dinámica de los Grupos de Aprendizaje desde un Enfoque Operativo", Perfiles Educativos No. 9, CISE-UNAM