



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGÍA

“FORMACIÓN DE FACILITADORES”

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA

BÁRBARA ILIANA MARTÍNEZ LÓPEZ



ASESORA: MTRA. TERESITA DURÁN RAMOS



FACULTAD DE FILOSOFÍA
Y LETRAS

MÉXICO, D.F.

2004



COLEGIO DE PEDAGOGÍA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

PAPÀ Y MAMÀ

Gracias por todo el amor que me dan a diario, por todo el incondicional apoyo y por el impulso que siempre me han dado.

Gracias por acompañarme en cada paso que he dado en mi vida.

Que DIOS los conserve y los cuide.

LOS AMO.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Barbara Iliana
Martinez Lopez

FECHA: Mayo 25, 2004

FIRMA: Barbara I Martinez L

A TI ALBERTO

Esposo incondicional en mi vida, gracias por todo lo bello que eres en tu interior.

Gracias por compartir conmigo todos estos momentos que DIOS nos ha regalado.

Eres el hombre con esa fortaleza interior que siempre le pedí a DIOS.

TE AMO

SANTIAGO Y ALBERTO

Por ser mi inspiración, mi alegría y vidas de mi vida.

A ustedes mis hijos, por su amor y sus sonrisas incondicionales.

Que DIOS los cuide por siempre.

LOS AMO CON TODA MI VIDA.

MAESTRA TERESITA

Su incondicional apoyo, conocimientos y empuje me acompañaron durante toda mi estancia en la Facultad, así como en la realización de este trabajo.

Gracias por compartir conmigo toda su experiencia y su gran profesionalismo.

MAESTRA PILAR, CLAUDIA, PATRICIA Y ROSA MARIA

Gracias por haber enriquecido mi trabajo, por compartirme sus experiencias y dedicado su tiempo.

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN _____	1
I. PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE	
1.1 Conceptos Básicos _____	5
1.1.1 Enseñanza _____	8
1.1.2 Aprendizaje _____	9
1.2 Proceso enseñanza-aprendizaje	
1.2.1 El que enseña _____	11
1.2.2 El que aprende _____	13
1.3 Métodos y técnicas	
1.3.1 Concepto de método _____	14
1.3.2 Tipos de métodos .. _____	15
1.3.3 Concepto de técnica _____	16
1.3.4 Tipos de técnicas _____	16
1.4 Materiales Didácticos _____	24
1.5 Condiciones Ambientales _____	31
1.6 Variables a considerar en la elaboración de un programa de Capacitación _____	34
1.6.1 Información Documental para el diseño de tus cursos	37
1.6.2 Guía Didáctica _____	39

II. FORMACIÓN DE PERSONAL

2.1 Antecedentes en México	47
2.2 Conceptos	50
2.2.1 Capacitación	50
2.2.2 Función de la capacitación	53
2.2.3 Actualización	55
2.3 Enfoque de la DGCP	56
2.4 Tipos de capacitación	58
2.4.1 En el puesto	58
2.4.2 En el aula	60
2.4.3 A distancia	61
2.4.4 Por computadora	63
2.4.5 Abierta	64

III. EDUCACIÓN DE ADULTOS

3.1 Antecedentes	66
3.2 Educación de Adultos	69
3.2.1 Andragogía	71
3.2.2 Características del educando adulto	72
3.2.3 Tipos de educación de adultos	75
3.3 Condiciones que favorecen y obstaculizan el aprendizaje de los adultos	77
3.4 Cómo aprenden los adultos	79
3.5 Competencias Laborales	82

IV. EL FACILITADOR

4.1 Qué es un facilitador	85
4.2 Características de un facilitador	87
4.2.1 Estimula el aprendizaje	88
4.2.2 Posee los conocimientos teóricos y prácticos de la materia	89
4.2.3 Seguridad personal	89
4.2.4 Manejo de grupos	90
4.2.5 Madurez emocional	91
4.2.6 Autoridad	92
4.2.7 Administración del tiempo	93
4.2.8 Paciencia	93
4.3 El facilitador participativo y el facilitador tradicional	94
4.4 Certificación de Facilitadores ante la STPS	96
CONCLUSIONES	98
OBRAS CONSULTADAS	101

INTRODUCCIÓN

Se debe considerar que el educando-adulto posee un cúmulo de experiencias sociales y de trabajo que no se pueden desconocer. El educando adulto llega a los programas de capacitación con gran cantidad de conocimientos, obtenidos tanto de procesos de educación formal como informal y de sus propias experiencias.

A pesar de que existen recursos humanos con mucha experiencia en su campo y especialidad y con conocimiento de las políticas de las empresas, en muchas de estas no son considerados como elementos que pueden aportar y apoyar al crecimiento del personal y la misma empresa, porque son considerados únicamente como empleados y no como portadores de conocimientos y experiencias.

La carencia de un conocimiento o la habilidad para desarrollar una función, son detectados en múltiples ocasiones primeramente por el jefe inmediato y los compañeros de trabajo, y posteriormente por el departamento de recursos humanos de la empresa. La respuesta a esta problemática es por lo general resuelta con recursos internos de la empresa, pero negados a ser reconocidos por los jefes y en ocasiones por el departamento de recursos humanos. Hasta que se presenta un asesor externo y nos manifiesta las posibles causas (por lo general igual a las planteadas por el jefe) se acude a dar una solución. Por lo regular, las empresas recurren a buscar respuestas de capacitación en empresas y despachos externos, a fin de satisfacer una necesidad y/o requisito legal, olvidando que éstos desconocen las causas reales del problema y la forma de trabajo que hay en la organización.

Resulta interesante observar que en años recientes los educadores de adultos se han alejado del concepto tradicional de maestro y han aceptado el de facilitador o asesor, en un esfuerzo por mantener una relación democrática entre el facilitador y el educando.

La propuesta de esta tesina, es el aprovechar los conocimientos técnicos que posee el personal de una organización, a fin de recurrir a éste, detectarlo y prepararlo para la aportación de sus conocimientos a los miembros de la empresa.

Por lo anterior, iniciaremos el capítulo 1 abordando la definición del proceso enseñanza-aprendizaje; reconociendo algunos métodos y técnicas de enseñanza que nos serán muy útiles en nuestra función como facilitadores e identificaremos los que nos sean más útiles y práctico en el momento indicado. Revisaremos cómo las condiciones ambientales, individuales y sociales intervienen de manera positiva o negativa en el proceso enseñanza-aprendizaje, con el fin de evitarlas y/o fomentarlas. Finalmente en este capítulo presento algunas variables a considerar para que elabores tus programas de capacitación.

En el capítulo 2 entraremos en la materia de educación de adultos. Revisaremos la llamada Andragogía, la disciplina que se ocupa de la educación del Adulto; identificaremos como un adulto tiene ciertas características diferentes a las de un niño o un adolescente. Para comprender mejor nuestro rol de facilitadores, revisaremos las características del educando adulto, los tipos de educación de adultos, las condiciones que pueden favorecer u obstaculizar su aprendizaje. Para terminar con este capítulo, daremos una revisión general a las Competencias Laborales.

El capítulo 3 lo destinamos a conocer los antecedentes que ha tenido en nuestro país la educación, la cual lleva ya muchos años respaldada por la ley; el enfoque que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) nos presenta. Para finalizar menciono cinco tipos de Capacitación que podemos utilizar.

Finalmente, el capítulo 4 lo destinamos a las propuestas y estudios realizados por el iniciador de esta corriente: Carl Rogers; enfocándonos a sus estudios basados en el concepto de facilitador, cuya labor será proclive a alcanzar una mayor eficiencia cuando se presenta ante el grupo como una persona auténtica y sin máscaras,. Las ideas, conceptos y experiencias que Rogers describe, nos permiten pasar del concepto de un maestro al de un facilitador de la enseñanza. Una de las características que Rogers nos menciona que debe tener un facilitador es que comparta con los estudiantes la responsabilidad del proceso de enseñanza y se provea de un clima agradable. Finalizaremos nuestro trabajo, conociendo el proceso de Certificación de Facilitadores que la STPS tiene establecido.

Este trabajo teórico lo desarrollé como apoyo de mi práctica laboral y lo he aplicado con buenos resultados, dado que la tarea que describo en esta tesina ha permitido que se observe aprendizaje en los participantes, aunado a que el seguimiento que se da por un período promedio a cada facilitador, permite reforzar aquellos puntos en los que se ha observado que cada uno requiere atención.

Sé que la capacitación que se puede impartir a los miembros de una organización es variada, sin embargo, existen áreas en las que es importante contar con un facilitador que apoye de manera personalizada la enseñanza de quien así lo requiera.

Esta tesina la comencé a elaborar hace ya varios años y la práctica ha evolucionado desde que inicié este trabajo; sin embargo, los métodos y técnicas que expongo continúan siendo muy útiles en la práctica laboral.

CAPÍTULO I PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

PRESENTACION

El presente capítulo presenta un breve resumen de las partes que intervienen en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Así mismo, se habla de qué es un método y que es una técnica de enseñanza, particularmente algunos que se han diseñado, y que favorecen el aprendizaje.

Se mencionan algunos de los muchos materiales didácticos que comúnmente son utilizados en la enseñanza.

Y, finalmente, veremos los factores que intervienen en éste proceso, los cuales pueden favorecer u obstaculizar el aprendizaje.

Las ideas, conceptos y experiencias que Rogers nos comparte, nos permiten conocer el nuevo concepto de un maestro a convertirse en un facilitador de la enseñanza. La definición de conceptos como enseñanza, aprendizaje y facilitador que el autor comparte nos permite ir comprendiendo poco a poco su propuesta de trabajo.

ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

En el campo de la educación, han surgido diversas corrientes que interpretan el proceso enseñanza-aprendizaje con diferentes enfoques. A lo largo de la historia de la educación, se han descrito diversos conceptos para describir al educador y al educando. Aún en nuestros días existe la idea de que el alumno o educando es mero receptor de ideas y conceptos acerca del educador que transmite y tiene el completo

saber y que el educando no puede debatir la idea o conceptos ya impuestos por el educador.

Dadas estas ideas que se han discutido, he tomado como modelo de cambio a la educación de ver distinto lo que es el enseñar, lo que es un educando y un educador. El permitir que el educando explore, descubra y experimente nuevas experiencias; y que el educador o facilitador sea el "mediador" de una sesión.

Rogers enfoca a la educación con un cambio a lo ya tradicional. El enfoque que nos describe del proceso enseñanza-aprendizaje, con un enfoque distinto de lo que es un educador o facilitador y un educando, permite que los modelos tradicionales den un cambio positivo. "...el único tipo de aprendizaje que tiene influencia en la conducta es el autodescubrimiento y el autoasimilado. Este tipo de aprendizaje de autodescubrimiento extraído y asimilado es el de la propia experiencia...".¹

Algunos de los principios que Rogers nos comparte, extraídos de las experiencias son:

- " El ser humano posee una potencialidad natural para el aprendizaje. Tiene una curiosidad innata por su mundo...".²

Cada ser humano, sentimos la necesidad natural por aprender y evolucionar. En muchas ocasiones, esta necesidad nos puede conducir a ciertas resistencias por dejar a un lado aprendizajes que tuvimos en un pasado. Rogers lo llama "cierto grado de dolor".

- " El aprendizaje significativo tiene lugar cuando el estudiante percibe el tema de estudio como importante para sus propios objetivos...".³

¹ ROGERS C. *Libertad y creatividad en la educación*, p.124.

² *Ibidem*, p.127.

³ *Ibidem*, p.128.

Cada persona va a aprender de una situación o tema, cuando siente que eso puede formar parte de su crecimiento o enriquecimiento propio. De otra manera, si es algo que considera que no tiene mayor relevancia, lo tomará como un momento más de su vida.

" La mayor parte del aprendizaje significativo se logra mediante la práctica ".⁴ Uno de los mejores modos de promover el aprendizaje en el alumno, es el enfrentarlo a prácticas de situaciones o problemas prácticos, o personales. Mediante las prácticas se logrará anteceder al estudiante a situaciones que pudieran acontecer en su camino.

" El aprendizaje se facilita cuando el alumno participa de manera responsable en el proceso de aprendizaje ".⁵ Manteniendo el alumno una actitud y una participación activa durante su proceso, los resultados serán más significativos, que si se adopta el aprendizaje pasivo.

Rogers nos dice qué la educación debe ser algo completo "...el conocimiento existe fundamentalmente para que se lo utilice".⁶ En la medida en que todos los dedicados al ambiente educativo nos intereseamos realmente en que sea algo funcional, innovador y sea parte de la persona, la educación nos conducirá a tener personas comprometidas con su educación, con su propia vida.

El tiempo que una persona dedique en aprender una diversidad de materias se reducirá si el estudiante percibe que va en relación con sus propios objetivos. "...todo enfoque sobre la educación que hemos descrito se basa en el deseo natural del estudiante por aprender".⁷

⁴ *Ibidem*, p.129 .

⁵ *Ibidem*, p.130.

⁶ ROGERS C. *El proceso de convertirse en persona*, p.248.

⁷ ROGERS C. *Libertad y Creatividad en la educación*, p.127.

1.1.1 ENSEÑANZA

Durante la evolución de la cultura del ser humano, nos hemos ido adaptando a los cambios que han convenido modificar por propias necesidades. " El hombre, cuya finalidad natural es actualizar sus potencialidades[...]requiere de la educación para conocerse a sí mismo, y conocer a la sociedad, a la naturaleza, a la técnica, etc".⁸

Al hablar de educación, nos enfocamos a un punto muy significativo de la humanidad. La forma en qué la gente de hoy enseña y aprende ha cambiado tanto para el que "enseña" como para el que "aprende".

La corriente conductista, define el aprendizaje en asegurar que se espera de una persona que ha aprendido es qué modifique aspectos de su conducta, de manera permanente.

La buena enseñanza influye de tal manera en las actividades o experiencias del individuo, lo cual da como resultado mayor aprendizaje y, por tanto, el número de conductas "no deseables" será menor. Por tanto, si una persona que ha modificado sus habilidades y actitudes y muestra un mejor desempeño de lo enseñado, el aprendizaje se ha manifestado.

Sin embargo, debe ser un proceso constante, que día con día debemos modificar lo necesario, ya que la rapidez de la evolución que el hombre está dando en su entorno es un proceso continuo.

En cuanto a la definición de enseñanza Nerici nos dice "...una forma de conducir al educando a reaccionar ante ciertos estímulos, a fin de que sean alcanzados

⁸ SILICEO A. *Capacitación y desarrollo de personal*. p.16.

determinados objetivos..."⁹. Otra idea más la tomaremos de Fernando García "...enseñar es desarrollar las actividades y controlar las condiciones que producen el aprendizaje. Este consiste en cambios en la conducta que son resultados de la práctica a la experiencia..."¹⁰

Hammonds, por su parte escribió "...la falta de objetivos claros, válidos es tal vez el más responsable de una enseñanza pobre que cualquier otro factor particular".¹¹ La enseñanza es el proceso que establece condiciones para que se lleve a cabo el aprendizaje, lo que implica seleccionar las actividades más adecuadas para este fin.

Las actividades a seleccionar para lograr una mejor enseñanza, es aquello que se aplique de manera propia, sobre este punto Rogers nos dice " Cualesquiera que sean los recursos a los que se acuda: un libro, un lugar donde trabajar, una oportunidad de observar un proceso industrial..."¹² esto nos apoya a comprender y aprender de mejor manera el objetivo establecido.

1.1.2 APRENDIZAJE

En la vida del ser humano, aprendemos cada día nuevas actitudes, conocimientos, habilidades, experiencias que nos van llevando a un crecimiento personal. Lo que cada ser humano aprende es transmitido por diversas fuentes: la familia, es el primer núcleo en donde aprendemos actitudes, conocimientos, valores, lenguaje es nuestro punto de partida a nuevas experiencias. La escuela, el llamado

⁹ NERICI, I. *Hacia una didáctica general dinámica*, p.85.

¹⁰ GARCIA G. *Técnicas modernas en la educación*, p.27.

¹¹ HAMMONDS C *La enseñanza*, p.42.

¹² ROGERS C. *El proceso de convertirse en persona*, p. 253.

"segundo hogar" en donde a través de los años vamos descubriendo momentos que han acontecido en la historia, actitudes, conocimientos, habilidades, experiencias, lenguaje. La experiencia personal que se adquiere en cada momento, puede considerarse lo más importante, con ella vamos aprendiendo a modificar o cambiar costumbres, pensamientos y acciones, que deben darnos resultados positivos para el crecimiento personal. En muchas ocasiones, debemos realizar lo enseñado para que llegue a formar parte de uno mismo y pueda darse un aprendizaje.

Podrán existir resistencias al cambio, ya sea por costumbres o prejuicios, lo que representará aspectos difíciles de eliminar en el educando, cuestiones en las que es muy difícil al que "enseña" logra cambiar. Rogers nos dice "Está comprobado que el tiempo para aprender una diversidad de materias se reducirá considerablemente si el estudiante percibe su relación con sus propios objetivos[...]el aprendizaje autodescubierto es el extraído y asimilado en la propia experiencia...".¹³

Las diversas definiciones de aprendizaje nos dicen que éste es la adquisición de conocimientos y habilidades. Hansen nos menciona "...actualmente incluimos como resultado del aprendizaje la conducta total de un individuo que se traduce en su forma de percibir, pensar, actuar y sentir[...]el cambio producido en la conducta como consecuencia de la experiencia..."¹⁴, señalando la experiencia como aspecto importante.

A diferencia de los anteriores conceptos de aprendizaje, Rogers hace referencia a que el aprendizaje no necesariamente se obtiene en un aula o por una actividad, sino que es parte del individuo.

¹³ ROGERS C. *Libertad y creatividad en la educación*, p.127.

¹⁴ HANSEN J. *Educación de Adultos. Su metodología y sus técnicas*, p. 75.

El aprendizaje es progresivo y prácticamente todo lo que hacemos, sentimos y pensamos es el resultado del aprendizaje que adquirimos en nuestra vida, de nuestra propia experiencia, dando éste un cambio en la persona tanto en su hacer, querer y saber como ser.

1.2.1 EL QUE ENSEÑA

La actitud que ha desarrollado "el que enseña" ha sido dura, con base en el autoritarismo en el cual " lo que se debe hacer " y " yo todo lo sé " han sido desaprobados por los estudiosos de la pedagogía. El rol que continua desempeñando el maestro es el papel de autoridad, donde no se permite, como dice Rogers, que los individuos realicen descubrimientos por ellos mismos, "...el que "enseña" tendrá que abandonar la actitud de omnipotencia y adoptar una relación de ayuda con el que aprende...".¹⁵ El rol que debe asumir el maestro ha de ser totalmente diferente, es poder compartir experiencias y realidades significativas con el individuo.

Mucho se ha escrito acerca de la relación que se debería dar entre el "educador" y el "educando", el cual es un proceso que se va hilando en el aula de manera muy simple, en donde el educador entiende que es un proceso en el cual ambas partes aprenden una de otra, no sólo el educador aprenderá más sobre los contenidos sino se reconocerá como es él mismo como educador, identificará que existen otras fuentes de enseñanza y a conocer a sus propios alumnos como seres humanos.

Es indispensable que el educador conozca y domine las bases de las actitudes de su rol que le permitan relacionarse mejor con el grupo de educandos. Rogers nos

¹⁵ ROGERS C. *Libertad y creatividad en al educación* , p.91 .

menciona que considera que tal vez la principal de las actitudes sea la autenticidad "Cuando el facilitador es una persona auténtica, obra según es y traba relación con el estudiante, sin presentar una máscara o fachada, su labor será proclive a alcanzar una mayor eficiencia".¹⁶ Es una persona que actúa de manera natural frente a los educandos, el enojarse, ser sensible, simpático, sin emitir juicios sobre los educandos. Es el ser él mismo.

Existe otra actitud "...apreciar al alumno pero no de manera posesiva. Significa la aceptación del otro individuo como persona independiente, con derechos propios. Es la creencia básica de que esta otra persona es digna de confianza de alguna manera fundamental " [...] cuando el maestro tiene la capacidad de comprender desde adentro las reacciones del estudiante, cuando tiene la percepción sensible de como se presenta el proceso de aprendizaje al alumno, entonces podrá facilitar un aprendizaje significativo".¹⁷ El educador aceptará las dudas, los miedos que enfrente el educando, con la satisfacción que se está logrando un aprendizaje, confiar en las potencialidades de cada educando, dándole oportunidades de explorar y de enunciar sus propias experiencias como recursos valiosos, creando un clima que favorezca la convivencia entre el grupo y el mismo.

La actitud de comprender al alumno y el no ponerse en el rol " entiendo tus deficiencias " permitirá al educando sentir la confianza en sí mismo y en su educador, interesándose por superarse. El lograr que el educador se coloque en el lugar del educando implicará una mejor empatía y comunicación, y así se iniciará un cambio en la educación.

Otilia Arroyo nos dice "...el docente debe asumir el papel de facilitador y no enseñar en forma frontal y despersonalizada".¹⁸ Como facilitador del aprendizaje, se

¹⁶ *Ibidem*, p.94.

¹⁷ *Idem*.

¹⁸ ARROYO, Otilia *Propuesta de renovación tecnológica en el sistema educativo*, p. 85

debe propiciar en el educando el desarrollo de su propia capacidad para que éste pueda evaluar sus propias ideas de manera creativa, innovadora e independiente.

1.2.2 EL QUE APRENDE

La descripción que se ha dado al alumno por la educación tradicional, nos dice que es mero receptor de ideas y conceptos, con la suposición de su ignorancia frente al que enseña. Mucho se ha debatido para acabar con este tipo de descriptivos en el proceso enseñanza-aprendizaje tradicional "...el educando, en lugar de ser parte pasiva y dependiente de la relación educador-educando, llegue a ser socio partidario y activo, convirtiéndose en vez de ser receptor en fuente de la información",¹⁹ que se llegue a convertir en un medio de buena comunicación entre ambas partes, sin llegar a descartar las aportaciones y experiencias del educando y no llegar a dejar las del educador.

Una gran cantidad de escuelas continúan con ideas tradicionales en las que el que aprende es únicamente el educando y no el educador y el educando, como es lo deseado. El objeto es que el que aprende desarrolle habilidades para investigar, comunicarse, expresarse, saber escuchar, saber razonar, saber descubrir, saber desarrollarse en grupo; que se le motive, se le apoye en todo lo necesario, saberlo escuchar, saberlo guiar y permitirle que desarrolle cada una de sus habilidades y que comprenda el sentido y la finalidad de lo que hace, en el momento en que lo hace.

Leonard Mertens ²⁰, señala que en el momento de la realización de la función, el trabajador no sólo aplica y practica los conocimientos adquiridos en los momentos de

¹⁹ HERMANUS, F. *Educación de adultos. Su metodología y sus técnicas*, p.11.

²⁰ MERTENS L *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación*, p.5.

reflexión y capacitación formal, sino también descubre y aprende haciendo, desarrollándose así su competencia.

Cirigliano nos dice, " el alumno debe comprender el sentido de lo que hace; ello significa saber el fin de su actividad...".²¹ Es necesario que se comprendan y se cumplan las metas de la educación, convencidos cada uno de lo mucho que hay que hacer por ver en un tiempo corto los hombres y mujeres que se forjarán tanto para su crecimiento como seres humanos, que profesional y socialmente nos darán la satisfacción de un sistema de educación bien planeada.

1.3.1 CONCEPTO DE MÉTODO

Iniciaremos revisando el concepto de método de enseñanza que Margarita Lehne nos comparte "...fusiona inteligentemente todos los recursos personales y materiales disponibles para alcanzar los objetivos propuestos, con mas seguridad, rapidez y eficiencia de la calidad del método empleado dependerá, en gran parte el éxito de todo trabajo escolar, tanto en lo que se refiere a la asimilación de valores culturales, como a la integración en la vida social".²²

Se nos recomienda que es de importancia el definir que método ha de emplearse para llevar a cabo de mejor manera el aprendizaje ya que con él podremos apoyar mejor nuestras sesiones y el interés del grupo.

Es importante no olvidar que el método se desempeña como un auxiliar en el plano educativo, por tanto no se debe perder de vista a los educandos a quienes

²¹ CIRIGLIANO G. *Dinámica de grupos y educación*, p.33.

²² LEHNE G. (comp) *Didáctica General. Antología*, p.14.

debemos orientar y atender. Los métodos nos son valiosos sólo en cuanto nos permitan desarrollar y formar al educando.

1.3.2 TIPOS DE MÉTODOS

Los métodos didácticos se han conceptualizado de diferente forma tanto en la didáctica tradicional como en la didáctica moderna. Ambas nos describen sus características muy especiales que nos ayudan a entender de manera más clara el cómo se han entendido los métodos didácticos.

Didáctica Tradicional	Didáctica Moderna
<p>[“...el profesor no se preocupaba porque sus alumnos aprendieran...Que estudiaran los alumnos como pudieran; nadie los orientaba sobre los métodos de estudiar y aprender. Método era sólo el modo que tenía el profesor de organizar y exponer la materia abstracta, sin tomar en consideración su relación con el individuo.”]²³.</p>	<p>[“...el buen método es la mejor manera de hacer que el alumno aprenda y no la de permitir que el profesor exhiba u organice sus conocimientos para imponérselos a los alumnos. Está en parte condicionado por la naturaleza específicamente de la materia, pero se relaciona principalmente con la psicología especial del alumno que realizará el aprendizaje en el nivel de madurez en que se halla...”].</p>

Este tipo de consideraciones de una u otra nos esclarece en mucho la tarea a la que como personas dedicadas al campo educativo nos debemos dedicar, es necesario considerar las múltiples opciones que tenemos para apoyarnos en nuestras sesiones, los métodos educativos se clasifican según el trabajo que hace el alumno; es

²³ *Ibidem*, p.15.

indispensable conocerlas y saberlas aplicar para obtener el beneficio que de ella derivan, ya sea para resolver o plantearse problemas o el motivar la creatividad; cualquiera que de éstas u otras haya cada una nos brinda algo valioso.

1.3.3 CONCEPTO DE TÉCNICA

Es necesario que como facilitadores consideremos y conozcamos las distintas técnicas que nos permitan llevar nuestras sesiones de manera satisfactoria, en las cuales la participación activa del grupo es necesaria. De las técnicas a continuación enunciadas tal vez desconocemos sus características y su correcto uso, sin embargo es necesario que dominemos.

Cirigliano nos describe que las técnicas de grupo "...son maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad de grupo".²⁴ Las técnicas de grupo apoyan en la tarea de los facilitadores de un grupo, pero no hay que olvidar que las técnicas han de ser utilizadas de acuerdo al objetivo, el tiempo del cual disponemos, ya que no siempre éstas permitirán un óptimo desarrollo de las sesiones.

Las técnicas de grupo o procedimientos didácticos nos permiten la participación e interés de educando, propiciando también la integración del mismo.

1.3.4 TIPOS DE TÉCNICAS

De las diferentes técnicas que se han desarrollado nos es preciso conocer y dominar cada una, para que, cuando sea necesario y recomendable se pueda obtener el beneficio que éstas nos ofrecen.

²⁴ CIRIGLIANO *Dinámica de grupos y educación* p.78

Al incorporar las técnicas en un grupo es necesario considerar algunas recomendaciones:

1. El replanteo del rol del profesor o maestro, quien deja de ser el depositario de la verdad, para convertirse en un miembro del grupo con una función de guía.

El educador debe pasar a ser un asesor, un supervisor de las funciones que el grupo esté realizando, asumir el ser el estimulador de ese grupo con el fin de lograr el aprendizaje esperado.

2. " No toda la tarea escolar consiste en técnicas de grupo, habrán de ser utilizadas, de acuerdo con los objetivos perseguidos..."²⁵

Las técnicas las debemos utilizar de acuerdo a los objetivos perseguidos, sin dejar a un lado factores que pueden repercutir en el logro del aprendizaje.

3. " Según la madurez y entrenamiento del grupo. Algunas son fácilmente aceptadas por el grupo y otras provocan al principio ciertas resistencias por su novedad... Para los grupos nuevos, no experimentados en la actividad grupal, convendrá seleccionar aquellas técnicas más simples, más acordes con las costumbres del grupo..."²⁶. Este tipo de situaciones se pueden presentar en alguna ocasión, y es muy importante saberlas detectar; con el fin de optar por técnicas que lleguen a ser acordes al grupo.

De acuerdo a Graciela Pérez Rivera²⁷ mencionaremos las técnicas didácticas:

Técnica	Descriptivo
EXPOSITIVA	Consiste en el uso del lenguaje oral para explicar un tema, una actividad a desarrollar, un concepto.

²⁵ *Ibidem*, p.47.

²⁶ *Ibidem*, p.49.

²⁷ PEREZ R, *Manual de Didáctica General*, p. 44.

Cuándo usarla:

- Cuando haya conceptos, teorías, leyes de difícil comprensión.
- Se cuenta con tiempo limitado.
- Las fuentes de información o datos no están al alcance de los alumnos.
- Se inicia un tema, actividad, etc, para presentar una visión general; o bien al finalizar, con objeto de integrar las adquisiciones en un todo armónico.
- Se pretende concientizar, problematizar y por consiguiente, despertar el interés de los alumnos por algún aspecto de la enseñanza-aprendizaje.

Cuánto usarla:

- De acuerdo a las necesidades, el tiempo puede oscilar entre cinco y sesenta minutos.

Cómo usarla:

- *Introducción:* Presentación general del tema; planteamiento de problemas; narración de experiencias, anécdotas, etc.
- *Desarrollo:* por medio de un lenguaje claro y adecuado a las características del auditorio; de ser posible, siguiendo una secuencia inductiva propiciando la elaboración de preguntas para establecer un clima de comunicación y promover la participación del grupo;

ilustraciones verbales –anécdotas, experiencias, ejemplos,- y otros recuerdos.

- Verificación mediante la formulación de preguntas; elaboración de resúmenes y conclusiones; aplicación de ejercicios, etc.

Técnica	Descriptivo
INTERROGATORIO	Consiste en el uso de preguntas y respuestas para obtener información, puntos de vista, aplicación de lo aprendido. Participan el profesor y los alumnos; el profesor y una persona invitada; todo el grupo –o una parte de él- y una persona invitada.

Cuándo usarla:

- Se pretende despertar y conservar el interés.
- Se inicia o finaliza un tema o actividad.
- Hay necesidad de centrar la atención y reflexión en aspectos medulares.
- Se exploran experiencias, capacidad, criterio de los alumnos y se desea establecer comunicación con ellos.
- Se procura relacionar lo aprendido en la escuela con el “aquí y ahora” de los alumnos.
- Está al alcance la presencia de una persona ajena al grupo, que pueda aportar experiencias, informaciones, diferentes puntos de vista.

Cuánto usarla:

- De acuerdo a las necesidades, el tiempo puede oscilar entre diez y cincuenta minutos.

Cómo usarla:

- Se hace la presentación general del tema o aspecto en estudio.
- Se formulan preguntas que apelen a la reflexión de los alumnos o de la persona entrevistada, conforme a esquema previamente elaborado, con la debida flexibilidad.
- Se hace una recapitulación, con objeto de concatenar los puntos de vista expresados.

Técnica	Descriptivo
DEMOSTRACIÓN	Consiste en mostrar prácticamente el manejo de un instrumento, la elaboración de un trazo, la realización de un experimento.

Cuándo usarla:

- Es necesario apreciar “ en cámara lenta” la secuencia de un proceso, manipulación de un aparato, etc.
- Se cuenta con los recursos necesarios.
- Por primera vez se va a manejar un instrumento; hacer un trazo; en ocasiones, en la resolución de un problema.

Cómo usarla:

- Explicación general de la actividad a realizar.
- Realización por el profesor –y ayudantes si los hay- de la actividad, al ritmo normal.
- Nuevamente realización de la actividad explicando paso por paso.
- Repetición de la actividad a ritmo normal, para lograr una visión integrativa, si se desea.
- Realización de la actividad por los alumnos.

Técnica	Descriptivo
<i>INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y HEMEROGRÁFICA</i>	Consiste en la búsqueda de conceptos, teorías, criterios en libros, revistas, periódicos, y otro tipo de material impreso.

Cuándo usarla:

- Las fuentes son accesibles a los alumnos.
- Hay suficiente material.
- Se desean conocer diferentes puntos de vista en relación con la misma situación.
- Se exploran experiencias, capacidad, criterio de los alumnos y se desea establecer comunicación con ellos.
- Se requiere despertar el interés del alumno por algún concepto, teoría, o bien, se requiere mayor profundidad.

Cómo usarla:

- Precisar lo que se desea investigar y donde puede investigarse.
- Elaborar o sugerir la estructura de la investigación.
- Revisar con los participantes las técnicas de investigación en lo referente a: elaboración de fichas bibliográficas y de contenido, manejo de material, etc.
- Hacer aclaraciones y recapitulaciones periódicas.
- Pueden usarse fichas en donde por medio de preguntas se dirija la investigación individual; dedicando sesiones a confrontaciones en grupo.

Técnica	Descriptivo
INVESTIGACIÓN PRÁCTICA	Consiste en la búsqueda de experiencias, opiniones, datos, mediante observaciones, encuestas, cuestionarios, entrevistas, experimentos, proyecciones, etc.

Cuándo usarla:

- Existen las fuentes al alcance de los alumnos.
- Se pretenden usar las experiencias directas, para después fundamentar, confrontar y analizar.
- Se requiere vincular la teoría y la práctica.

Cómo usarla:

- Precisar los objetivos y los medios –actividades y recursos- para lograrlos.

- Planear la secuencia de las actividades a realizar.
- Revisar periódicamente el desarrollo de la investigación, asesorando el trabajo.
- Recapitular y elaborar conclusiones junto con los participantes.

Técnica	Descriptivo
<p>DISCUSIÓN DIRIGIDA</p>	<p>Consiste en el análisis, confrontación, clasificación de hechos, situaciones, problemas mediante la participación de varias personas.</p> <p>La participación del profesor y todo el grupo o un equipo de alumnos; o bien, personas invitadas.</p> <p>La organización básica, que requiere de un moderador que centra la discusión y evita las dispersiones; -un relator- que consigne las conclusiones que se van obteniendo ya sea en el pizarrón o en una agenda, para darles lectura posteriormente; en ocasiones, un observador que hará un balance objetivo de la actividad.</p>

Cuándo usarla:

- Se desean ampliar puntos de vista, fundamentar opiniones.
- Es necesario propiciar la reflexión, el análisis de problemas, programación de actividades.
- Se pretende verificar algún aspecto del aprendizaje.
- Se busca despertar el interés de los alumnos por algún problema, concepto, situación.

- Se requiere problematizar y concienciar a los alumnos.

Cómo usarla:

- Delimitar los objetivos a lograr y el tema o problema a discutir.
- Organizar al grupo y precisar las responsabilidades y lineamientos que regularán las actividades.
- Proceder a la discusión, planteando problemas y preguntas que inviten a la reflexión.
- Elaborar las conclusiones.
- Evaluar sobre la discusión realizada.

1.4 MATERIALES DIDÁCTICOS

Es necesario tener presente que el valor didáctico de los recursos no depende de ellos en sí mismos, sino del correcto uso que se les de. Es preciso no olvidar que los recursos didácticos facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje, cuando estos son preparados, seleccionados y utilizados en el momento oportuno.

La finalidad de los apoyos didácticos en el aprendizaje de las personas es una respuesta activa, facilitando que se entiendan las ideas, que se convierta en una experiencia de aprendizaje, que se interese, se motive, se comprometa con el proceso de aprendizaje, exista actividad en el educando; estos ofrecen múltiples aciertos sabiendo utilizarlos en el momento necesario.

De manera general, las recomendaciones que nos emiten autores que han dedicado tiempo en su investigación son:

- ✓ Usar los apoyos didácticos más adecuados para obtener así la respuesta adecuada.
- ✓ El apoyo a utilizarse en una sesión, se recomienda se presente en el momento adecuado u oportuno, poco a poco; a fin de evitar perder la atención del grupo en la sesión.
- ✓ No dejar a la vista del grupo los apoyos didácticos a utilizarse, con el fin de que No pierdan el interés o "curiosidad" en el mismo.
- ✓ El apoyo didáctico a utilizarse, es importante tenerlo próximo a fin de evitar tiempo o se considere poca organización.
- ✓ Antes de utilizar material audiovisual o auditivo debe ser revisado en lo concerniente a las posibilidades de su uso y funcionamiento.

Es importante no dejar a la deriva todos los aspectos por más sencillos que nos parezcan; a fin de obtener el mejor provecho y asegurar en lo posible el aprendizaje.

De acuerdo a Graciela Pérez Rivera²⁸ son cuatro los Recursos Didácticos:

1. Material Impreso.
2. Material de Experimentación.
3. Material Audiovisual.
4. Material Auditivo.

MATERIAL IMPRESO: libros, revistas, periódicos, textos programados, etc.

Su uso es de vital importancia en el proceso enseñanza aprendizaje.

Se utiliza para que el alumno:

²⁸ *Ibidem*, P.65.

- Medite, verifique, amplíe y adquiera una visión más completa de la materia objeto de estudio; investigue y se provea de fundamentos de discusión.
- Aprecie los diferentes puntos de vista o enfoques sobre un mismo tema, concepto, hecho, para que aprenda a captar, enjuiciar, seleccionar y formarse criterios propios.
- Esté en contacto con la cultura y los progresos de la misma.

Es conveniente que el facilitador:

- Conozca textos, publicaciones, ediciones, autores, etc. De libros y revistas –cuando menos- sobre los temas de su materia.
- Conozca la forma en que sus alumnos pueden obtener publicaciones periódicas útiles para ellos.
- Esté en contacto con las bibliotecas y centros de lectura para orientar adecuadamente a sus alumnos.
- Esté al tanto de los últimos escritos y libros publicados sobre su materia.

ROTAFOLIO: Consiste en una serie de láminas unidas que pueden rotarse. Contiene dibujos, gráficas, frases, etc.

Se utiliza para:

- El desarrollo sintético de un tema.
- Ilustrar un proceso o fenómeno.

Es conveniente que:

- Los textos sean sencillos y breves.
- Las ilustraciones sean claras, sugerentes en ocasiones, cómicas.

- Se utilicen tintas de diferentes colores, a fin de destacar los aspectos más importantes.
- Las hojas, así como el material que contienen, sean de tamaño adecuado para poder ser apreciadas desde todos los ángulos del aula; aproximadamente 0.50 x 0.70m.
- Las ilustraciones y textos se combinen de una manera racional.

CARTELES: Consiste en láminas sueltas, contienen dibujos, gráficas, frases, etc.

Se utiliza para:

- Propiciar una discusión reflexiva.
- Despertar el interés por asuntos de diversa índole.
- Estimular la capacidad creadora del alumno.

Es conveniente que:

- Sean simples en sus líneas y revés en su texto.
- Den un mensaje que no se preste a confusiones.
- Tengan un aspecto atractivo, logrado mediante la combinación de elementos, colores, etc.

GRAFICAS

Se utilizan para:

- Representar cualitativa o cuantitativamente un hecho, proceso, etc.
- Favorecen la interpretación reflexiva y fundamentada de los cambios manifestados en determinado fenómeno.

Es conveniente que:

- Para su elaboración y manejo, se aplique lo que el alumno ha aprendido.
- Se confeccionen de diferente forma, de acuerdo con las necesidades y exigencias de los hechos, los datos, etc; ya sea:
 - En forma circular, de barras, pictórica, etc.
 - En forma de diagramas, organigramas etc.

ILUSTRACIONES: fotografías, murales, grabados, etc

Se utilizan para:

- Estimular el interés pro el tema de estudio.
- Propiciar la observación, interpretación y comentario del problema en cuestión.
- Facilitar la comprensión de un hecho, fenómeno, etc.

Es conveniente que:

- Se seleccionen con cuidado, a fin de utilizar sólo los que posean un verdadero valor didáctico.
- Se ordenen previamente, en atención a las finalidades del tema de estudio, con el objeto de favorecer la organización mental de los alumnos.
- Se oriente a los alumnos a observarlas en detalle, valorando los diferentes aspectos que en ellos se encuentran.

MAPAS

Se utilizan para:

- Representar gráficamente una realidad física.
- Ubicar al alumno en un espacio determinado.
- Facilitar la comprensión de hechos o fenómenos.

Es conveniente que:

- Se utilicen fotografías e ilustraciones diversas.
- Para complementar y reforzar la comprensión.
- Sean exactos y claros.
- Se confeccionen en diferentes tipos, de acuerdo con nuestras necesidades:
 - En relieve.
 - Planos.
 - Mudos y/o explicativos.
- El alumno se habitúe a utilizarlos.

<u>MATERIAL DE EXPERIMENTACIÓN:</u> Maquinaria, instrumentos, materiales, sustancias, etc.

Se utilizan para que el alumno:

- Verifique sus propias hipótesis.
- Ponga en práctica las informaciones teóricas recibidas.
- Tenga posibilidad de desarrollar su capacidad creadora.
- Afirme, compruebe y aplique lo aprendido.

Es conveniente que el profesor:

- Revise que el instrumental esté en condiciones de ser manejado.
- Provea de material suficiente para las prácticas.
- Planee con anterioridad las actividades de práctica y experimentación de los alumnos; así como las actividades de discusión, aclaración de dudas y evaluación de las actividades.

MATERIAL AUDIOVISUAL: Televisión, películas, transparencias, filminas, etc.

Se utiliza para:

- Acercar al alumno a la realidad.
- Ilustrar un tema de estudio.
- Proporcionar una visión sintética del tema.
- Estimular y mantener el interés de los alumnos.

Es conveniente que:

- El profesor seleccione, organice y prepare previamente el material (películas, transparencias, etc.) con el fin de prever posibles fallas, descomposturas o defectos que ocasionaría la pérdida del interés y de la atención de los alumnos; ruptura en la continuidad de la clase; pérdida de tiempo y desorden del grupo, etc.
- El profesor disponga de los catálogos de los diferentes centros especializados.
- El profesor posea conocimiento previo de los contenidos del material a utilizar.

- Se prepare al alumno para observar este material, a fin de que se obtenga de él el debido provecho.
- En una etapa posterior, se realicen debates, discusiones, comentarios, etc, con objeto de fijar los aspectos mas importantes.

MATERIAL AUDITIVO: Radios, discos, grabaciones, etc.

Se utiliza para:

- Facilitar el aprendizaje de idiomas.
- La enseñanza de la música y literatura.
- La enseñanza de otros contenidos.

Es conveniente que:

- El profesor seleccione previamente el material.
- Aparatos y material sean revisados antes de ser utilizados.
- El alumno sea orientado e informado para obtener el mayor aprovechamiento.

1.5 CONDICIONES AMBIENTALES

Las condiciones ambientales representan un factor muy importante para el adecuado desarrollo de un curso, esto puede favorecer u obstaculizar el proceso enseñanza-aprendizaje. Cirigliano nos comparte "...lo más importante es crear un ambiente, una atmósfera de grupo agradable y cordial, en la cual todos puedan sentirse seguros, aceptados y sin "amenazas" de ningún tipo".²⁹

²⁹ CIRIGLIANO *Dinámica de grupos y educación*, p.93.

Aula

- Debe tener espacio suficiente considerando el número de participantes y las actividades o dinámicas a realizarse a fin de tener la mejor movilidad, tanto de sillas como de los mismos participantes.
- La iluminación debe ser la adecuada.
- Considerar si se utiliza equipo para proyección, el poder oscurecer el aula.
- Contar con ventilación adecuada.
- Solicitar un aula alejada de ruidos y distracciones del exterior; e igualmente evitar aulas que se encuentren cerca de donde existan demasiados ruidos o distracciones.
- Que el aula en donde se vaya a llevar a cabo la sesión, se realice en lo posible, fuera del lugar de trabajo, así se evitarán interrupciones y continuas distracciones.

Es necesario que disponga de la infraestructura necesaria, como puede ser de Computadoras, las cuales deberán estar instaladas de acuerdo al número de participantes.

Mobiliario

- Que se encuentren sillas cómodas, pupitres o mesa bancos suficientes, que se puedan mover de un lugar a otro; mesas de trabajo.
- Que se encuentre un pizarrón y un rotafolio (considerar el tamaño del grupo y aula).
- Que el montaje del salón sea el más conveniente para el programa. Por lo general se utiliza el montaje en "U" este permite ver a todos los miembros del grupo, que se aprecie el material que se exponga y se vean entre ellos.
- Contar con vasos y jarras de agua suficientes.

- Disponer de lápices, plumones, hojas, sacapuntas gises, etc; suficientes para toda la sesión.

- Proporcionar a cada participante un "personalizador", esto permite que tanto el facilitador como los participantes se conozcan de manera más fácil.

Equipo

- Conocer el manejo del equipo audiovisual con el que se apoyará durante la sesión.
- Revisar el equipo a utilizarse, horas antes del comienzo de la sesión.
- Disponer de equipo extra (focos, extensiones, etc) de apoyo por cualquier contingencia que pueda presentarse.
- Tener las películas, videos o audiovisuales listos antes de la sesión y cerciorarse que son los que realmente se requieren.

Horario

- Realizar las sesiones en horarios preferentemente por las mañanas, a fin de contar con toda la atención de los participantes.
- Informar a los participantes por lo menos con quince días de anticipación el horario, sede, objetivo y programa.
- Confirmar con siete días de anticipación al programa la asistencia de los participantes.
- No realizar sesiones muy largas, en caso de ser así, respetar los descansos ya determinados.

Es muy importante tener siempre presente que estas y otras situaciones favorecen que el objetivo del programa se cumpla lo mejor posible.

1.6 VARIABLES A CONSIDERAR EN LA ELABORACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Es necesario que al momento de elaborar o validar un programa de capacitación consideres la importancia de que este debe de contener elementos necesarios para implantarlo, por lo que es básico que estos se encuentren definidos.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Diseño	Es la planificación de la actividad de capacitación.
Objetivos	Éstos definen los resultados que esperamos obtener: <ul style="list-style-type: none">• Organizacionales - responden a la misión, filosofía y línea que persigue la Institución.• Instruccionales – describen los resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar en el curso.
Tiempo	Dos a considerar: <ul style="list-style-type: none">• Duración – Cantidad de horas que se designarán al curso.• Frecuencia – si son modulares, se menciona la periodicidad de cada módulo.
Contenido	Es todo lo que va a ser enseñado durante el curso. En éste se debe analizar los problemas a trabajar y el método para organizarlos. Es adecuar los contenidos con el resto de los elementos del diseño.
Actividades	Es toda acción que se realiza para promover el aprendizaje de los participantes. Estas por lo general se consideran en el diseño del programa. a) Rompimiento del Hielo: (ver ejemplo 1 y 2). b) Ligar: vincular al grupo con una necesidad.

	<p>c) Actividades: lo que hará tanto el instructor como los participantes para favorecer el aprendizaje.</p> <p>d) Fijación de contenidos, sintetizar y extraer conclusiones.</p> <p>e) Evaluación de los participantes al curso y al instructor.</p>
Recursos auxiliares	<p>Son los materiales escritos y audiovisuales que servirán para proporcionar información del tema a tratar.</p> <p>Ésta variable puedes reforzarla en el capítulo de métodos y técnicas, de ésta misma tesina.</p>
Evaluación	<p>Son útiles para conocer el grado de aceptación o discrepancia entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos.</p> <p>Éstos nos son útiles para identificar el juicio de los participantes acerca del programa; otras mas sirven para identificar el grado de conocimientos o habilidades que los participantes obtuvieron durante el curso. En caso de cursos modulares nos funcionan las prácticas o tareas que continúen para un siguiente módulo. De igual manera en cursos modulares nos servirán el aplicar cuestionarios o lecturas previas, con lo cual podrán vincular la actividad real de los participantes y el curso.</p>

El diseño de los cursos debe incluir la evaluación del evento impartido mediante un instrumento que se aplica al concluir el curso. La siguiente encuesta es un ejemplo, por lo que es importante no la consideres como única:

Encuesta de Opinión

Tu opinión es muy importante para mejorar y actualizar nuestros cursos en nuestro continuo esfuerzo por brindar excelencia.

Te pedimos analices los conceptos y anotes tu opinión en la casilla respectiva, utilizando para ello la escala abajo mencionada:

1= Sobresaliente 2= Bien 3.- Suficiente 4= Insuficiente

Nombre del Curso: _____

Fecha de Inicio: Día _____ Mes _____ Año _____ Fecha de Cierre: Día _____ Mes _____ Año _____

1. PRESENTACIÓN (diseño)

Opinión sobre la prestación y diseño del curso: su organización, las técnicas de enseñanza utilizadas, el tiempo destinado a las diferentes prácticas.

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2. MATERIALES

Opinión sobre los materiales utilizados en el curso: lecturas previas, manuales, apoyos del instructor.

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

3. CONTENIDO

Opinión sobre el contenido del curso: actualidad, claridad y suficiencia de la información; adecuada a mi experiencia y conocimientos.

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4. SEDE

Opinión sobre la organización y logística del curso: apoyos logísticos, instalaciones y servicios.

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5. IMPACTO

Opinión sobre la aplicabilidad del curso en mis responsabilidades (potencial para mejorar mi desempeño laboral).

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

6. INSTRUCCION

Opinión sobre el desempeño del instructor: conocimiento del tema, claridad de exposición, respuesta a preguntas, manejo de dinámica de grupo, actitud.

1	2	3	4
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

COMENTARIOS GENERALES: _____

Es importante que elabores el concentrado de evaluación de los eventos, así como el ejercicio de impartirlos, a fin de que esta nos proporcione la posible necesidad de reforzar los contenidos, ajustar horarios, elegir dinámicas y ejercicios de acuerdo a las características de los participantes.

De las evaluaciones que se apliquen al finalizar cada evento de capacitación, te permitirá:

- ✓ Ajustar la duración del evento.
- ✓ Las dinámicas y/o ejercicios apropiados al tema tratado e incluso a la actividad que desempeñe cada participante.
- ✓ Integrar dinámicas a las cuales podrán realizar ajustes para que funciones apropiadamente a cada evento; casos de análisis los cuales podrás armar a través de experiencias propias y de comentarios de los participantes.
- ✓ Inducir a los participantes a realizar reflexiones; induciéndolas con dinámicas, propiciar narración de sus experiencias, reflexionar del como y qué se puede mejorar en esas situaciones.

1.6.1 INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA EL DISEÑO DE TUS CURSOS

La obtención de información documental es un insumo básico para el desarrollo de todos los productos, sin embargo es necesario que unifiques criterios que te faciliten su búsqueda y clasificación, a través del uso de diversas fichas.

La investigación documental concentra de manera ordenada la información obtenida por medio de distintas fuentes informativas, facilitando la clasificación de los

datos consultados, precisando ideas, conceptos y logra establecer la relación entre estos y los hechos observados en la investigación de campo.

El trabajo de elaborar fichas de libros, revistas o documentos, te servirá para recopilar la investigación teórica y metodológica, lo cual te permitirá enriquecer el diseño de tus cursos y guías.

De acuerdo a lo que nos dice Reza (1999), las fichas se clasifican en:

Tipos de Fichas	Utilidad
Bibliográfica	Es útil para recopilar información de libros y documentos publicados por instituciones u organismos públicos y privados.
Hemerográfica	Para registrar publicaciones periódicas como: revistas, periódicos, folletos y obras de consulta periódica.
Internet	Concertar información proveniente de Internet.

Al elaborar nuestras fichas debemos de considerar los siguientes apartados:

1. Encabezado.- nos permite identificar con precisión las fuentes consultadas (libros, publicaciones, información de Internet). Estos datos nos servirán para elaborar la bibliografía, las notas a pie de página y ordenar y clasificar el material recopilado.
2. Desarrollo del contenido.- esta dependerá de los requerimientos o necesidades de los objetivos de la investigación documental, a la complejidad y/o amplitud de la información que presenten las fuentes o recursos revisados.
3. Datos de quien elaboró.- se incluyen los datos de los responsables de la elaboración de la ficha, la fecha de elaboración y de aprobación.

1.6.2 GUÍA DIDÁCTICA

La guía didáctica es el resultado de la planeación, la cual plasmas en un documento escrito que permite al Facilitador un marco de referencia durante la conducción de la instrucción.

La guía didáctica es el documento que da respuesta a:

- ✓ El **para qué** se aplica un curso de capacitación, al señalar los **objetivos de aprendizaje**.
- ✓ El **qué** al incluir el **contenido a aprender**.
- ✓ El **cómo** se espera lograr el aprendizaje del grupo, al proponer el **tipo de actividad** y secuencia que se seguirá para propiciarlo.
- ✓ El **con qué** señalando los **materiales didácticos** a utilizar.
- ✓ El **cuándo** señalando el **lapso** que ocupará cada actividad de aprendizaje, el **tiempo** de las sesiones dentro de la duración general del curso.

En la guía didáctica se distinguen dos áreas: la informativa y la de desarrollo.

Se presentan en columnas, como se aprecia en el siguiente formato:

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPC	
					TP	TT

La parte **informativa** de la guía incluye los **objetivos** de aprendizaje y el **tema** y en su caso, subtemas del contenido; en las columnas de desarrollo se señalan las **actividades**, el **material didáctico**.

La información que incluye la guía didáctica debe ser interpretada mediante una lectura que se sigue por bloques, en forma horizontal, ya que cada objetivo, corresponde a un contenido, el cual se logra mediante actividades, la que requieren de cierto material y tiempo.

Para explicar su estructura se ha tomado como ejemplo una sesión de instrucción que trata sobre Aceptaciones Bancarias.

a. Objetivos

En esta columna aparecen uno por uno los objetivos a lograr. La forma de redactarlos puede ser diversa, sin embargo todos expresan lo que se espera que el participante sea capaz de hacer al concluir la acción de capacitación.

En algunos esquemas los objetivos expresan en forma muy general y en otros se desglosan porque son muy amplios.

Un ejemplo de objetivo, en el caso de una sesión sobre aceptaciones Bancarias:

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPO	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.						

b. Tema / Subtema

Ésta columna se desprende de la anterior, aquí aparece especificado, de manera esquemática el **contenido**. Se anotan los temas y subtemas necesarios para lograr el objetivo señalado. En ocasiones puede bastar un tema por objetivo, en otras, se requerirán varios. En el ejemplo que se viene planteando el contenido puede aparecer como sigue:

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPO	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.	ACEPTACIONES BANCARIAS: 1.- ¿Qué son? 2.- ¿Para quienes? 3.- Cuenta Eje. 4.- Ventajas del servicio.					

c. Actividades

Ésta columna aparece señalado lo que hará tanto el instructor como los participantes para lograr el aprendizaje. Las actividades vienen expresadas en forma muy breve, pero indicando la secuencia y el tipo de actividad, señalando si será individual, grupal o por equipos así como en algunos casos, el nombre de la **técnica de instrucción**. Por ejemplo:

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPO	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.	ACEPTACIONES BANCARIAS: 1.- ¿Qué son?. 2.- ¿Para quienes?. 3.- Cuenta Eje. 4.- Ventajas del servicio.	- Hacer un comentario que interese al grupo relacionado con el tema. - Explorar el conocimiento del grupo sobre el tema y llegar al concepto mismo (DISCUSIÓN DIRIGIDA) - Subdividir al equipo en grupos y pedirles que analicen la información sobre Aceptaciones Bancarias (CORRILLOS).				

En la primera hoja de la guía, aparece una parte introductoria del programa: la bienvenida al curso, el análisis de las expectativas, de los participantes, la integración del grupo y la presentación del programa, antes de abordar los temas de aprendizaje.

Es frecuente que en las sesiones, cuando el programa así lo permite, se inicien con una recapitulación de la sesión anterior y al final de cada uno incluyan una actividad de resumen final.

d. Materiales Didácticos

Esta columna incluye los materiales escritos y audiovisuales que servirán para proporcionar información sobre el tema.

Aparecen indicados aquellos equipos tales como: proyectores, caseteras y otros que sirven de apoyo. Adicionalmente, se indica el material de trabajo como: hojas de papel, lápices, marcadores. En fin, en esta columna se incluye todo aquello que auxilia en la conducción de la sesión.

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPC	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.	ACEPTACIONES BANCARIAS: 1.- ¿Qué son?. 2.- ¿Para quienes?. 3.- Cuenta Eje. 4.- Ventajas del servicio.	- Hacer un comentario que interese al grupo relacionado con el tema. - Explorar el conocimiento del grupo sobre el tema y llegar al concepto mismo (DISCUSIÓN DIRIGIDA) - Subdividir al equipo en grupos y pedirles que analicen la información sobre Aceptaciones Bancarias (CORRILLOS).	Ejemplo de una aceptación Bancaria Texto informativo.			

e. Evaluación

En algunas guías didácticas se incluye un señalamiento de aquellas acciones encaminadas a detectar el avance logrado en el aprendizaje, tanto para proporcionar como para recibir retroalimentación.

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPC	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.	ACEPTACIONES BANCARIAS: 1.- ¿Qué son?. 2.- ¿Para quienes?. 3.- Cuenta Eje. 4.- Ventajas del servicio.	- Hacer un comentario que interese al grupo relacionado con el tema. - Explorar el conocimiento del grupo sobre el tema y llegar al concepto mismo (DISCUSIÓN DIRIGIDA) - Subdividir al equipo en grupos y pedirles que analicen la información sobre Aceptaciones Bancarias (CORRILLOS).	Ejemplo de una aceptación Bancaria Texto informativo.	Valoración del nivel individual y grupal. Apreciación del aprendizaje logrado.		

f. Tiempo

Es necesario tener presente los lapsos que puede tener cada actividad, a fin de procurar equilibrar la intervención del grupo y los tiempos disponibles, La experiencia

en el manejo de grupos contribuirá a ser mas realistas en este recurso fundamental y vigilar su cabal cumplimiento durante el desarrollo.

En el rubro de tiempo se estiman los **tiempos parciales** (T.P) que correspondan a la duración estimada por cada actividad y la columna de **tiempos totales** (T.T) donde aparece anotada la suma acumulativa de los tiempos parciales.

Guía Didáctica

OBJETIVO	TEMA/SUBTEMA	ACTIVIDADES (Técnicas)	MATERIAL DIDACTICO	EVALUACION	TIEMPC	
					TP	TT
El participante explicará el concepto de Aceptaciones Bancarias, los destinatarios y ventajas del servicio, así como la cuenta que sirve de eje.	ACEPTACIONES BANCARIAS: 1.- ¿Qué son?. 2.- ¿Para quienes?. 3.- Cuenta Eje. 4.- Ventajas del servicio.	- Hacer un comentario que interese al grupo relacionado con el tema. - Explorar el conocimiento del grupo sobre el tema y llegar al concepto mismo (DISCUSIÓN DIRIGIDA) - Subdividir al equipo en grupos y pedirles que analicen la información sobre Aceptaciones Bancarias (CORRILLOS).	Ejemplo de una aceptación Bancaria Texto informativo.	Valoración del nivel individual y grupal.	:05	:05
					:05	:10
				Apreciación del aprendizaje logrado.	:05	:15

Como podrá apreciarse la **guía didáctica** es una magnífica herramienta de trabajo para el instructor, ya que proporciona una visión completa de cómo conducir una sesión y le permite contar con elementos para enfrentar condiciones y grupos diferentes al permitir cierta flexibilidad en su aplicación.

Tarea central del instructor:

- ✓ Reunir los materiales tanto para el grupo como para cada participante.
- ✓ Proporcionar las condiciones físicas apropiadas (salón, mobiliario, etc).
- ✓ Ensayar previamente el manejo de los materiales audiovisuales y
- ✓ Conducir la sesión conforme lo señala la guía didáctica.

FORMACION DE FACILITADORES
PRESENTACION DEL GRUPO
(participantes)

Propósito:

Crear un clima propicio para incrementar las relaciones interpersonales en grupos recién formados.

Descripción:

1. Comentar a los educandos los siguientes aspectos, en forma individual:
 - Cómo me llamo
 - De que departamento vengo
 - Que puesto ocupo actualmente
 - Antigüedad en la empresa
2. Determinar quien presentará a cada integrante al resto del grupo. Esto se hará de manera que todos intervengan.
3. Realizar la presentación grupal.

Tiempo estimado: 20 minutos

**FORMACION DE FACILITADORES
EXPECTATIVAS**

Propósito:

Determinar el compromiso individual y de grupo frente al desarrollo de este curso.

Descripción:

1. Responder individualmente a los siguientes planteamientos:

- Qué quiero llevarme de este curso
- Qué estoy dispuesto a hacer para lograr mi objetivo
- Las " tres reglas del juego " que debo cumplir para participar en el programa

son:

2. Comentar las respuestas con los compañeros y obtener una respuesta conjunta.

3. Registrar su respuesta con letra clara y legible, empleando colores diferentes para cada aspecto, utilizando una hoja de rotafolio.

4. Comentar los resultados de los pequeños grupos a fin de obtener un resultado grupal.

Tiempo estimado: 20 minutos

CAPITULO II " FORMACIÓN DE PERSONAL "

PRESENTACIÓN

El presente capítulo tiene como propósito el presentarnos un breve contexto de las modalidades utilizadas para formar al personal en una organización.

Iniciaremos con un breve contexto de los antecedentes de la capacitación que en México han acontecido y se han plasmado como un derecho del trabajador.

Continuaremos con los conceptos básicos que nos permitirán entender cada una de las modalidades de la Formación en el Personal, a fin de identificarlos y aplicarlos lo más adecuado posible.

Proseguiremos identificando los tipos de capacitación con los que podemos auxiliarnos, con el fin de aprovechar las ventajas que cada uno de estos nos brinda.

Finalmente, nos enfocaremos al tipo de educación que nos permitirá comprender mejor, a que tipo de educación haremos alusión con nuestro grupo de compañeros y en nuestra labor como facilitadores.

2.1 ANTECEDENTES EN MÉXICO

Los ordenamientos legales de la capacitación, se ven plasmados en las constituciones de 1857 y 1917, en 1978 se elevó el rango constitucional que en materia de capacitación se refiere, en beneficio del trabajador y la misma productividad.

A la fecha, muchas empresas ven a la capacitación como un costo y no como un beneficio para el aumento de la productividad y calidad en el trabajo; lo llevan a cabo como un requisito que la Ley Federal del Trabajo les ha impuesto.

El proceso legal de la capacitación, tiene como propósito cumplir con los requerimientos que señala la ley en esta materia como es: informar sobre el funcionamiento de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, el registro de los Planes y Programas y la expedición y registro de las Constancias de habilidades Laborales.

La importancia que se le ha dado a la capacitación en México, refleja un doble aspecto:

1. El derecho del trabajador para lograr su superación personal y por consiguiente mejorar su nivel de vida;
2. Mejorar los índices de productividad, a fin de mejorar los índices organizacionales y nacionales.

La disposición que eleva a rango de derecho Constitucional la Capacitación y Adiestramiento de los trabajadores, es el artículo 123, apartado A, de la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos que dice: " Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligados a proporcionar a sus trabajadores, capacitación y adiestramiento para el trabajo ". La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación.

Así mismo, la Ley Federal del Trabajo establece en su artículo 153 en sus apartados de la A a la X que " Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le

proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo que el permita elevar su nivel de vida y productividad..."³⁰

La capacitación y el adiestramiento podrán proporcionarse dentro o fuera del centro de trabajo o en forma mixta; durante las horas de jornada de trabajo, a menos que, debido a la naturaleza de los servicios, el trabajador y patrón convengan en que podrá impartirse de otra manera.

La Ley Federal del Trabajo, plantea varios objetivos en materia de capacitación y Adiestramiento:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad.
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Si la empresa no cumple con esta obligación, se impondrán sanciones establecidas en la Ley Federal del Trabajo en su artículo 994.

Así mismo, el trabajador tiene obligaciones al momento de recibir la capacitación y el adiestramiento, como es:

- asistir puntualmente a las sesiones.
- atender a las indicaciones del instructor o facilitador.
- presentar exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitudes que sean requeridos.

³⁰ Ley Federal del Trabajo

Este es un breve cuadrante de la capacitación en México.

2.2 CONCEPTOS

Los conceptos básicos a los que haré mención son empleados frecuentemente en las Empresas y en la Ley, en cuanto a la Formación del Personal.

A los conceptos que me refiero son:

- Capacitación.
- Función de la capacitación.
- Actualización.

De los cuales es indispensable definir y diferenciar independientemente por más básico que éste sea, deben ser aplicados sucesiva y/o combinadamente en función directa de la complejidad particular de cada puesto y de las necesidades de su ocupante.

2.2.1 Capacitación

El número de empresas pequeñas y medianas en México es el porcentaje mayor que si hablamos de las empresas grandes.

En las empresas grandes generalmente se encuentra un departamento de "Capacitación" encargado de dar atención a toda su población y no constituyen una situación tan altamente como las empresas medianas y pequeñas, en las cuales rara vez encontraremos un departamento especializado en dar atención a la planta de su personal.

Aún tratándose de una empresa pequeña o grande, esto no descarta (en muchas ocasiones) en que se le considere a la capacitación como un gasto y no como un medio o recurso para elevar la calidad de vida y del trabajo, productividad y la motivación.

Es evidente que la educación del hombre debe ser preocupación del grupo social y preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde.³¹ Al nombrar educación mencionamos el término de capacitación, actualización de conocimientos y desarrollo, los cuales nos encauzan a una función educativa.

La Ley Federal de Trabajo menciona aspectos muy específicos, en cuanto a la capacitación nos referimos, como son: prevenir accidentes de trabajo, el proporcionar al trabajador información acerca de la nueva tecnología; pero aún mas que un requisito, las organizaciones deben darle a la capacitación la importancia debida, como es: darle las bases a sus trabajadores o colaboradores para que tengan una preparación mas especializada que les permita enfrentarse mejor a las condiciones de su tarea diaria y el que la capacitación es el mejor medio para alcanzar niveles importantes de motivación y productividad.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) describe a la capacitación como "...el proceso de formación continuo e integral a través del cual sed adquieren y actualizan conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para su mejor desempeño".³²

³¹ SILICEO A. *Capacitación y desarrollo de personal*, p.15.

³² STPS *Manual interno de operación*.

La capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal, en el cual la aptitud es básica entendiéndola como la potencialidad del individuo para aprender condiciones que le permitan adquirir mediante algún entrenamiento especial un conocimiento o una habilidad.

Por su parte Baltasar Carazos Flores dice la capacitación opera para puestos de ascenso. Sin embargo, sabemos que esto no sucede siempre o casi siempre, lo que la capacitación mira al capacitar a su personal es mejorar la productividad, calidad de trabajo y en dar resultados lo mas pronto posible y en menor tiempo, en buscar siempre de una mayor rentabilidad.

Fernando Arias dice que capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.

Alfonso Siliceo menciona que el objetivo principal de la capacitación es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos de trabajo. Así como los conceptos anteriormente descritos, se han descrito otros más, todos orientados a la formación del Personal.

Leonard Mertens ³³ nos dice sobre la capacitación formal, en el aula, que el objetivo principal es acompañar a los capacitandos para que estén en mejores condiciones de enfrentar nuevas situaciones profesionales o el encarar mejor las situaciones conocidas en la producción.

³³ MERTENS Leonard *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación*, P.6.

La definición que le doy a la capacitación es:

Facilitar en el individuo alguna tarea o función, orientada al mejor desempeño de sus funciones, con el fin de lograr mayor calidad en el trabajo y " rentabilidad " para la organización. De tal manera que los capacitandos puedan asumir de manera autónoma, una responsabilidad ante una situación de trabajo.

Los conceptos anteriores han sido retomados de algunos autores, no significa que sean los mejores, cada uno con su propia experiencia lo entenderá y analizará orientados a la formación del personal sea cual sea la organización a la que pertenezcamos.

2.2.2 Función de la Capacitación.

Esta implica que las acciones de la capacitación se deben de llevar a cabo con la participación de las distintas áreas de la empresa. Es importante considerar como objetivos lo siguiente:

- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborables.
- Promover el desarrollo integral de las personas, y como consecuencia el desarrollo y crecimiento de la organización.
- Ser un medio para propiciar mejoras en los procesos de trabajo.
- Prevenir riesgos laborales.
- Servir de herramienta para enseñar, desarrollar y colocar en circunstancias de competencia a cualquier persona.
- Complementar la educación formal del individuo ante un ambiente de orden laboral.

El esquema de la capacitación incorpora elementos como:

Planeación

Análisis situacional	Es un análisis detallado de la organización en cuanto a proyectos, el cómo y con que recursos se mejoraran los resultados de la operación de la empresa. Así mismo se debe de considerar: presupuesto asignado, personas, procesos, funciones por área y resultados esperados.
Detección de necesidades de capacitación (DNC)	Estudio específico que se realiza a cada puesto/persona/competencia para establecer la diferencia cuantificable que existe entre los niveles preestablecidos de ejecución y desempeño real del trabajador, siempre y cuando sea referido a conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.
Elaboración de planes y programas	El resultado de la DNC, sirve para estructurar un plan de trabajo, el cual deberá contener: objetivos, contenidos, actividades de instrucción y selección de recursos.

Operación

Identificación y selección de la capacitación	Puede ser interna y/o externa; es decir, seleccionar a las personas o instituciones que se encargarán de desarrollar la capacitación.
Diseño de programas instruccionales	Consiste en la elaboración por escrito de los contenidos y técnicas de enseñanza.
Diseño de materiales	Es la elaboración de los apoyos más adecuados para el

didácticos	proceso de instrucción.
Ejecución de programas	Impartir cursos de capacitación.

Evaluación

Análisis individual de rendimiento contra estándares de desempeño después de la capacitación	Se realiza una evaluación antes y después del evento a los participantes y con esto se compara el desempeño, esto debe ser con respecto a los parámetros previamente establecidos para la función.
Evaluación de eventos	Es evaluar la actuación del capacitador respecto a las mejoras alcanzadas por los participantes.
Evaluación del costo beneficio	Cuantificar beneficios logradas respecto a los que no se hubieran logrado por la capacitación.

2.2.3. Actualización

Sabemos que esta formación puede realizarse por medio de un aprendizaje ya sea formal o informal. El propósito de llevar a cabo la actualización es la adquisición y fomento de la institución para alcanzar el máximo desarrollo. Siliceo nos dice que es un proceso que busca la consecución de un desarrollo personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos a fin de mejorar la calidad de vida..."³⁴

De acuerdo con este concepto, se podría sintetizar:

- La innovación para encontrar alternativas a las estructuras y patrones de aprendizaje existentes.
- La expansión de los procesos de aprendizaje a través del tiempo.

³⁴ SILICEO A. Capacitación y desarrollo de personal, p.18.

Se requiere disponer de medios de integración de la información procedente de diversas fuentes. Se incluyen los métodos como el autoaprendizaje, el auto evaluación, además de contemplar una flexibilidad en los estilos de aprendizaje de nuevos medios y las aportaciones en la tecnología educativa.

Un factor importante a considerar es la motivación la cual se presenta como requisito indispensable en el aprender a lo largo de toda la vida.

2.3 ENFOQUE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD (DGCP)

En la DGCP se considera que toda empresa es un sistema cuyos componentes se enlazan e interactúan para la consecución de resultados o propósitos que, traducidos en productos y/o servicios, fundamentan su propia existencia.

El enfoque sistémico de la organización integra tres grandes subsistemas: el administrativo, el técnico y el social; los cuales interactúan en cinco componentes clave para la DGCP:

- Gestión de recursos humanos.
- Tecnología.
- Gestión de la producción.
- Organización del trabajo.
- Entorno.

El subsistema técnico se refiere a los conocimientos e insumos necesarios para el desarrollo de tareas.

El subsistema administrativo relaciona a la organización con su medio, establece objetivos, desarrolla planes de integración, estrategia y operación.

El subsistema social son las personas y grupos de interacción. Esta formado por la conducta individual, la motivación, los niveles jerárquicos.³⁵

Gestión del Personal

Se refiere al esfuerzo de la actividad humana, a los conocimientos, experiencia, motivación, intereses, aptitudes, actitudes, habilidades y potencialidades de las personas. Es todo lo relacionado con el personal en el trabajo y con sus relaciones dentro de la organización.- reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal, relaciones laborales, sueldos, salarios, incentivos, seguridad y bienestar para el trabajador.

Rasgo distintivo de la gestión del personal es la habilidad de una organización para atraer, desarrollar, retener y motivar al equipo de colaboradores y dirigir sus esfuerzos hacia la consecución de resultados.³⁶

Tecnología

Son los conocimientos necesarios para el desarrollo de tareas, tipo de maquinaria, equipo de que se dispone, la información proveniente del exterior.

Gestión de la Producción

Son todas las actividades de servicios para la producción, en las que se incluye la compra de materiales, mantenimiento de instalaciones y equipo. Por lo que

³⁵ PULIDO Beatriz *El diseño y operación de la capacitación en la DGCP (1991-2002)*, p.35.

³⁶ *Ibidem* p.38.

interviene la planificación, control de los procesos, la calidad y cantidad de la producción

Organización del trabajo

Es la estructura necesaria para que las personas actúen en grupo, con la misma efectividad con la que lo hacen individualmente, se distribuyen la autoridad y responsabilidad en forma lógica y se establecen canales formales de organización.

Entorno

Es el medio que rodea a la organización, lo que hace reaccionar al sistema organizacional: lo social, cultural, económico, tecnológico y político. Estos factores tienden a elevar, limitar o estacionar el nivel de productividad y de realización de los propósitos de la organización.

2.4 TIPOS DE CAPACITACION

Haré referencia a cinco tipos de capacitación favorables en resultados, para llevar a cabo en las organizaciones. Cada una con sus características particulares se adapta a las necesidades que cada organización identifique en su personal.

2.4.1. Capacitación en el Puesto

Es quizá el que con mayor frecuencia se utiliza. Se está aprendiendo dentro de las mismas circunstancias físicas en las que realizará su trabajo. Se seguirán los procedimientos diarios de operación y se comenzará una relación con sus compañeros de trabajo y superiores.

La capacitación puede ser propiciada por un empleado con amplia experiencia o por la supervisión de un instructor especializado "...puede realmente ser eficaz, pero supone mucho trabajo de operación por parte de los responsables de la capacitación para que el sujeto tenga una real oportunidad de aprender"³⁷

Dado que la persona a la cual se le capacitará cubre en la mayoría de los casos los requisitos mínimos previstos para el puesto, las condiciones facilitarán la capacitación, el sujeto se encontrará motivado con esta experiencia; además de que es un proceso poco formal.

¿ Quién debe proporcionar esta capacitación? Se recomienda que la persona a la cual se le asigne la función de capacitar al recién ingresado al puesto, ha de ser un supervisor o un jefe de sección el cual ha de estar muy atento de que se este cumpliendo el objetivo: el aprendizaje del sujeto en la función. Para tal efecto se ha de cerciorar el aprendizaje, verificando la correcta utilización de la máquina, equipo o materiales que requiere dominar y conocer el sujeto.

La capacitación en el puesto cuenta con una serie de **ventajas** como:

- a) Considera un trato directo con el sujeto, que puede ser amistoso.
- b) Proporciona una atención a la medida de las necesidades y características del sujeto.
- c) Puede asegurar el cumplimiento de los principios de aprendizaje- aplicación, ejercitación, reforzamiento.
- d) Es adaptable al ritmo de aprendizaje del sujeto, dependiendo de su interés y motivación.
- e) No requiere que el sujeto se ausente de la empresa.
- f) No requiere de un equipo o instalaciones especiales.

³⁷ WILLIAM M. *Capacitación, Adiestramiento y Formación Profesional*, p.207.

Aunque también se consideran algunos **inconvenientes**:

- a) La enseñanza de labores complejas, requiere mas tiempo y es mas complicada.
- b) Cuando el área de trabajo es muy ruidosa, es difícil de aplicarla.
- c) El facilitador no tiene suficiente tiempo.
- d) En ocasiones, el facilitador no tiene las habilidades de instrucción necesarias para capacitar.

Será necesario que la persona responsable de impartir este tipo de capacitación programe adecuadamente fechas y horarios en los cuales se cubrirá la capacitación, cuente con todo lo necesario para la enseñanza de la función, lleve un control de las operaciones que se han enseñado y que domina el sujeto y en el caso de requerirse, solicitar apoyo con algún otro compañero que domine la función.

2.4.2. Capacitación en el Aula

Consiste en la instrucción a través de la cual el facilitador (quien puede o no pertenecer a la empresa) está en presencia del educando siguiendo un curso o programa educativo durante un tiempo previamente establecido, durante el cual existe retroalimentación constante y directa.

Aunque este medio ha sido y es comúnmente criticado, los resultados que se obtienen de este han sido satisfactorios. Se le ha considerado un método anticuado por los nuevos sistemas de participación en grupo que están siendo innovados. Aún así, es el método que con mas frecuencia se utiliza.

Puede emplearse a todo el personal de los diferentes niveles de organización, contando con grupos poco numerosos para el mejor manejo y atención a estos.

Este se lleva a cabo en una sala de juntas o propiamente de capacitación, con dimensiones, iluminación y mobiliario apropiados. Se ha de disponer con apoyos didácticos necesarios, distribuidos de manera ordenada, como son un pizarrón o pintarrón, base de rotafolio con hojas, proyector de acetatos, pantalla, video casetera y monitor (si es necesario).

Esta técnica ha de usarse cuando:

1. Los participantes puedan asistir de tiempo completo durante todo el programa.
2. Grupos máximos de 13 personas y máximo 20.
3. Se disponga de una aula cómoda y adecuada.
4. Se disponga del material de apoyo necesario.
5. Se cuente con una cartera de facilitadores (internos y/o externos) especializados, con disposición de tiempo.

Esta técnica de capacitación, al igual que otras, cuenta con una rentabilidad significativa, ya que el diseño de programas se realiza por única vez teniendo el cuidado y atención en la actualización de los contenidos, a fin de llevar a cabo el rediseño en su momento con el especialista.

2.4.3. Capacitación a Distancia

La educación a distancia es una estrategia de educación abierta que le permite a cada persona sin separarse de su propio ambiente, adquirir apoyos necesarios (información, orientación, evaluación) para dirigir y realizar su personal proceso educativo. El estudiante en un sistema a distancia permanece en su propio ambiente, lo recrea como situación de aprendizaje y lo complementa con información y

orientación organizada y proporcionada por instituciones u organismos situados "a distancia" del estudiante y su entorno.

La situación de aprendizaje en el sistema a distancia se debe diseñar a partir del estudiante mismo y su entorno. El estudiante de la educación a distancia actúa:

- ✓ Formando parte de "círculos de estudio".
- ✓ Formando parte de "grupos de trabajo".
- ✓ Utilizando y apoyándose en contextos familiares, empresariales de su entorno.

La organización que cuenta con el "sistema a distancia" aporta:

- ✓ Una información a través de un medio-maestro, apoyándose a su vez en otros medios.
- ✓ Asesores académicos que colaboran con el estudiante en la formación profesional.
- ✓ Normas y mecanismos de evaluación del rendimiento del estudiante.

El sistema a distancia puede apoyar al estudiante con recursos ubicados en la misma sede del estudiante o recursos propios de comunicación de masas (radio, TV, prensa).

La duración del aprendizaje se utiliza con diversos tiempos de aprendizaje, de acuerdo con cada estudiante o grupos de estudiantes, en función de los contenidos y las fases del aprendizaje, marcados por el plan curricular.

El estudiante define su tiempo de dedicación, la intensidad de su estudio, la necesidad de consulta y apoyo de la "cantidad" de contenidos que puede cumplir simultáneamente cuando se considera capacitado para ser evaluado y obtener así las certificaciones correspondientes.

La educación a distancia es especialmente adecuada también para:

- Trabajadores cuyo horario de actividades deja tiempo disponible para mantenerse relacionado con la enseñanza.
- Personas con problemas de deslizamiento, ya sean por labores del hogar o impedimentos físicos.
- Estudiantes con deseos de estudiar una segunda carrera.

2.4.4. Capacitación por Computadora

La capacitación por computadora nos brinda en el campo de la enseñanza no únicamente maneras diferentes de presentar y transmitir la información, sino nuevos procesos que obligan al educando a pensar en forma distinta "...en una situación presencial, el docente junto con los objetivos ya establecidos, organiza y coordina su propia comunicación educativa, con la correspondiente retroalimentación que le permite corregir mediante cualquier desviación de la misma ".³⁸ La enseñanza por computadora se puede presentar de forma creativa, flexible o agradable y no requiere de la presencia de un docente.

La capacitación por computadora, cuida de presentar al aprendiz la información en pequeñas dosis, fácil de transmitir. " El empleo de la computadora como un medio que propicia actitudes y despierta aptitudes que estimulan el aprendizaje del sujeto, ha sido implementadas en diversos ámbitos educativos..."³⁹

La enseñanza por computadora despierta un interés que difícilmente despiertan los libros, sobre todo en materias complejas como son las matemáticas.

³⁸ HAMILTON, J *Control de gestión en programas de educación a distancia* p.12.

³⁹ MONTOYA, D *El simulador como un medio de capacitación asistido por computadora* p.62.

El utilizar la computadora como una herramienta didáctica, es una manera de enriquecer el aprendizaje, esta ayuda a realizar actividades con mayor facilidad y rapidez.

2.4.5. Capacitación Abierta

La existencia en México y en especial en el DF de sistema de educación abierta en los niveles básicos, medio básico, medio superior y superior hace posible a través de diferentes Universidades la continuidad del proceso de autoaprendizaje hasta estudios profesionales.

Se pueden destacar ciertas características de la educación abierta:

- ✓ Necesidad de compromiso personal del estudiante con su trabajo académico.
- ✓ Capacidad progresiva para estudiar en forma independiente de la relación tradicional maestro-alumno y de la clase como situación básica para el proceso enseñanza-aprendizaje.
- ✓ Organización en forma individual y/o grupal del trabajo escolar.
- ✓ Cumplimiento gradual de los pasos o etapas que señale el material de estudio.
- ✓ Auto evaluación permanente de su proceso de aprendizaje.
- ✓ Acreditación de asignaturas según las modalidades pedagógicas y periodos que cada dependencia señale.

A la educación abierta se le ha considerado como un sendero adecuado y no obstaculizante para dar respuesta o para la solución a los planteos y cuestionamientos con respecto al estilo actual de desarrollo, superación de la dependencia, realización personal y la obtención de valores sociales de alta calidad. La educación abierta consiste en el conjunto amplio y diversificado de estímulos y oportunidades para que

cada individuo pueda ejercer su educación permanente. Esta se centra en la Institución, en el entorno, en la sociedad misma y su potencial, más que solo en el individuo.

La educación abierta ofrece **oportunidades y ventajas** para:

- Grupos cada vez más amplios y no solo para grupos minoritarios.
- Grupos de todas las edades y no solo grupos en "edad escolar".
- Todos los individuos, no importando su localización geográfica; urbano o rural.
- Cualquier "ritmo" individual de aprendizaje, y no solo para los grupos que puedan seguir la organización y programación escolar tradicional.

Una de las dificultades básicas de la educación abierta es el de diseñar un plan de evaluación y de registro de información de rendimiento que permita incorporar los diversos ritmos de aprendizaje del estudiante.

En el sistema de educación abierta se elaboran diversos materiales didácticos impresos, audiovisuales y formas de trabajo individual y grupal denominadas tutorías y asesorías, con el fin de apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Las tutorías se planifican como parte de los métodos de enseñanza. Las tutorías individuales mantienen comunicación directa entre el tutor y el educando, con el objeto de aclarar dudas surgidas en el estudio del material. En cuanto a las tutorías grupales, se pretende establecer formas de trabajo tutor-estudiante donde se promuevan discusiones abiertas de análisis de temas y la aclaración de puntos ambiguos detectados a través del estudio del material.

CAPÍTULO III " EDUCACIÓN DE ADULTOS "

PRESENTACIÓN

El tercer capítulo tiene como propósito dar al lector un contexto básico de la educación de adultos.

Iniciaremos con una síntesis de los antecedentes de la educación de adultos, los cuales nos permitirán conocer brevemente la trascendencia que ésta ha tenido en nuestro país.

Reconoceremos a la disciplina que se ocupa de la educación y aprendizaje del adulto: La Andragogía.

Posteriormente revisaremos algunas de las características del educando adulto, las cuales nos permitirán reconocerlo como educando.

Continuaremos identificando los tipos de educación de adultos que existen y las características propias de cada uno.

Proseguiremos conociendo y analizando las condiciones que favorecen pero también las que obstaculizan la educación del adulto, con el fin de saber manejarlas. Finalmente, conoceremos la manera en que el educando adulto aprende.

3.1 ANTECEDENTES

La educación que se impartía desde el México antiguo, estuvo siempre a cargo de los propios padres; en donde el niño no era únicamente un simple aprendiz, sino

además ayudaba al padre en las tareas cotidianas. Las niñas aprendían igualmente, el oficio de la madre.

La mayor necesidad y exigencia en las culturas prehispánicas les obligó a mostrar mucho más interés por los aspectos de la educación y la preparación de los individuos que integraban las grandes civilizaciones. Al arribar los españoles al continente americano, los indígenas eran sometidos a una explotación que en muchas ocasiones llegó a puntos críticos. Así las leyes Indias establecían la obligación de crear escuelas para educar a los miembros de esa comunidad.

El derecho del trabajador para lograr su superación personal y su nivel de vida, la necesidad nacional de elevar los índices de productividad y calidad trajo consigo la obligación de que hubiese escuelas para perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, sin importar su edad o sexo.

La importancia que se le ha atribuido a la educación de adultos es fruto de una demanda manifiesta por alcanzar un nivel de vida digna. Por tal motivo se han diseñado diferentes tipos de educación de adultos, buscando cada uno su desarrollo personal y su desarrollo profesional; todo esto en una lucha por adquirir mejores empleos, mayores reconocimientos tanto personales como monetarios.

Los resultados de esas luchas las vemos reflejadas en las diversas campañas educativas que se han diseñado para dar una atención acorde al adulto, así como la obligación de los patrones en darle una formación a su personal de manera constante y organizada.

¿ Qué es lo que se ha realizado en México, durante los distintos periodos gubernamentales en materia de educación de adultos?

Con el gobierno de Porfirio Díaz en el año de 1892 se iniciaron algunas tareas educativas, las cuales iban encaminadas a darle solución a la educación del adulto con la creación de las escuelas suplementarias (adultos que carecían de instrucción primaria) y complementaria (estudios elementales).

Al término de la Revolución en 1910, uno de los objetivos del gobierno de nuestro país, fue ampliar los servicios de educación a toda la población que carecía de ella. Una de las primeras acciones educativas que se emprendieron fue el establecer la educación primaria en el medio rural. Así nació la escuela rural mexicana.

Durante el periodo de Lázaro Cárdenas en 1934, se dio un importante impulso a la educación de adultos, las escuelas técnicas y agrícolas; se fundó el Instituto Politécnico Nacional y se le dio gran importancia para atacar el analfabetismo, dicha acción dio frutos en la educación para adultos.

En 1944, encontrándose como secretario de Educación Pública Don Jaime Torres Bodet puso en marcha una gran campaña de alfabetización la cual pretendía involucrar a todo el país. Tres años más tarde se expidió un decreto que convirtió en permanente dicha campaña de alfabetización.

Entre los años de 1947 a 1952 se establecieron cientos de centros y escuelas, alfabetizándose un número considerable de adultos.

En 1968 nacieron la radio primaria y la tele secundaria.

En el año de 1973 se promulga la Ley Federal de Educación, la cual consideró que el hecho educativo puede darse de manera no formal, mediante la modalidad extraescolar.

El Plan Nacional de Educación para Adultos dejó experiencias satisfactorias por el número de estudiantes registrados, lo cuál propició que el gobierno pusiera en marcha dicho plan en todo el país y con ello, se creara el Sistema Nacional de Educación para Adultos.

Con el fin de darle un fundamento jurídico a dicho sistema, se creó la Ley Nacional de Educación para Adultos, la cual da validez plena a los estudios realizados en la modalidad de Sistemas Abiertos.

Por decreto Presidencial, el 31 de Agosto de 1981 se crea el Instituto Nacional para la Educación de Adultos (INEA).

Conforme a la Ley Federal del Trabajo, la Dirección General de Capacitación y Productividad, promueve, difunde y verifica el cumplimiento de las obligaciones legales que tienen las empresas en materia de capacitación, con apego a lo establecido en el acuerdo por el que se fijan los criterios generales y se establecen los formatos correspondientes, para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de Abril de 1997.

3.2 EDUCACIÓN DE ADULTOS

El ser humano, cuya finalidad natural es perfeccionarse no únicamente en su dimensión personal, sino como miembro del conglomerado social, requiere de la

educación para conocerse a sí mismo, a la sociedad, a la naturaleza y cada aspecto que forma parte de él. "...el fin primero de la educación concierne a la persona humana en su vida personal y en su progreso espiritual..."⁴⁰

Hermanus nos define a la educación de adultos como "...toda tentativa concreta y organizada, realizada ya sea privada o públicamente, para proporcionar a los adultos las oportunidades de aprendizaje - formal y/o no formal - que contribuyan a su formación personal, profesional y vocacional." ⁴¹ Es de considerarse que las aportaciones emitidas por el educando adulto son muy valiosas y que pueden ser fuente de aprendizaje y retroalimentación para los miembros del grupo.

Resulta interesante observar que en años recientes los educadores de adultos se han alejado del concepto tradicional de "maestro" adaptando en su lugar el de "facilitador", "asesor", "animador" en un esfuerzo por satisfacer las evidencias de una relación democrática entre el educador y el educando.

Se pretende el encontrar nuevas formas de educación didáctica, buscar escolarización que ligue el proceso enseñanza- aprendizaje con las necesidades de la realidad, una educación vinculada a las situaciones diarias del trabajador.

En la educación de adultos, se ha diferenciado el tipo de conocimientos que a cada adulto se le ha de proporcionar según el nivel y el grupo social al que se pertenezca, más sin embargo es importante tener presente que cualquier adulto no está exento de una formación.

⁴⁰ SILICEO A. *Capacitación y desarrollo de personal* p.15.

⁴¹ HERMANUS F. *Educación de adultos. Su metodología y sus técnicas* p.12.

Algunas características del educando adulto, como edad, factores hereditarios, medio ambiente y económicos; pueden atraer algunas resistencias por modificar costumbres o ideas que favorecerán su propia educación. Es importante que el facilitador las identifique y pueda tener la mejor disposición para poder transmitir el conocimiento de la mejor manera.

3.2.1 ANDRAGOGÍA

Según Knowles (2001) es la disciplina que se ocupa de la educación y aprendizaje del adulto.

Para Cazau (2001) es la disciplina que se ocupa del estudio de los procesos implicados en la educación del adulto.

El término fue utilizado por primera vez, por el profesor alemán de gramática Alexander Kapp en 1833. En 1949 iniciaron los esfuerzos por reunir conceptos e ideas, y fue hasta 1967 que Dusan Savicevic, educador de adultos yugoslavo, lo introdujo en la cultura estadounidense.

El modelo andragógico se basa en los siguientes preceptos: los adultos necesitan saber por que deben aprender algo, definen el concepto de responsabilidad de sus propias decisiones, sus propias vidas, participan en el proceso de aprendizaje con variadas experiencias, tienen disposición de aprender todo aquello que les ayude a enfrentar con eficacia situaciones de la vida y responden mejor a los motivadores internos que externos.

Para diseñar cualquier proyecto educativo para adultos, es necesario tomar en cuenta:

- 1.- La necesidad de saber (porqué se debe aprender algo, antes de aprenderlo).
- 2.- El auto concepto de los alumnos (personas responsables de sus acciones y de su propia vida).
- 3.- El papel de las experiencias de los alumnos (han acumulado a lo largo de su vida una gran diversidad de experiencias que funcionan como marco de referencia).
- 4.- Disposición para aprender (aprenden lo que necesitan saber y hacer, relacionado con la capacidad para enfrentar situaciones de la vida real).
- 5.- Orientación al aprendizaje (los adultos se centran en la vida y en la percepción de que lo aprendido les ayudará en su desempeño).

El siguiente fragmento citado por Knowles (2001) revela el sentido del aprendizaje para el adulto: " Ganar dinero y vivir no son dos aspectos separados de la existencia. Son dos nombres para el proceso continuo mirando desde puntos opuestos. Un tipo de educación basada en esta idea de continuidad es la necesidad relevante de nuestro tiempo. Su alcance será toda la vida. Considerará la industria de la civilización como la gran continuación de la escuela, para la inteligencia y el carácter, y su objeto será no solo encaminar a los hombres y mujeres a la vocación que lo va a seguir, sino animarlos con ideales de excelencia apropiados para tal vocación ".⁴²

3.2.2 CARACTERÍSTICAS DEL EDUCANDO ADULTO

El educando adulto es una persona con características especiales, que el medio social, su situación personal y valores le han impuesto a lo largo de su vida. Por tanto, es importante que el facilitador las conozca y pueda entender.

⁴² KNOWLES Malcom *Andragogía. El aprendizaje de los adultos* p.54.

1. "...la característica individual más importante en el educando adulto es el hecho de que está auto motivado".⁴³ El educando adulto decide y siente la necesidad de obtener una educación, ya que está convencido de la importancia y necesidad de su constante actualización.

2. "...en el educando adulto, dado a sus experiencias lo convierten en una fuente potencial de información".⁴⁴ Generalmente el educando adulto aporta en una sesión experiencias interesantes que facilitan el aprendizaje se convierta en situaciones, más fácil. El educando relaciona conocimientos o experiencias nuevas con lo que él sabe, colocando en múltiples ocasiones en tela de juicio lo que se le proporciona.

3. "...El adulto es totalmente capaz de emitir juicios críticos, de analizar y de razonar lógicamente...".⁴⁵ El educando adulto observa los detalles de cualquier situación, no se siente satisfecho con ser mero receptor, necesita participar con frecuencia en las actividades de la clase y, no acepta fácilmente ideas sin una demostración suficiente.

Si le "convence" que es útil lo que se enseña, el aprendizaje será confiable a la retención, comprensión y aplicación.

4. "...puede percibir fácilmente los fenómenos globales, al mismo tiempo que comprende las cosas en detalle." ⁴⁶ El educando adulto compara y relaciona hechos y fenómenos con mayor rapidez que un niño, permitiéndole entender con mayor facilidad los contenidos.

5. Les interesa conocer sus progresos, propiciando una auto evaluación en el educando adulto. Siente una necesidad e interés en aprender algo nuevo en cada

⁴³ PEREZ Pascual A Los sistemas abiertos como forma de unión de trabajo y educación p.22.

⁴⁴ Idem

⁴⁵ Idem

⁴⁶ Idem

sesión; considerando que el proceso enseñanza-aprendizaje deberá ser activo, ameno y enriquecedor.

Estas características positivas del educando adulto todos las tienden a manifestar, sin embargo, las **características negativas** pueden revelarse en una gran cantidad de adultos; es muy importante que el facilitador no solo las conozca, sino que pueda responder a estas cuando se presenten de manera adecuada.

1. " Los educandos adultos a veces sufren de falta de confianza en sí mismos".

⁴⁷ Esta falta de confianza tiende a presentarse con mas posibilidades en los adultos que han tenido poca escolaridad. Sin embargo, esta desaparece con el tiempo, conforme se va familiarizando y va sintiéndose apoyado por el facilitador.

2. " Con frecuencia el adulto se resiste al cambio y a las ideas nuevas ". ⁴⁸ El educando adulto, por lo general, tiene dificultad a abandonar ciertas conductas, ideas y patrones que en el pasado le han sido útiles, por tanto, el temor a "probar" conductas nuevas genera una barrera para el cambio. A fin de superar este problema, el facilitador tendrá que demostrarle la conveniencia de las nuevas conductas e ideas.

3. " Parecería, a veces, que el educando adulto es incapaz de comunicar o de expresar sus ideas ". ⁴⁹ En ocasiones la situación se deriva por problemas de lenguaje; será importante que el facilitador considere la conveniencia de comunicarse con el participante en esos términos, sin tratar de imponer un lenguaje culto. Por tanto, el educando adulto siente temor al ridículo, prefiere guardar silencio antes de experimentar una situación desagradable.

⁴⁷ *Idem*

⁴⁸ *Ibidem* P.23

⁴⁹ *Idem*

4. "...parecerán a veces retraídos y poco cooperadores e, inicialmente resultarán inadecuados para el trabajo en equipo..".⁵⁰ Con un poco de paciencia y motivación por parte del facilitador transmitido a los educandos se logrará realizar el trabajo en equipo. Es importante recordar que al adulto no le agrada ser mero espectador; este necesita participar con frecuencia en las actividades de la sesión.

Es necesario considerar tanto las características positivas como negativas, a fin de darle la mejor atención y lograr el objetivo educativo.

3.2.3 TIPOS DE EDUCACIÓN DE ADULTOS

La educación de adultos se percibe como un proceso de autoaprendizaje, que se encuentra estrechamente ligado a las experiencias reales del individuo. Sin embargo, el éxito y la calidad de cualquier programa educativo dependen en gran medida de la capacidad del facilitador para que el programa tenga el impacto que se busca obtenga el adulto en su ambiente laboral o en su vida personal, que el programa resulte eficaz.

Revisaré cinco tipos de educación de adultos:

I. Educación Continua.- "...consiste en propiciar el progreso profesional y vocacional del individuo, tras una capacitación formal inicial".⁵¹ Este tipo de educación consiste en darle una formación día con día al educando adulto, en busca de su desarrollo personal y profesional de manera ordenada.

⁵⁰ *Ibidem* p.27

⁵¹ HERMANUS F. Educación de adultos. Su metodología y sus técnicas P 9.

II. Educación Básica.- "...se refiere al tipo de educación que normalmente lleva a cabo el individuo en su juventud mediante el sistema formal de educación".⁵² Este tipo de educación corresponde a la que esta orientada a la enseñanza de la lectura, escritura y la aritmética.

III. Educación de Extensión.- "...se relaciona fundamentalmente con los programas dirigidos a las comunidades rurales y, por tanto, forma parte de los proyectos de desarrollo de la comunidad ".⁵³ Este tipo de educación se le conoce también como educación no formal, que es impartida a grupos indígenas, de los cuales se busca su desarrollo tanto como individuos, como por grupos o comunidades.

IV. Educación Recurrente.- " Conciernen esencialmente a los programas periódicos de re-entrenamiento, capacitación y actualización como medio para responder a las demandas socioeconómicas y vocacionales cambiantes ".⁵⁴ La educación recurrente se vive en una organización (de cualquier giro) en donde se busca actualizar, capacitar, desarrollar, adiestrar e integrar al adulto en el ambiente en donde se esta desarrollando profesionalmente, teniendo como objetivo su formación en la organización, basada en los objetivos de dicha organización.

V. Educación Permanente.- "...en su sentido más amplio, podría atribuirse que ejerce su acción en un contexto social determinado, con el fin de integrar al individuo a la sociedad, y adaptarlo a los cambios continuos que se originan por su evolución. Esta adaptación incluye tanto los conocimientos y los principios, el mundo de los valores y el de la vida diaria, y permite al individuo asumir su responsabilidad en esos niveles con plena conciencia de su lugar en el ordenamiento social ".⁵⁵ Este tipo de

⁵² Idem

⁵³ Idem

⁵⁴ Idem

⁵⁵ CASTREJON D. Educación permanente p.18.

educación debe asegurar una continuidad en el tiempo y espacio, a través de medios institucionales, materiales y humanos que hagan posible su integración. La educación permanente busca la permanencia del cambio cultural y educativo, desarrollar la personalidad y el intelecto.

3.3 CONDICIONES QUE FAVORECEN Y OBSTACULIZAN EL APRENDIZAJE EN LOS ADULTOS

Existen condiciones que favorecen el aprendizaje en los adultos y que es indispensable que el facilitador los tenga presentes y las refuerce. Por el contrario, las condiciones que obstaculizan el aprendizaje deben ser consideradas para evitarlas y/o dar una solución adecuada a las situaciones que se presenten.

Primeramente entre el educador y el educando deberá existir un medio de auténtica comunicación; Rogers nos dice que tanto el educador de adultos, abandone el aspecto dominante y autoritario del personaje tradicional del maestro, y 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.

Primeramente para que existan factores que sean favorables para el aprendizaje, es necesario que la comunicación entre ambas partes sea lo mas clara dándose esto la relación entre ambas será más cordial, permitiendo mayor confianza. El educando adulto se sentirá en un ambiente que le permitirá acudir a los programas con mas motivación e interés debido a que las características del facilitador son propicias.

Revisaremos otras condiciones que Rogers nos comparte para el aprendizaje en el adulto:

-- Autenticidad en el facilitador del aprendizaje --

"..cuando el facilitador es una persona auténtica, obra según es y trabaja relación con el estudiante sin presentar máscara o fachada, su labor será proclive a alcanzar una mayor eficiencia. Esto significa que tiene conciencia de sus experiencias, que es capaz de vivirlas y de comunicarlas si resulta adecuado ".⁵⁶ Si el facilitador es una persona sincera, si se presenta tan normal como cualquier otra persona, el educando sentirá la confianza y la seguridad de que se encuentra con una persona abierta (alegre, enojada, triste); aceptando el facilitador que los educandos sepan que él también tiene sus límites. Esto es una persona que realmente desea ser un facilitador del aprendizaje.

-- Aprecio, Aceptación y Confianza --

"...pienso que significa apreciar al alumno, sus sentimientos, opiniones y toda su persona. Es preocuparse por el alumno pero no de una manera posesiva. Significa la aceptación del otro individuo como una persona independiente, con derechos propios ".⁵⁷ El facilitador que acepta y comprende las actitudes del educando, sean cuales sean, puede aceptar el miedo y las dudas que el educando pueda enfrentar en un nuevo problema e igualmente la satisfacción de sus progresos. Las experiencias y opiniones que el educando comparta con el grupo, deben ser escuchadas y respetadas sean como sean; ya sea que resulten apropiadas o no para el momento, se debe mantener una actitud cortés. La confianza que el facilitador le manifieste al educando, resultará ser una fuente valiosa para el crecimiento del adulto.

⁵⁶ ROGERS C. *Libertad y creatividad en la educación* P.91

⁵⁷ *Ibidem* p.94

-- Motivación --

El fomentar reacciones emotivas al educando adulto por parte del facilitador, propiciara que el interés por participar y asistir, el clima de voluntad y deseos de aprender se vea favorecido.

-- Buenas Relaciones --

El propiciar buenas relaciones interpersonales a través de mantener un ambiente de trabajo grato, de respeto, libertad, interés y cooperación mutua, fomentará un clima agradable tanto para los educandos como para el facilitador, promoviendo el interés de los adultos por su asistencia y participación en las sesiones.

-- Comunicación --

El que sé de una comunicación en condiciones de familiaridad y confianza, permitirá que el facilitador se dirija a los educandos por su nombre y estos se sientan en confianza de llamarle de igual manera. Así mismo, los educandos sentirán la libertad de dirigirse al facilitador y al grupo cuando alguna parte de las sesiones no les sea del todo clara.

La experiencia nos ayudará a reforzar aquellas condiciones positivas en nuestra relación con los adultos, por lo que debemos aceptar de manera positiva las observaciones que los educandos anoten en las encuestas de opinión que se aplican al final de cada sesión.

3.4 CÓMO APRENDEN LOS ADULTOS

El aprendizaje del hombre es un proceso que dura toda la vida, este busca los recursos necesarios para esclarecer y actualizarse cada día a fin de aplicar el aprendizaje a las actividades o problemas de su vida.

1.- Se debe tener en cuenta que el educando adulto posee un cúmulo de experiencias sociales y de trabajo que no se pueden desconocer. El adulto llega a los programas de capacitación con un caudal de conocimientos y habilidades que son producto tanto de estudios formales, como de las enseñanzas obtenidas de sus experiencias.

El educando adulto tendrá la necesidad de integrar sus conocimientos, experiencias previas con los nuevos conocimientos, para poder así percibir los resultados prácticos a la brevedad a su vida diaria.

2. Rodríguez nos dice que si las experiencias en el aprendizaje fueron positivas, las personas estarán dispuestas a colaborar con el instructor y con sus compañeros en el desarrollo del programa, en cambio, si las experiencias fueron desagradables iniciarán con recelo la relación con el instructor. Muchas de las actitudes que tiene el educando adulto hacia el aprendizaje, están originadas por experiencias familiares, sociales, escolares y laborales, si estas no fueron del todo agradables tenderá a actuar de forma negativa.

3. Muchos educandos adultos creen que su capacidad para aprender ha disminuido considerablemente y que por tanto, no necesitan asistir a un programa. Esta creencia puede ser originada por la poca motivación e interés del adulto al tema asignado, o porque tal vez, considera que ya conoce lo suficiente. Un individuo aunque haya llegado a la edad adulta, tiene una personalidad que está en desarrollo gradual, esto soporta la convicción de que el adulto no disminuye la capacidad de aprender. Por lo que al educando adulto le gusta que se le permita reencauzar y desarrollar sus propias capacidades, que les facilite la integración a nuevos conocimientos.

4. Al educando adulto le interesa que el contenido y las situaciones previstas en un programa sean acordes a su realidad, a sus problemas y sus necesidades; con el fin de que les permitan tener el "dominio" de las situaciones que en el momento se presenten o ampliar los conocimientos que ya se poseen. El interés por la participación se ve reducida cuando el programa no se apega a su realidad. Por el contrario si sus motivaciones e intereses satisfacen sus necesidades la participación será satisfactoria.

5. El adulto trata de conciliar el contenido del programa con sus propias experiencias, lo cual puede aparecer como una muestra de lentitud o de falta de participación activa, cuando en realidad lo que sucede es que la persona lleva a cabo una introspección profunda y un silencio para constatar la información recibida. El educando adulto trata de relacionar lo visto en el programa con su vida diaria, o tratando de orientarlo en su quehacer diario. Esto permite al educando adulto reflexionar, y por tanto el facilitador debe propiciar y profundizar este tipo de reflexiones que conducen a un mayor enriquecimiento de las sesiones.

6. Debido a las experiencias del educando adulto en su vida laboral y personal generalmente emiten juicios críticos, analizan y razonan acerca de lo que en una sesión se está describiendo. Son individuos que no aceptan fácilmente lo enseñado en las sesiones, cuestionan y en múltiples ocasiones refutan lo que el facilitador emite, poniendo en múltiples ocasiones en tela de juicio lo enseñado en la sesión.

7. Al educando adulto le agrada sentirse libre, pero responsable por el mismo, ya que es una persona autosuficiente y conciente del lugar y el programa en donde se encuentra.

Estas y otras condiciones del adulto, el facilitador las ira conociendo en cada sesión, comprometiéndose en cada una de estas para satisfacer las demandas y necesidades del educando adulto en un programa de formación.

3.5 COMPETENCIAS LABORALES

Las empresas se encaminan por mejorar su posición competitiva, buscando mejores prácticas laborales, identificando y analizando acciones para tal propósito.

El Consejo de Normalización y Certificación Laboral (Conocer) ⁵⁸ la define:

¿ Qué es? Medio para definir la capacidad productiva de un individuo, que se determina y se mide en términos de su desempeño en un contexto laboral, y refleja: conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad, es decir, abarcan el saber, el saber hacer y el saber ser.

Se basa en las funciones que desempeñan las personas en su trabajo y no en los perfiles de puesto tradicionales.

El enfoque de Competencia Laboral se clasifica en tres tipos:

- ✓ Básicas.- son capacidades generales como leer, escribir, sumar; son las que se requieren para desarrollar casi cualquier función productiva
- ✓ Genéricas.- son funciones comunes a varias personas y áreas, tales como la atención a clientes, manejo de datos.
- ✓ Específicas.- son capacidades especiales que se requieren para desarrollar algunas funciones, como por ejemplo, preparar un programa de capacitación.

⁵⁸ Disponible en www.conocer.org.mx

Por cada función productiva se desarrollan Normas Técnicas de Competencia Laboral que califican el desempeño requerido para la función a desempeñar; se utilizan para evaluar los conocimientos y características que debe tener una persona para laborar en un área de trabajo determinada.

Ventajas al obtener la certificación	✓ Demostrar formalmente los conocimientos, habilidades adquiridas.
	✓ Contar con mayores posibilidades para elegir entre las opciones que ofrece el mercado laboral.
	✓ Pasar hacia otra área de actividad laboral.
	✓ Facilitar la búsqueda de un empleo de acuerdo a las necesidades propias y a la experiencia adquirida.

El proceso de evaluación consta de tres etapas:

1. Elaboración de un plan de evaluación: el cual detalla la estrategia de evaluación, la cual se comunica al candidato a certificarse.
2. Integración de un portafolio de evidencias: es recopilar evidencias que demuestren la competencia del candidato respecto a una Norma Técnica de Competencia Laboral. Corresponde al evaluador asesorar al candidato en la identificación y documentación de evidencias de desempeño, por producto, conocimientos e históricas.
3. Emisión de un juicio de competencia: es el resultado de la comparación de las evidencias recopiladas contra los criterios de desempeño, evidencias y campos de aplicación especificados en la Norma Técnica correspondiente.

Es importante mencionar que la certificación de competencia laboral es un proceso voluntario.

La STPS ⁵⁹ tiene por objetivo apoyar y proponer estrategias y acciones de capacitación para los trabajadores, con los programas de multihabilidades; con el fin de fortalecer la formación integral y las competencias laborales de los trabajadores, buscando elevar el nivel de competitividad y productividad de las organizaciones.

La STPS y Secretaría de Educación Pública (SEP) avalan el certificado de competencia laboral que emite exclusivamente CONOCER.

⁵⁹ Disponible en www.stps.gob.mx

CAPÍTULO IV " EL FACILITADOR "

PRESENTACION

El cuarto y último capítulo lo dedicaremos a la columna de nuestro estudio - El Facilitador.

Iniciaremos con un breve contexto de lo que es un facilitador del aprendizaje.

Continuaremos mencionando algunas características positivas deseables que ha de poseer un facilitador.

Posteriormente revisaremos los tipos de facilitador: el interesado en la participación del grupo de educandos y el otro enfocado a la enseñanza tradicional.

Finalmente revisaremos el objetivo y los requisitos de la STPS para la Certificación de Facilitadores.

4.1 QUÉ ES UN FACILITADOR

El término que utilizaremos alrededor de lo que es un facilitador, lo enfocaremos a los estudios y experiencias que realizó Carl Roges a lo largo de varios años.

Pero ¿de donde Roges obtuvo el concepto facilitador?. Las experiencias que vivió Rogers a lo largo del tiempo, como mediador entre un grupo de estudiantes y un maestro le permitió entender que el concepto que se ha utilizado es pobre y que realmente en el proceso enseñanza-aprendizaje ambos aprenden en el mismo ambiente.

Rogers ⁶⁰ nos dice " La persona facilitadora comparte con los demás la responsabilidad del proceso de aprendizaje, proveyendo de los recursos de aprendizaje tanto de su propio interior y de su propia experiencia como libros o materiales o experiencias en la comunidad"

Cada experiencia que ha tenido Rogers al escuchar a las personas docentes que han seguido su técnica, le han permitido encontrar y describir otras características mas, lo que ha ayudado al mejor entendimiento del mismo.

Un aspecto básico que Rogers menciona que debe tener un facilitador del aprendizaje es una profunda confianza en el ser humano y sus potencialidades. Confianza en que pueda elegir su propio camino y su propia dirección en el aprendizaje y la capacidad del mismo para desarrollar sus propias potencialidades. Si el facilitador no confía en el potencial del propio individuo, intentará saturarlo de información que el maestro elija para "evitar" que siga un camino equivocado.

Un facilitador del aprendizaje que desea llegar a ser revolucionario -dice Rogers- es la persona que llegue a ser auténtica, aunque no se logra de un momento a otro; es aquel que se muestra tal y como es frente al grupo de educandos en donde se encuentra, sin temor de mostrarse contento o enojado, feliz o triste. Cuando el facilitador crea un clima de empatía y apreciación en clase; cuando confía en las tendencias constructivas del individuo y del grupo; entonces ha iniciado un cambio educacional.

⁶⁰ ROGERS C *El poder de la persona* p.49-50

Cuando las vivencias tanto positivas como negativas pasan a formar parte del ambiente del aula, el aprendizaje se vuelve vital. Cada estudiante se convierte a su modo en un ser que aprende y cambia constantemente "...veo la facilitación del aprendizaje como el objetivo de la educación, como el modo de aprender a vivir como individuos en evolución...es una actividad que puede formular respuestas constructivas, cambiantes y flexibles a algunas de las problemáticas mas profundas que enfrenta el hombre moderno".⁶¹

El encontrarse frente a un grupo de educandos y propiciar un ambiente de entusiasmo, el liberar la curiosidad, el abrir todo a la pregunta o exploración, el reconocer que todo se encuentra en un constante cambio constituye una experiencia grupal fabulosa.

Es en éste contexto en donde surgen verdaderos estudiantes y profesionales que aprenden; capaces de vivir en situaciones cambiantes de los problemas del futuro.

4.2 CARACTERÍSTICAS DEL FACILITADOR

El desear ser facilitadores de la enseñanza, nos enfrenta a dejar una serie de actitudes de omnipotencia que únicamente conducen al poco interés de los educandos por la enseñanza. El pasar a formar parte activa en conjunto con el grupo, nos permitirá obtener experiencias de unión y aprendizaje.

Las características que se mencionan no pretenden describir al facilitador como una persona excepcional, sino características que se irán adquiriendo poco a poco.

⁶¹ ROGERS C *Libertad y creatividad en la educación* p.91

4.2.1 Estimula el aprendizaje

Una de las características que se puedan observar en un auténtico facilitador del aprendizaje, es aquel que se interesa por estimular el aprendizaje en los educandos.

Un facilitador deja de ser un mero transmisor de conocimientos y se convierte en un fomentador de análisis, motivador, facilitador de experiencias, planteador de problemas y alternativas; frente a un grupo de educandos que piensa, crea, transforma. La persona facilitadora comparte con los demás la responsabilidad del proceso de aprendizaje. La planificación curricular, la forma de administración y operación es responsabilidad del propio grupo.

Lo que un facilitador del aprendizaje realiza es el alentar y estimular a los educandos; comparte con ellos sus experiencias personales, animando a los educandos a que ellos también compartan los suyos. " El facilitador provee de recursos de aprendizaje, provenientes tanto del propio interior y de su propia experiencia como de libros o materiales o experiencias en la comunidad".⁶²

Por tanto al facilitador en relación con los educandos, le corresponde:

- ✓ Promover que se establezcan objetivos de aprendizaje compartidos con todo el grupo.
- ✓ Propiciar condiciones favorables para el logro de los aprendizajes.
- ✓ Seleccionar y proponer actividades diversas para la consecución de los objetivos de aprendizaje.

⁶² ROGERS C *El poder de la persona*, p.50

- ✓ Verificar con ellos los resultados del proceso, analizar las causas y determinar las medidas necesarias.

4.2.2 Posee los conocimientos teóricos y prácticos de la materia

El vivir en un mundo cambiante, debe tornar a cada persona a vivir deseoso de estar en continua actualización; y para un facilitador del aprendizaje además es el mantener una continua actualización y renovación pedagógica.

El dominio técnico es una característica fundamental que ha de poseer el facilitador, a fin de que pueda responder a las expectativas de aprendizaje de los educandos. Será importante que no sature a los educandos de conocimientos; si no que sepa dosificar toda esta información de acuerdo al ritmo de aprendizaje del grupo.

La actitud abierta y sencilla del facilitador, le permitirá descubrir que al tener contacto con los educandos podrá tener limitaciones, distintos puntos de vista y necesidad de nuevos conocimientos. Por tanto, será necesario que el facilitador se mantenga en una constante actualización para estar preparado a dar respuesta a las demandas de su actividad, tanto en lo técnico como en lo pedagógico.

4.2.3 Seguridad Personal

La seguridad de un facilitador para presentarse a un grupo de educandos implicará una serie de características, tales como la forma de hablar, de expresarse y con sus movimientos. Pero además la capacidad del facilitador para dar respuesta tanto racional como afectiva a las personas que se acerquen a él durante la sesión de facilitación.

El crear una atmósfera de confianza y libertad, así como la estimulación de la participación y la creatividad de todos, es una consideración primordial de su labor, es evidentes una atmósfera de autenticidad y estimulación y de un escuchar comprensivamente.

El conocerse a sí mismo, a fin de tomar conciencia de las propias maneras de sentir de cada educando, permite igualmente integrarse a un grupo; sin temor de equivocarse. Comprendiendo que forma parte de ese grupo, tendrá la seguridad y autenticidad para reconocer sus errores y aciertos de los educandos.

La seguridad consistirá en reconocer sus errores y aciertos, el que el facilitador no siempre podrá tener la razón y que sus comentarios sean reales. De esta manera el ambiente del grupo será más abierto y dócil; sin perder el facilitador la dirección de la sesión.

4.2.4 Manejo de Grupos

Dentro de esta característica podemos mencionar varios tipos de Manejo de Grupos que se pueden representar en algunos facilitadores, los cuales vale la pena considerar.

1. Aquellos que organizan su sesión alrededor de un ambiente de autoridad. En estos, lo que más les interesa es mantenerse con autoritarismo total, a fin de evitar el desorden y la pérdida del tiempo.

2. El tipo de facilitadores poco flexibles, los cuales consideran que el educando es tonto, poco respetuosos, poco preparados, que no atienden ni estudian. Este tipo de facilitadores nunca se preocupan por saber si su comunicación y sus características de personalidad son los adecuados.

3. Otro tipo, son aquellos los cuales creen que sus opiniones y decisiones son infalibles y las mejores. Son autoritarios y hasta sarcásticos. Consideran que siempre deben de actuar con autoridad, sino, podría ponerse en peligro su autoritarismo, tienen temor de expresarse y presentarse como realmente son. Son sádicos al informar los resultados académicos al grupo y hasta gozan con el fracaso de los demás. Su miopía pedagógica es enorme.

4. Y por otro lado se encuentran los facilitadores "apapachadores o madres". Con tal de tener contento al grupo y gozar de popularidad son capaces de sacrificar los objetivos académicos. Cuando se han de presentar los resultados del curso, son aplaudidos y rodeados por los alumnos.

Entonces ¿ cómo ha de llevarse a cabo el manejo de grupos?

Carl Rogers nos dice "...liberar la curiosidad, permitir que las personas evolucionen según sus propios intereses, abrir todo a la pregunta y la exploración surgen verdaderos estudiantes, gente que aprende realmente".⁶³ Como facilitadores tendremos que manejar a los grupos con un verdadero interés de que se logre nuestro objetivo: la facilitación y comprensión del aprendizaje, a fin de formar a los verdaderos forjadores de nuestro futuro.

4.2.5 Madurez Emocional

La relación interpersonal educador-educando requiere una capacitación por la que ambos se hallen, en cada momento, en condiciones de aceptar por separado y mutuamente su realidad personal. La orientación de Carl Rogers nos dice " si los maestros aceptan a los estudiantes tal y como son, les permiten expresar libremente

⁶³ ROGERS C *Libertad y creatividad en la educación*, p.224.

sus sentimientos y aptitudes sin condenarlas ni juzgarlas, plantean las actividades del aprendizaje con ellos, crean una atmósfera relativamente libre de tensiones emocionales...".⁶⁴

Existen maestros que son dictadores, los cuales consideran que el educando es tonto, poco preparado, irrespetuoso, que no quiere estudiar, por tanto no entienden a sus óptimas explicaciones. Consideran que la bondad pone en peligro su autoridad y el diálogo, su infabilidad. Pero por debajo de su autoritarismo existe a menudo inmadurez, incapacidad y preparación.

Lo contrario a los anteriormente citados, existen los profesores educadores. Son académicamente exigentes y humanamente comprensivos. No temen al diálogo y a la libre discusión, pues tienen suficiente claridad ideológica. No temen en reconocer sus limitaciones ya que su actividad está en servir a la humanidad.

4.2.6 Autoridad

El utilizar la palabra autoridad podemos entenderla de diversas formas, pero para nuestro interés en la facilitación del aprendizaje vamos a manejarla de manera que se sienta el facilitador en el grupo como un coordinador y no como un jefe.

El abusar de la autoridad que un facilitador pueden tener, puede llevar a situaciones en donde éste manipule a las personas para que hagan algo que no quieren. Por el contrario, si su propósito es que en el grupo haya retroinformación y alguien deja de participar, el facilitador puede influir sobre la persona demostrándole que la actitud es inofensiva. Puede darse el caso de que el grupo ejerza presión sobre

⁶⁴ *Idem*

un educando para que participe cuando realmente no desea hacerlo, en tal situación el facilitador ha de proteger el derecho de los educandos a participar en algunas actividades.

4.2.7 Administración del Tiempo

La administración del tiempo para un facilitador de adultos será un punto a favor de este, ya que el tiempo con el que dispone un educando adulto en múltiples ocasiones es limitado; ya que éste siente la necesidad de prepararse mas en la actividad que realiza o prepararse para otra actividad que significa progreso o mejoría en su vida. El administrar las actividades dentro de las sesiones, permitirá un avance importante para el grupo tomando en cuenta que el educando adulto aprende mejor con la práctica, no le agrada mucho la teoría, por esto la tarea de enseñanza-aprendizaje deberá ser activa, objetiva y amena.

4.2.8 Paciencia

En la enseñanza de adultos han de tomarse en cuenta las características psicológicas propias de los adultos, los cuales ya cuentan con una historia, una experiencia, por lo tanto ha de ser pedagógicamente activo y tratado como sujeto de educación y no como objeto a educar. Saber que el adulto presenta resistencia a la enseñanza, requiriéndose mayor grado de paciencia para conducirlos.

El educando adulto ve al facilitador como un recurso y una guía en el proceso de aprendizaje. Busca y acepta orientación, pero solo del facilitador u otra persona que le inspire confianza y que le ayude a capacitarse mejor.

Un aspecto a considerar en este punto, es que el adulto siente el temor al ridículo, le avergüenza reconocer sus deficiencias. No se contenta con ser mero espectador, necesita participar con frecuencia en las actividades de la sesión. No acepta ideas sin demostración suficiente, no se le pueden imponer contenidos y métodos de formación por procedimientos disciplinarios.

En el educando adulto, a diferencia del niño y del joven, difieren en su auto-imagen, en la gama de experiencia, en la facilidad para aprender y en la perspectiva del tiempo.

Es vital la paciencia en el facilitador, a fin de llevar satisfactoriamente la formación del adulto.

4.3 EL FACILITADOR PARTICIPATIVO Y EL FACILITADOR TRADICIONAL

El ser un facilitador participativo, nos ofrece una serie de diferencias significativas, las cuales nos ayudarán a obtener nuestro objetivo: el aprendizaje.

Características del participativo y el tradicional.

El Facilitador Participativo	El Facilitador Tradicional
Se concentra en el proceso de aprendizaje-aprender a aprender.	Se concentra en la presentación del contenido hechos e información.
Hace que el estudiante participe activamente en la toma de responsabilidades por su propio aprendizaje.	Asume la responsabilidad de decidir lo que el estudiante necesita y la forma de motivarlo a aprender.
Ayuda al estudiante a aprender a buscar activamente la información, por medio de la identificación efectiva de los recursos disponibles.	Decide lo que el estudiante necesita y se lo da a través de conferencias, áreas de lectura, películas, etc.
Espera que el estudiante aprenda a encontrar y usar la información requerida para resolver problemas.	Espera que el estudiante aprenda el material que se le presenta y lo recuerde en los exámenes.

El Facilitador Participativo	El Facilitador Tradicional
Espera que el estudiante aprenda por la exploración y descubrimiento, preguntando y probando hipótesis, resolviendo problemas.	Espera que el estudiante aprenda primordialmente de memoria la formulación de respuestas.
Fomenta la informalidad y espontaneidad en el salón de clase; establece relaciones informales con los estudiantes	Establece procedimientos formales y control en el salón de clases de relaciones formales con los estudiantes.
Promueve una actividad inquisitiva, descontento constructivo, confianza en el juicio del estudiante.	Pide respeto para el instructor como autoridad, desconfía del juicio del alumno.
Trata de crear un clima abierto de confianza y preocupación por los demás, con retroalimentación máxima para cada persona de la información que necesita para evaluar su desempeño y progreso.	Promueve la competencia entre los estudiantes y crea un clima de desconfianza y falta de interés en los demás, de retroalimentación a los estudiantes con respecto a su desempeño en los exámenes.
Estructura el curso de manera que los problemas no planeados o inesperados se traten con oportunidad para aprender.	Sigue el programa del curso muy de cerca; evita los problemas o hace caso omiso de ellos para que no interfieran en el programa.
Se concentra en el proceso creativo de identificar y resolver problemas ilimitados de la vida real, con muchas soluciones posibles.	Se concentra en la solución de ejercicios o problemas tipo libro de texto con "una respuesta correcta.
Formula objetivos claramente definidos basados en las necesidades del estudiante.	Formula objetivos, pero generalmente sobre la base de cubrir una cantidad específica de material.
Hace que el estudiante identifique sus propias necesidades y objetivos de aprendizaje.	Espera que el estudiante acepte los objetivos que señala el curso.
Se concentra en los logros individuales en relación con las necesidades.	Se concentra en el desempeño con relación al grupo con la calificación sobre la curva normal.
Se concentra en ayudar al estudiante a aprender efectivamente con los demás en actividades de solución conjunta de problemas.	Se concentra en la competencia con los compañeros para lograr reconocimientos, buenas notas y otras recompensas.
Trabaja para la comunicación abierta entre el estudiante y la facultad y entre los estudiantes.	Se concentra en la comunicación en un solo sentido, del instructor a los estudiantes con poca comunicación por parte de o entre los estudiantes.
Apoya al estudiante para que tome sus propias decisiones.	Da consejos al estudiante sobre lo que debe hacer y quizá sobre la profesión que debe seguir.
Invita a los estudiantes a exponer ideas,	Toma las decisiones o aplica las

sugerencias y críticas; los hace que tomen decisiones.	tomadas por la facultad o la administración, desalienta las sugerencias o críticas de los estudiantes.
Hace que el estudiante analice y evalúe la experiencia de aprendizaje, la información obtenida y avance hacia los objetivos.	Analiza y evalúa el material que presenta, la eficiencia de la presentación y el desempeño y progreso de cada estudiante.

De estas descripciones se hace evidente que el facilitador tiene una cantidad de funciones claves que desempeñar. No se espera a que las cosas sucedan.

4.4 CERTIFICACIÓN DE FACILITADORES ANTE LA STPS

La estrategia para formar facilitadores ante la STPS⁶⁵ obedece al análisis de la oferta de capacitación en el ámbito nacional, por lo que esta institución ofrece programas que proporcionan las herramientas teórico-metodológicas para la formación de facilitadores, con el fin de provocar un efecto multiplicador que permita la formación del mayor número de trabajadores en el país.

Los cursos que imparte la STPS están dirigidos a todas las personas en todo tipo de empresas, así como a organizaciones empresariales, sindicales o dependencias públicas interesadas en formar a sus colaboradores como instructores y a toda persona que desee formarse como facilitador.

La STPS tiene catalogado 6 cursos para los interesados en formarse como facilitadores:

- ✓ Curso Básico de Formación para Facilitadores en el Desarrollo Humano.

⁶⁵ Disponible en www.stps.gob.mx

- ✓ Curso Básico de Formación para Facilitadores en Relaciones Humanas.
- ✓ Formación de Facilitadores en Trabajo en Equipo.
- ✓ Formación de Facilitadores en Valores Humanos en la Organización.
- ✓ Formación de Facilitadores en Liderazgo.
- ✓ Formación de Facilitadores en Actitud de Calidad.

Existen compromisos que como facilitador debes de cumplir, a fin de mantener vigente la acreditación:

- ✓ Comprobar la capacitación de por lo menos 25 trabajadores por curso. Debe comprobarse mediante listados con firmas y el registro del IMSS o similar.
- ✓ Informar por escrito a la DGCP sobre los cursos impartidos y el número de participantes.

El registro debe ser realizado ante la DGCP o las Delegaciones Federales del Trabajo, presentando la "Solicitud de registro de agente capacitador externo" bajo los formato DC-5 y DC-5 Reverso.



SOLICITUD DE REGISTRO DE AGENTE CAPACITADOR EXTERNO
Formato DC-5

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE			
Nombre o razón social			
Registro Federal de Contribuyentes		Registro patronal del I.M.S.S.	
Calle	No. Ext.	No. Int.	Colonia
Localidad	Código postal	Municipio o delegación política	
Entidad federativa	Teléfono (s)		
Tipo de solicitud que presenta			
Registro inicial	<input type="checkbox"/>	Modificación de programas o cursos	<input type="checkbox"/>
Modificación de plantilla de instructores	<input type="checkbox"/>	Registro de nuevos programas o cursos	<input type="checkbox"/>

Hoja de

PROGRAMAS O CURSOS QUE REGISTRA			
Número consecutivo	Nombre del programa o curso	Temas principales	Duración

CONCLUSIONES

La educación de adultos ha tomado gran importancia en el campo educativo y social. Se le ha visto no como un pasatiempo, sino como una forma de superación y escalamiento en el campo laboral, personal y social.

Las empresas y escuelas se han preocupado por mantenerse actualizadas en las nuevas técnicas y métodos de enseñanza, dejando a un lado las antiguas formas utilizadas para dicho proceso. Ahora se entiende que no se puede aplicar del mismo modo la técnica de enseñanza para un niño que para un adulto.

El adulto tiene un criterio muy definido y una sensibilidad a la superación. Visualiza el proceso enseñanza-aprendizaje como un paso hacia adelante y no como un mero requisito. En el momento de realizar la función, el adulto no solo aplica y practica conocimientos adquiridos en los momentos de reflexión y capacitación "formal" sino también descubre y aprende haciendo.

Tal y como lo dice Carl Rogers, en cuya obra he basado mi estudio, y quién inicio nombrando al maestro como facilitador, es un mero mediador entre los educandos, en donde todos aportamos y aprendemos de los puntos de vista de los demás miembros del grupo.

El adulto por ser un sujeto con experiencia, trae consigo una cantidad de conocimientos que enriquecen la sesión. Por su parte, el facilitador, no debe temer a que exprese cada uno sus ideas y/o experiencias; por el contrario, el ha de reconocer

que algunas veces él desconoce algún tema y que los educandos pueden aportar más a las sesiones.

El instructor-formador del trabajador debe ser alguien que esté en la gestión de la producción. Los posibles candidatos a formarse como facilitadores, además de tener el dominio del tema del cual se le ha de solicitar que lo comparta con sus compañeros de trabajo, ha de tener ciertas características (descritas en este trabajo), algunas ya inherentes a su personalidad y otras adquirirlas y reforzarlas, a fin de lograr un ambiente sano y agradable con el grupo.

El área de Recursos Humanos y/o quien encabeza cada una de las divisiones de la empresa, han de ser los encomendados por detectarlos y proponerlos como candidatos a fin de prepararlos como ser facilitadores en la empresa.

La capacitación debe convertirse en una responsabilidad compartida de todos y cada uno de los miembros de la organización. Con apoyo y reconocimiento por parte de la dirección o gerencia general, y no como una tarea aislada de una persona, del capacitador o del área de "recursos humanos".

El facilitador es un recurso muy viable y valioso en cualquier área y/o especialidad, el cual aportará a la empresa conocimientos y técnicas que la empresa utiliza y un costo-beneficio magnifico al trabajador y por tanto a la empresa. Esto debe estar dirigido a formar facilitadores que orienten el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de un enfoque humanista centrado en los valores y el desarrollo integral de la persona.

La pedagogía subraya la importancia de la educación de los adultos, por lo tanto, se deben considerar en la formación de los futuros profesionales del área, así como en la guía de prácticas que los facilitadores debemos de aplicar en su formación.

La experiencia laboral me ha dado la satisfacción de confirmar que los pedagogos somos profesionistas que aportamos y enriquecemos las funciones de formación del recurso humano en las organizaciones que están convencidas de que la productividad de los empleados está aunada a una capacitación bien encaminada, formándose "in the job" y que esta rinde mejores frutos si va de la mano con un buen clima laboral.

Deseo que sea útil el manejo de los temas que hemos trabajado en esta tesina para quienes somos pedagogos y tenemos constante preocupación por atender la educación de adultos. Mi intención fue conformar un documento básico, sin embargo podemos enriquecerlo con nuestra experiencia y la constante investigación que se genera en este ámbito de la educación.

OBRAS CONSULTADAS

- **ARIAS GALICIA, Fernando.** *Capacitación para la competitividad y la colaboración.* México, Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales, 1994. 524 pp.
- **ARROYO Otilia y otros** *Propuesta de renovación tecnológica en el sistema Educativo* Panamá, Ministerio de Educación, Dirección General de Educación, 1974. 215 pp.
- **CASTREJON DÍEZ, Jaime.** *Educación permanente; principios y experiencias.* México, Fondo de Cultura Económica, 1974. 121 pp.
- **CIRIGLIANO, Gustavo F.** *Dinámica de grupos y educación; fundamentos y técnicas* México, El Ateneo, 1987. 245 pp.
- **GARCIA GONZÁLEZ, Fernando.** *Técnicas modernas en la educación.* México, Trillas, 1982. 115 pp.
- **HAMMONDS, C.** *La enseñanza.* México, Trillas, 1983. 119 pp.
- **HANSEN, John.** *Educación de adultos. Su metodología y sus técnicas.* México, Manual Moderno, 1981. 464 pp.
- **HERMANUS, Frank.** *Educación de adultos. Su metodología y sus técnicas.* México, Edicol, 1981. 240 pp.
- **KNOWLES, Malcom.** *Andragogía. El aprendizaje de los adultos.* Oxford University Press, México; traducción María de los Ángeles Izquierdo. 2001. 230 pp.
- **LEHNE GARCÍA, Margarita (comp.)** *Didáctica general. Antología de lecturas.* UNAM Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Pedagogía, 1982. 636 pp.
- **MENDOZA NÚÑEZ, Alejandro.** *La capacitación práctica en las organizaciones: métodos y técnicas.* México, Trillas, 1985. 179 pp.

- **MONTOYA DULCHE, Olenka.** *El simulador como un medio de capacitación asistido por computadora.* México; Universidad del Valle de México. Escuela de Pedagogía. 1992. 131 pp.
- **NERICI, Imideo.** *Hacia una didáctica general dinámica* Buenos Aires, Kapelusz, 1984. 285 pp.
- **PEREZ RIVERA, Graciela y otros.** *Manual de Didáctica General. Curso Introductorio.* México, UNAM, Centro de Didáctica UNAM. 1972. 134 pp.
- **PULIDO CRUZ, Beatriz** *El diseño y operación de la capacitación en la DGCP.* México, Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Filosofía y Letras, Colegio de Pedagogía, 2003. 207 pp.
- **REZA TROSINO, Juan.** *Como diseñar cursos de capacitación y desarrollo de personal. Serie Formación de Instructores.* México, Panorama, 1999. 162 pp.
- **RODRÍGUEZ, Carlos y otros.** *Programas de capacitación y desarrollo. Diseño y conducción.* México, Diana, 1987. 132 pp.
- **ROGERS, CARL Ransom.** *El proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica.* Buenos Aires, Paidós, 1985. 356 pp. Biblioteca de Psiquiatría, Psicopatología y Psicopatología.
- **ROGERS, CARL Ransom.** *El poder de la persona.* México, El Manual Moderno. Buenos Aires, Paidós, 1980. 205 pp.
- **ROGERS, CARL Ransom.** *Libertad y creatividad en la educación: El sistema no directivo.* Buenos Aires, Paidós, 1983. 256 pp.
- **SILICEO, Alfonso.** *Capacitación y desarrollo de personal.* México, Limusa. 1987. 152 pp.
- **SMITH DELAHAYE.** *El ABC de la capacitación práctica.* México, Mc GrawHill, 1990. 189 pp.

Fuentes Electrónicas

- **CONOCER** *Competencia laboral* <http://www.conocer.org.mx> [2003]
- **MERTENS, Leonard.** *La medición de la productividad como referente de la formación-capacitación: Una propuesta metodológica.* Disponible en: <http://www.leonardmertens.com>. [2003]
- **STPS.** *Subsecretaría de desarrollo humano para el trabajo productivo. Dirección General de Capacitación.* México. Disponible en: <http://www.stps.gob.mx>. [2003]