



# UNIVERSIDAD INSURGENTES

## *Plantel Xola*

LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA CON  
INCORPORACIÓN A LA UNAM CLAVE 3315-23

“LA CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO  
DEL AMBIENTE LABORAL EN LA SECRETARÍA  
DE SEGURIDAD PÚBLICA”

# T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

P R E S E N T A

C. DIANA ARELI SANTILLÁN AMAYA

ASESORA: MTRA. DINA ARELI COSSÍO CRUZ



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO 1. CONTEXTO INSTITUCIONAL</b> .....	3
1.1 Marco Legal de la Capacitación.....	4
1.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	5
1.3 Ley Federal del Trabajo .....	6
1.4 Los criterios Administrativos de la capacitación.....	8
1.5 Ley Orgánica de la Administración Pública.....	9
<b>CAPÍTULO 2. SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA</b> .....	11
2.1 ¿A qué se dedica esta institución? .....	12
2.2 Atribuciones.....	12
2.3 Objetivos.....	15
2.4 Trámites del Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención y Readaptación Social.....	16
2.5 Estructura Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública.....	17
<b>CAPÍTULO 3. LA CAPACITACIÓN COMO PROCESO EDUCATIVO</b> .....	18
3.1 Capacitación.....	19
3.2 Educación.....	20
3.3 Adiestramiento.....	20
3.4 El adulto dentro de un proceso de Aprendizaje.....	21
3.4.1 Características Generales del Adulto dentro de un Proceso de Aprendizaje.....	23
3.5 Constructivismo como modelo de enseñanza y aprendizaje.....	25
3.6 Diseño curricular en Capacitación .....	31
3.7 Técnicas de instrucción y técnicas Grupales.....	38
3.8 Clasificación de las técnicas.....	39
3.9 Perfil del Instructor.....	42
<b>CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE</b>	

<b>CAPACITACIÓN</b> .....	45
4.1 Diagnóstico de necesidades.....	46
4.2 Análisis de la información.....	47
4.3 Justificación del Programa.....	47
4.4 Esquema de desarrollo para el diseño del programa .....	49
5.1 Propuesta de Diseño del programa de relaciones humanas.....	51
5.2 Propuesta de Diseño del programa de trabajo en equipo.....	61
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	71
<b>ANEXOS</b> .....	73
<b>GLOSARIO</b> .....	106
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	108

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad la sociedad mexicana atraviesa por diversos cambios económicos, políticos y sociales los cuales inciden directamente en la población económicamente activa, demandándole a esta personal calificado. Una alternativa viable a dicha demanda es la capacitación, encaminada a mejorar los procesos de trabajo y la cultura organizacional en las instituciones o empresas, además de actualizar y responder a las exigencias tanto económicas como tecnológicas.

Hablar de ambiente laboral resulta de gran importancia sobre todo si lo ubicamos dentro de organismos, empresas y en este caso en instituciones. Existen diferentes factores que giran en torno al desarrollo del ambiente laboral, entre los más importantes se consideran: las políticas y objetivos de la institución, espacios donde se labora, intereses personales, el rol que se juega dentro del equipo de trabajo, la participación, seguir una meta común, el compromiso que se adquiere, etc., pero pocas veces dentro de las instituciones se toma en cuenta lo antes mencionado, inclinándose sobre la capacitación técnica y administrativa del personal.

Actualmente el proceso de capacitación en las instituciones otorga poca importancia al aspecto humano en el desempeño laboral; con ello no se quiere minimizar la importancia de los aspectos técnicos y administrativos ya que estos contribuyen de manera significativa a la calidad y productividad de la institución; sin embargo cabe señalar la relevancia del aspecto humano ya que este repercute directamente en la calidad de vida laboral y en el alcance no sólo de objetivos personales sino del equipo de trabajo, afectando o favoreciendo el clima laboral en el cual se desenvuelven los trabajadores y por lo tanto las actividades y funciones de cada uno de ellos.

En el ámbito individual existe falta de interés por mejorar como seres humanos, y esto se refleja en el ambiente laboral ya que el sujeto es un ser integral y debería tomarse en cuenta las tres esferas que forman parte de él: la cognitiva, la psicomotriz y la afectiva-social, siendo en esta última donde se centran las

propuestas que planteamos en una Guía de Instrucción para los cursos de Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo que se elaborará en la Secretaría de Seguridad Pública en donde realice mi servicio social, con el fin de satisfacer las necesidades y dar solución oportuna a los problemas que giran entorno al ambiente laboral.

Como se mencionó anteriormente el problema de mejorar el ambiente laboral está íntimamente ligado con la calidad y crecimiento de la institución donde se desarrolla, por ello se plantean posibles alternativas basadas en la didáctica, la teoría psicológica del constructivismo, teoría curricular, dinámica de grupos, psicología social, planeación, aprendizaje de adultos y sobre todo el trabajo directo en las experiencias del adulto.

# ***CAPÍTULO 1***

## ***CONTEXTO INSTITUCIONAL***

# **CAPÍTULO 1**

## **CONTEXTO INSTITUCIONAL**

En este trabajo es de importancia identificar que está dirigido a la Secretaria de Seguridad Pública al presentar una propuesta de diseño de programas de capacitación; por tal motivo se hace necesario conocer primero los conceptos normativos que atañen a la capacitación en México.

Debido a los avances tecnológicos y al panorama económico que nuestro país ha tenido que enfrentar en los últimos años, resulta primordial para todo centro de trabajo, contar con empleados que posean los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que les permitan realizar sus actividades eficientemente y obtener y mantener su empleo exitosamente. Es por ello que a partir de enero de 1978 en México, se establece la obligación patronal de dar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

### **1.1 Marco Legal de la Capacitación**

En la normatividad de la capacitación en nuestro país, está contenida en:

- La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- La Ley Federal del Trabajo.
- Los Criterios Administrativos de la Capacitación.
- La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Dichas comisiones están constituidas de manera bipartita que significa que está formado por dos partes, miembros o grupos de personas; y paritaria que se aplica a la organización o asamblea que está constituida por varias partes que tienen el mismo número de representantes, que está basado en un criterio de paridad o igualdad; las personas que las integran son de la misma empresa (representantes de los trabajadores y patrones).

Por lo tanto en el presente trabajo se entenderá:

Al **trabajo** como: El proceso transformador del ser humano sobre la naturaleza con el objeto de satisfacer sus necesidades físicas y espirituales. Exige la presencia de una necesidad (un objetivo), la preconcepción de un método para satisfacerla, el objeto que se va a transformar (materias primas y materiales auxiliares), los medios de trabajo (maquinaria, herramientas, vehículos, etc.) y la capacidad física y mental para realizar el proceso.

A la **capacitación** como: Un proceso educativo que permite desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias, para desempeñar eficiente y eficazmente las tareas propias de una determinada ocupación, la cual debe tener un valor social, es decir, debe contribuir al desarrollo personal y colectivo, así como, a incrementar la cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere y demanda la sociedad.

Al **adiestramiento** como: El perfeccionamiento de las habilidades de un hombre, en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que implica una especialidad.

## 1.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Artículo 123 hace referencia al trabajo, y menciona la obligatoriedad de dar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.

En la Fracción XIII del citado Artículo se dice: Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo.

La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

En la Fracción XXXI, inciso b), menciona que: Es de competencia exclusiva de las autoridades federales la aplicación de las disposiciones del trabajo entre otras la relativa a la obligación de los patrones a impartir capacitación y adiestramiento.

### **1.3 Ley Federal del Trabajo**

En lo que respecta a la Ley Federal del Trabajo sus diferentes Artículos mencionan algunos puntos importantes en cuanto a la capacitación:

- Promover y vigilar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, entendiéndola a ésta como una actividad de interés social (Art. 3.).
- El patrón debe proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores. (Art.132)... “Incluyendo los trabajadores menores de 16 años” (Art. 180).
- En el documento en el que se establecen las condiciones de trabajo debe estipularse que el trabajador será capacitado o adiestrado. (Art.25).
- El hecho de que el trabajador reciba capacitación, es con la finalidad de que pueda elevar su nivel de vida y productividad. (Art. 153).
- Los planes y programas de capacitación serán elaborados de común acuerdo entre patrón y trabajadores y serán aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (Art.153).
- La capacitación podrá impartirse dentro o fuera de la empresa, con instructores internos o externos, o por medio de instituciones

capacitadoras las cuales deben de estar registradas y autorizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (Art.153 C).”(CAVAZOS, 1986, p. 187)

- La capacitación deberá impartirse dentro de la jornada laboral, excepto si tanto patrón como trabajador acuerdan que se realice de otra manera. (Art.153 E).
- El objeto de la capacitación es: actualizar y perfeccionar las habilidades y los conocimientos del trabajador, proporcionarle información acerca de las nuevas tecnologías, prepararlo para una nueva vacante o nuevo puesto y aumentar su productividad. (Art. 153 E).
- Los trabajadores dentro de los cursos de capacitación tienen la obligación de: asistir con puntualidad a los cursos, presentar exámenes de evaluación y atender las indicaciones del instructor. (Art. 153 H).
- Todas aquellas personas o instituciones que pretendan registrarse como instructores o como instituciones capacitadoras, deberán probar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, su preparación profesional, acreditar los conocimientos suficientes acerca de la rama en la cual se pretende impartir capacitación, no estar ligados a personas o instituciones que propaguen un credo religioso. (Art. 153 P).

Por otra parte la Ley Federal del Trabajo establece mediante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y esta a su vez a través de la Subsecretaría de Capacitación, Productividad y Empleo y la Dirección General de Capacitación y Productividad, un acuerdo en el cual se fijan criterios administrativos, formatos e instructivos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, el cual comprende los siguientes artículos: Establece la conformación de comisiones mixtas en el Artículo primero; entendiéndose por estas: Al grupo de trabajo que es el responsable de vigilar en cada empresa la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se imparten para la mejora de la capacitación y el adiestramiento.

## 1.4 Los criterios Administrativos de la capacitación

La elaboración y presentación de los Planes y Programas de capacitación ante la Secretaría de Seguridad Pública se tratan en el 2° Artículo de programas de capacitación de la SSP, que norma para su dictaminación que los planes y programas pueden presentarse en tres modalidades:

- Específicos: Al interior de la empresa.
- Comunes: Son aquellos que van dirigidos a resolver necesidades de capacitación en puestos de trabajo u ocupaciones determinadas.
- Sistemas Generales de capacitación y adiestramiento: Son elaborados para una rama de actividad económica determinada.

Dichos planes y programas cualquiera que sea su modalidad deben referirse a periodos no mayores de cuatro años y podrán impartirse por personal propio, instructores externos e instituciones, escuelas u organismos especializados en materia de capacitación y adiestramiento.

En su Artículo tercero la expedición de constancias de habilidades laborales a los trabajadores que participen en los diversos eventos de capacitación y adiestramiento.

En lo que se refiere a las personas que imparten la capacitación y el adiestramiento (agentes capacitadores) en su Artículo cuarto nombra los siguientes tipos de agentes capacitadores:

- Agentes capacitadores externos: Son personas físicas o morales que prestan sus servicios a las empresas para el desarrollo de las acciones de capacitación. Estos agentes a su vez se clasifican en:
  - ✓ Instituciones, escuelas u organismos especializados en capacitación.
  - ✓ Instructores independientes; que son personas físicas que se dedican a prestar sus servicios por sí mismas a las empresas que lo requieran.

- ✓ Instituciones, escuelas u organismos especializados en capacitación, que deben estar registrados y autorizados en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Agentes capacitadores internos; que son trabajadores o patrones de la empresa que impartan cualquier evento de capacitación en la empresa.

## **1.5 Ley Orgánica de la Administración Pública**

Debido a que el presente trabajo está dirigido a las Secretaría de Seguridad Pública, es pertinente mencionar que en esta dependencia para la capacitación se considera la Ley Orgánica de Administración Pública Federal, que significa que por ser secretaría está obligada a impartir capacitación. Esta ley fue decretada el 29 de diciembre de 1976; entre los aspectos más importantes para este trabajo se encuentran:

- Fracción VI. Establece la responsabilidad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de promover el desarrollo de la capacitación y adiestramiento en el trabajo, impartir cursos de capacitación con la finalidad de incrementar la productividad de los empleados. (Art. 40).
- Fracción X. Se especifican los lineamientos generales para la capacitación en el sector público; así como la siguiente clasificación de las acciones de capacitación (Art. 32):
  - ✓ CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL: Es aquella en que la capacitación está dirigida principalmente a alcanzar los objetivos y metas de la planeación nacional del desarrollo.
  - ✓ CAPACITACIÓN OPERATIVA: Se basa en relacionar las acciones de capacitación con el ascenso y la movilidad de los servicios públicos, tomando en cuenta su nivel jerárquico y los tipos de capacitación que se requieran:

- a) Inducción al puesto. Es para todo trabajador de nuevo ingreso.
  - b) En el puesto. Es el que proporciona un mejor desempeño de las labores encomendadas.
  - c) Para el puesto. Es la que está dirigida a proporcionar o incrementar los conocimientos, habilidades y aptitudes del trabajador.
  - d) Para el puesto de diferente rama al mismo nivel. Por medio de la cual se propicia el cambio del servidor público a otra rama laboral.
  - e) Para el puesto de diferente rama a nivel superior. Promueve la superación del servidor público.
- ✓ **CAPACITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** Es por medio de la cual la capacitación responde a los distintos niveles de responsabilidad poniendo especial atención a las habilidades básicas y en la educación superior. (SPP, 1990, s/p)

Para poder finalizar este capítulo es importante mencionar que nosotras como pedagogas estamos involucradas en esta rama; ya que por medio de la normatividad ya mencionada en los subcapítulos anteriores nos ampara y nos obligan a dar la capacitación a los trabajadores de cualquier dependencia.

De manera profesional la carrera obliga a realizar las actividades profesionales apegados a la legalidad que rige la capacitación en nuestro país.

## **CAPÍTULO 2**

# **SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA**

## CAPÍTULO 2

### SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA (SSP)

#### 2.1 ¿A qué se dedica esta institución?

De acuerdo a las experiencia obtenida durante el servicio social en La Secretaría de Seguridad Pública (SSP) es de suma importancia reconocer que la dependencia de la Administración Pública Federal tiene por objeto preservar la libertad, el orden y la paz públicos; así como salvaguardar la integridad y derechos de las personas a través de la prevención en la comisión de delitos.



#### 2.2 Atribuciones

Para poder entender que son las atribuciones es necesario tener en mente que la institución tiene razones para obtener éxitos dentro de la dependencia. Por lo tanto la existencia de unas adecuadas estrategias de atribución que serán elemento fundamental para lograr buenos niveles de autovaloración y autoconfianza en esta. En la Secretaria de Seguridad Pública por lo tanto sus atribuciones son las siguientes:

- I. Desarrollar las políticas de seguridad pública y proponer la política criminal en el ámbito federal, que comprenda las normas, instrumentos y acciones para prevenir de manera eficaz la comisión de delitos;
- II. Proponer al Ejecutivo Federal las medidas que garanticen la congruencia de la política criminal entre las dependencias de la administración pública federal;
- III. Presidir el Consejo Nacional de Seguridad Pública;
- IV. Representar al Poder Ejecutivo Federal en el Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- V. Proponer al Consejo Nacional de Seguridad Pública la designación del Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública y, en su caso, removerlo libremente;
- VI. Proponer en el seno del Consejo Nacional de Seguridad Pública, políticas, acciones y estrategias de coordinación en materia de prevención del delito y política criminal para todo el territorio nacional;
- VII. Fomentar la participación ciudadana en la formulación de planes y programas de prevención en materia de delitos federales y, por conducto del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en los delitos del fuero común;
- VIII. Promover y facilitar la participación social para el desarrollo de actividades de vigilancia sobre el ejercicio de sus atribuciones;
- IX. Atender de manera expedita las denuncias y quejas ciudadanas con relación al ejercicio de sus atribuciones;
- X. Organizar, dirigir, administrar y supervisar la Policía Federal Preventiva, así como garantizar el desempeño honesto de su personal y aplicar su régimen disciplinario;
- XI. Proponer al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos el nombramiento del Comisionado de la Policía Federal Preventiva;



- XII. Salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas, prevenir la comisión de delitos del orden federal, así como preservar la libertad, el orden y la paz públicos;
- XIII. Establecer un sistema destinado a obtener, analizar, estudiar y procesar información para la prevención de delitos, mediante métodos que garanticen el estricto respeto a los derechos humanos;
- XIV. Elaborar y difundir estudios multidisciplinarios y estadísticas sobre el fenómeno delictivo;
- XV. Efectuar, en coordinación con la Procuraduría General de la República, estudios sobre los actos delictivos no denunciados e incorporar esta variable en el diseño de las políticas en materia de prevención del delito;
- XVI. Organizar, dirigir y administrar un servicio para la atención a las víctimas del delito y celebrar acuerdos de colaboración con otras instituciones del sector público y privado para el mejor cumplimiento de esta atribución;
- XVII. Organizar, dirigir y administrar el servicio civil de carrera de la policía a su cargo;
- XVIII. Regular y autorizar la portación de armas para empleados federales, para lo cual se coordinará con la Secretaría de la Defensa Nacional;
- XIX. Otorgar las autorizaciones a empresas que presten servicios privados de seguridad en dos o más entidades federativas, así como supervisar su funcionamiento;
- XX. Celebrar convenios de colaboración, en el ámbito de su competencia y en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, con otras autoridades federales, estatales, municipales y del Distrito Federal, así como establecer acuerdos de colaboración con instituciones similares, en los términos de los tratados internacionales, conforme a la legislación;
- XXI. Colaborar, en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Pública, cuando así lo soliciten otras autoridades federales, estatales, municipales o del Distrito Federal competentes, en la protección de la integridad física de las personas y en la preservación de sus bienes, en

situaciones de peligro cuando se vean amenazadas por disturbios u otras situaciones que impliquen violencia o riesgo inminente;

XXII. Auxiliar al Poder Judicial de la Federación y a la Procuraduría General de la República, cuando así lo requieran, para el debido ejercicio de sus funciones;

XXIII. Ejecutar las penas por delitos del orden federal y administrar el sistema federal penitenciario; así como organizar y dirigir las actividades de apoyo a liberados.

Todo esto en los términos de las atribuciones que le encomiendan la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y otras leyes federales, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del Presidente de la República (SSP,2010,s/p)

Al haber mencionado estos 23 puntos sobre las atribuciones que tiene la Secretaria, estos se tomaran en cuenta para poder desarrollar la propuesta pedagógica que se presentará en capítulos posteriores para poder llegar a una mejora del ambiente laboral tomando en cuenta la capacitación como apoyo de esta, ya que estas Atribuciones son parte fundamental de la razón de ser de la Secretaria.

### **2.3 Objetivos**

Para seguir conociendo la estructura de la SSP es necesario identificar los objetivos que nos ayudaran a tener un mejor panorama de la Secretaria y esta no debe perder de vista ya que tienen que estar presentes en los cursos que se proponen con motivo de este trabajo para orientar adecuadamente el desarrollo de la capacitación que contribuya al logro de éstos.

Los Objetivos de la SSP son:

- Preservar la libertad, el orden y la paz públicos
- Salvaguardar la integridad y derechos de las personas

- Auxiliar a la Procuraduría General de la República y a los Poderes de la Unión
- Prevenir la comisión de delitos
- Desarrollar la Política de Seguridad Pública del Poder Ejecutivo Federal
- Proponer su Política
- Administrar el Sistema Penitenciario Federal y el relativo al tratamiento de menores infractores

Al identificar los objetivos que tiene esta Secretaría, estos serán de gran utilidad para poder darnos cuenta con que finalidad dispone la secretaria para la ayuda de las personas y que nosotras como pedagogas poder considerar estos objetivos como temas de inclusión en la capacitación para una mejora de la institución.

## **2.4 Trámites del Órgano Administrativo Desconcentrado Prevención y Readaptación Social (OADPRS)**

Todos los trámites que se hacen dentro de la SSP en el área de capacitación en el OADPRS los resumí en este subcapítulo, tomando los más importantes y destacados que desempeñaba dentro del área de capacitación en la cual prestaba mi servicio social en ese tiempo. Las actividades que realizaba eran desde, escritos, atención telefónica y personalizada, hasta la impartición de la capacitación a los empleados administrativos y policías, con temas como autoestima y compañerismo. Esta experiencia me resultó muy importante ya que me hizo crecer como profesionista y persona; esto me sirvió mucho pues me abrió el panorama de desempeñarme en esa área. A continuación mencionaré algunos de los trámites que se hacen dentro de este Órgano:

- Revisión ante la Secretaría de Seguridad Pública.
- Expedición de la autorización o revalidación para prestar servicios de seguridad privada en dos o más entidades federativas

- Justificación de la necesidad de portar armas de fuego de los particulares prestadores de servicios de seguridad privada.
- Modificación de la autorización o de la revalidación.
- Inscripción de cada arma de fuego o equipo utilizado por las personas físicas o morales, en el registro nacional de empresas, personal y equipo de seguridad privada.
- Consulta de antecedentes policiales del personal operativo de las empresas de seguridad privada en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.

Nosotras como pedagogas tenemos una función indispensable en la enseñanza. Este campo es en uno de las áreas en donde nos podemos desempeñar profesionalmente.

## **2.5 Estructura Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública**

En este subcapítulo se muestra la estructura de la SSP la cual se ve que es muy compleja por todas las subsecretarías, direcciones, coordinaciones, unidades, etc. que contienen esta. (VER ANEXO 1)

Es necesario mencionar que el departamento responsable de la capacitación es el de “Prevención y Readaptación Social” (VER ANEXO 4), Depende directamente de la Dirección General de Desarrollo Penitenciario; por lo que es evidente que este nivel representa la parte operativa de la SSP.

Para el cierre de este capítulo es de suma importancia reconocer que esta Secretaria tiene una gran responsabilidad en nuestro país; como dependencia brinda ayuda a la comunidad, es por eso que con esto terminamos reconociendo las funciones, servicios y experiencias que tuve como pedagoga en esta dependencia.

# **CAPÍTULO 3**

## **LA CAPACITACIÓN COMO PROCESO EDUCATIVO**

## **CAPÍTULO 3**

### **LA CAPACITACIÓN COMO PROCESO EDUCATIVO**

En este capítulo se abordarán los diferentes conceptos que atañen a la capacitación. En primera instancia se presentan los siguientes: capacitación, educación y adiestramiento. También se hablará sobre el adulto dentro de un proceso de aprendizaje y sus características positivas y negativas; también se estará hablando sobre un modelo de enseñanza que es el constructivismo, el diseño curricular en capacitación, sus técnicas de instrucción y grupales; por último el perfil del instructor.

#### **3.1 Capacitación**

Es un proceso educativo que permite desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para desempeñar eficaz y eficientemente las tareas propias de una determinada ocupación, la cual debe tener un valor social, es decir, debe contribuir al desarrollo personal y colectivo así como incrementar la cantidad y calidad de los bienes y servicios que requiere y demanda la sociedad, comunica al individuo los conocimientos sistematizados y fundamentos teóricos de las técnicas aplicadas en el puesto, y las actitudes individuales y sociales sin las cuales el sujeto no sería eficaz. (CANCINO, 1981, p. 27.)

Por lo anterior deduzco que la capacitación es un proceso educativo dinámico y sistemático que brinda al sujeto las herramientas necesarias para que desarrolle sus habilidades y aptitudes, para que actualice y de vigencia a los conocimientos sobre las tareas y actividades de la ocupación que desempeña en su centro laboral tanto individual como en equipo.

Siendo la capacitación un proceso educativo, es necesario definir lo que se entiende por educación.

### 3.2 Educación

Proceso orientado al desarrollo intelectual, emocional y físico del individuo, preparándolo para la comprensión e incorporación a todos los aspectos de la vida en sociedad (UNESCO, 1975, p 29)

Cabe mencionar que idealmente la educación debe desarrollar integralmente al individuo, es decir en sus tres esferas (cognitiva, afectiva-social y psicomotriz) pero, aun cuando lo anterior se establece en los planes y programas educativos, no se lleva a cabo y contrariamente se desarrollan sus esferas aisladamente o se enfatiza el aspecto intelectual.

En lo que se refiere a capacitación, ésta desarrolla las esferas del sujeto de manera individual, es decir, atiende a un área específica del sujeto dependiendo del evento de capacitación: área humanística, área administrativa o área técnica.

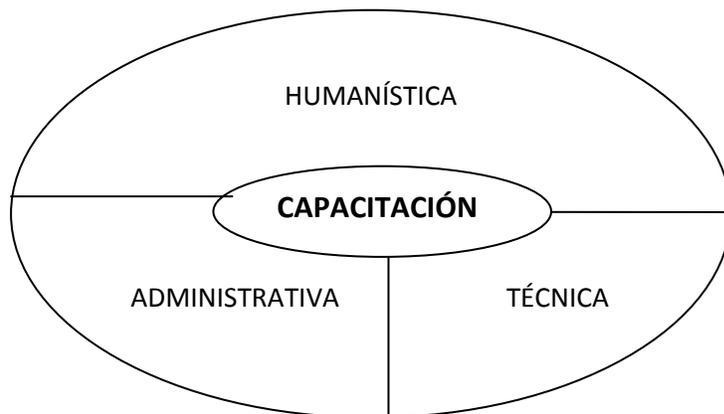


fig.1

### 3.3 Adiestramiento

Acción destinada a desarrollar y perfeccionar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar su eficiencia en el trabajo. Abarca los aspectos de actividades y coordinación de los sentidos y motoras (STPS, 1981, p 7)

El adiestramiento enfatiza sólo la esfera psicomotriz, proporcionándole al sujeto la capacidad de mejorar la utilización de sus herramientas e instrumentos de trabajo mediante los conocimientos; así como implementar y perfeccionar los métodos de trabajo y finalmente se lleva de la mano afectividad que se tiene con su al rededor.

Una vez definidos los ejes conceptuales del trabajo, revisaremos los procesos de enseñanza y aprendizaje en la instrucción.

Definir estos conceptos nos ayudará a tener un mejor panorama para poder a empezar a trabajar con el programa pedagógico.

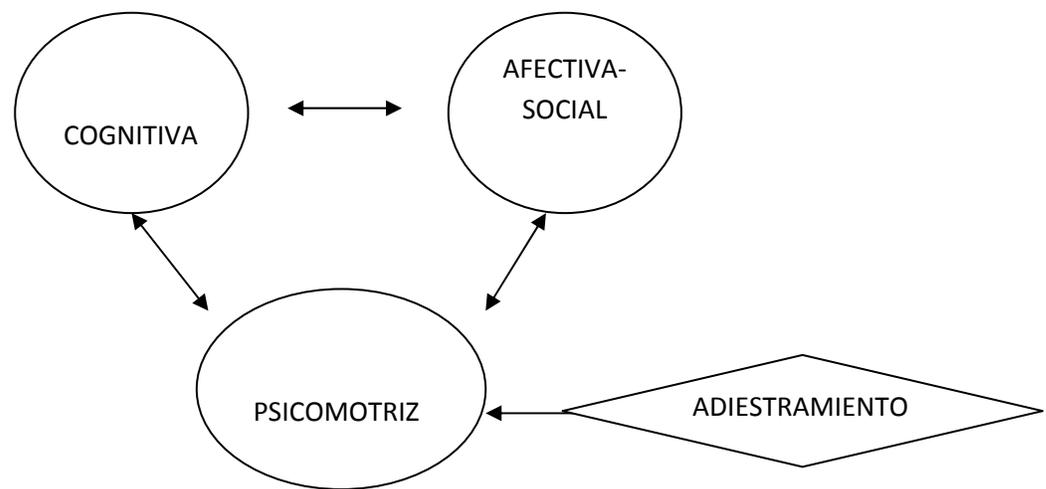


fig.2

### 3.4 El adulto dentro de un proceso de Aprendizaje

En la formación del pedagogo se tiene un campo para el estudio del adulto, se entiende que al hablar del adulto resulta muy complejo debido a que se conoce que cada cultura, cada sociedad y cada persona tienen su propia concepción de él, a partir de sus necesidades, el momento histórico, sus costumbres, su economía, políticas.

Generalmente cuando se habla de lo que es un adulto, se cree que es alguien de edad avanzada con madurez y libertad.

O también como una persona madura, respetuosa, que sabe escuchar y sabe lo que quiere. Cuando se forma una familia y se gana dinero. Es una persona cumplidora y responsable de sus actos.

Sin duda alguna la idea anterior tiene cierta verdad, ya que también se sabe que el adulto debe poseer ciertas características físicas y psicológicas, aunque en la realidad el ser adulto no sea una garantía de madurez, respeto, responsabilidad, sensatez, es por ello, que como primer punto para llegar a una concepción del

adulto, no se debe  
edad para considerarlo  
adulto no es aquel que se  
adolescencia y la vejez, el  
edad, el que tiene una  
considerar su edad para  
éste se constituye como  
sus características físicas  
acciones y roles que juega  
pertenece. Una persona



estandarizar por su  
como tal, es decir el  
encuentra entre la  
que ya alcanzó cierta  
familia; más allá de  
saber que es un adulto,  
ya se mencionó, por  
pero sobre todo por las  
en la sociedad a la que  
se podría considerar

adulta cuando ha pasado por una serie de crecimientos indispensables para ser aceptada socialmente como tal, dentro del colectivo donde vive.

Actualmente la población económicamente activa en México oscila entre los 16 hasta los 60 años aproximadamente, es evidente el hecho de que un adolescente cumple con una función fundamental de adulto que es la productividad económica.

Cabe mencionar que la madurez física no es paralela a la madurez psicológica ya que "...una persona puede haber tenido un desarrollo físico de acuerdo con su edad cronológica pero no haber desarrollado al mismo tiempo sus potencialidades psíquicas, intelectuales, afectivas."(VIDALOT y Merce, 1993, P 57)

Por lo tanto en este trabajo se considera al adulto como función fundamental en la productividad económica (VER ANEXO 2) y parte importante en el "proceso de capacitación el cual posee las siguientes características:

- 1 La aceptación de responsabilidades el adulto es responsable de los actos que realiza y de las decisiones que adopta
- 2 El predominio de la razón sobre los sentimientos e impulsos
- 3 El equilibrio de los componentes de su personalidad” (LEÓN, 1981, p. 43)

Al conocer estas características nos damos cuenta que cada una de ellas nos da una noción de que cada ser humano tiene distintas características y todo depende de sus aptitudes y actitudes; es por ello que en el siguiente subcapítulo se mencionarán más características de la población adulta.

### **3.4.1 Características Generales del adulto dentro de un proceso de aprendizaje**

Fundamentando el por qué es importante en la carrera de pedagogía las características del adulto, es porque se tiene la claridad de que no se enseña solo por enseñar, sino que se debe de tomar en cuenta que educar-capacitar es un proceso y que dependiendo de cada persona y estilo de aprender, las características podrán ser las siguientes:

“El adulto...

- Tiene una cultura basada en la experiencia, con deseos de autonomía, libertad y responsabilidad.
- Aprende, involucrando toda su persona: inteligencia, vida emocional, axiología personal e intereses.
- Tiene completado, o casi, su desarrollo afectivo, mental, sensorial, motriz y sexual.
- Posee un aspecto mental que tiende a controlar lo afectivo.
- Tiende a cambiar cada vez menos y a individualizarse más.
- Disminuye su sentido del riesgo y tiende hacia la seguridad y estabilidad.

- Cuenta con una noción para alcanzar las metas, siendo éstas claras.
- Sabe que su futuro depende de sí mismo (tiene proyectos y objetivos).
- Es especialmente sensible al concepto del éxito (particularmente social y el económico).
- Exige el ser responsable de su propia conducta.
- Puede organizar su vida en función de un objetivo y mantenerse en el camino hacia el logro del mismo.” (Pierre, 56, 1973)

Es importante señalar que las características anteriormente señaladas pueden presentarse en la mayoría de los adultos; sin embargo la mayoría de ellas fueron presentadas por los adultos en los cuales se centra este trabajo, aún cuando no se han aplicado los programas de capacitación. En todas estas características antes mencionadas se dieron a notar dos rubros más, que fueron las características positivas y negativas del adulto dentro de un proceso de aprendizaje.

A continuación se muestran:

#### CARACTERÍSTICAS DEL ADULTO DENTRO DE UN PROCESO DE APRENDIZAJE

<b>POSITIVAS</b>	<b>NEGATIVAS</b>
Auto motivación	Falta de confianza
Conocimientos previos	Resistencia al cambio
Edad	Dificultad para expresarse oralmente
Capacidad cognitiva mas avanzada	Falta de interés
Interés	Falta de interés por la lectura

Tabla 1

A partir de lo anterior se puede decir con relación a las características positivas en el adulto, que si bien es cierto facilitan el desarrollo del proceso instruccional, mucho de ello también depende de la manera en que el instructor maneje dichas características y el hecho de que se mencionen las “características negativas” en el adulto, no significa que sea “malo” trabajar con ellos, es solo una pauta para conocer la complejidad del participante en el proceso de capacitación de una manera más profunda, es decir no sólo exteriormente sino valorando sus sentimientos, emociones, etc.

Finalmente se puede decir que un adulto es aquella persona que no ha concluido el proceso de crecimiento y maduración, y que todas aquellas características que se atribuyen como son la responsabilidad, el respeto, la sensatez se van incrementando conforme éste se va desarrollando en su contexto.

### **3.5 Constructivismo como modelo de enseñanza y aprendizaje**

En la actualidad existen algunos problemas para orientar conceptualmente al constructivismo; más bien se le ubica como un enfoque o como una unidad de análisis más amplia que una teoría ya que conjuga distintas corrientes psicológicas tales como: ... enfoque psicogenético piagetiano, teoría de los esquemas cognitivos, la teoría ausbeliana de la asimilación y el aprendizaje significativo, la psicología sociocultural vigotskiana. (DIAZ, 1999, p. 74)

Además de lo anterior es muy importante puntualizar que el constructivismo surge como una crítica al modelo educativo tradicional y también considera como el replanteamiento que hace la Didáctica Crítica sobre el proceso educativo.

Ello da pie a la problemática de conseguir que el alumno aprenda de manera significativa en medio de las dificultades de la actividad áulica y, en general, de la propia dinámica de la institución escolar.

Es a partir de esto, que el constructivismo replantea el papel del alumno en el acto educativo y se le reconoce como un ser humano, individual, que trae consigo toda

una carga socioafectiva y cultural. Igualmente sucede con la percepción del aprendizaje, el cual desde este enfoque es concebido como un proceso de construcción de nuevos conocimientos basándose en las experiencias y del sujeto, el cual entrará cambios conceptuales nuevos significados. Con respecto al lo anterior, cabe aprendizaje y reforzando mencionar que el espacio áulico porque el hombre vive en en todo el mundo situaciones que se dan circundante. Lo observa,



asimila información, reflexiona sobre él mismo para acomodarse y adaptarse de la forma más funcional para él.

Al pasar por este proceso el sujeto va adquiriendo un aprendizaje significativo, de este, es importante mencionar que para provocarlo es necesario realizar cambios en el ambiente educativo, así como considerar las modificaciones que éstos provocan en el sujeto, lo cual conlleva a un cambio conceptual.

Se habla de cambio conceptual cuando el sujeto transforma de manera radical su concepción de un conjunto de fenómenos, de tal forma que se impone una teoría.

El cambio conceptual es entonces el impacto que el nuevo aprendizaje realiza sobre los esquemas de conocimiento, entendiendo a estos, como todo aquel bagaje teórico y vivencial con que cuenta el sujeto es decir aquello que le permita asimilar y comprender su realidad.

Una característica del esquema es que éste conserva toda una organización interna, no hablando de ideas vagas y confusas sino de todo un orden interno de ideas que permiten que otros conocimientos se vayan integrando, dando lugar al proceso de *asimilación*, concibiendo a este como un proceso de integración de los objetos nuevos a las estructuras anteriores, es decir, el proceso por el cual el

sujeto integra los nuevos conocimientos que se le presenten a los conocimientos que ya tiene.

Sin embargo no basta añadir el nuevo conocimiento al anterior, sino a partir de este proceso dar lugar a nuevas teorías, lo cual se conoce como *acomodación*, dicho en otras palabras es la *reformulación* y elaboración de estructuras nuevas como consecuencia de la incorporación precedente.

Cuando el sujeto atraviesa por esta serie de cambios, se enfrenta a un conflicto que rompe con esos esquemas de conocimiento, dicho conflicto permite dar una resignificación a los esquemas previos y atravesar por ajustes y desajustes, pasando por un proceso de *equilibración*, lo cual marca una estabilidad entre el nuevo conocimiento y el previo resolviendo así el conflicto e incorporando el conocimiento.

Haciendo referencia al proceso de equilibración, éste implica otras acciones, tales como: *la perturbación, regulación y compensación*.

“La perturbación se refiere a los desequilibrios, es decir, cuando hay un obstáculo para llegar al proceso de asimilación y no se logra la superación del conflicto es decir, no hay un cambio conceptual” (CARRETERO, 1990, p.57). Por otro lado la regularización, es cuando la perturbación busca solucionarse y da lugar a la compensación; que son los reequilibrios o nuevos equilibrios entre los esquemas nuevos y los previos.

Cabe mencionar que lograr un aprendizaje significativo, depende en gran medida de la información que maneje el sujeto y de la organización que tenga de ésta, así como, de las situaciones que hayan dado lugar a esa información; atravesando este por el cambio conceptual, integrando el nuevo conocimiento, lograr un equilibrio y resolver el conflicto.

Una vez que han sido explicados los procesos por los que atraviesa el sujeto para su aprendizaje significativo, es preciso indicar los tipos de conocimiento con los que cuenta en mayor o menor medida según la experiencia de éste.

El sujeto trae consigo un conocimiento cotidiano, un conocimiento escolar y un conocimiento científico; entre cada uno de ellos existe una continuidad, es decir, se puede pasar de uno a otro.

Hablando de un proceso instruccional ubicándonos en el campo de la capacitación consideramos que éste rescata en gran medida al conocimiento cotidiano del participante, ya que lo lleva a comprender mejor su aprendizaje; sin que por ello el conocimiento escolar y científico dejen de existir o sean menos importantes, sino que el punto de partida para la capacitación es este tipo de conocimiento.

El conocimiento cotidiano se refiere también a cuestiones afectivas y sociales, es decir, el sujeto no es un ser aislado, se mueve en un medio social determinado en el cual comparte significados, se comunica, intercambia ideas, creencias etc.; todo este conjunto de elementos da lugar a las teorías en acción que son las que permiten que el sujeto se mueva en un ambiente social determinado.

Lo anterior da pie a la teoría de conocimientos compartidos de Vigotsky, donde los compañeros son los facilitadores del aprendizaje y cómo a través de las relaciones entre ellos se logra un aprendizaje.

Hablar de conocimientos compartidos se refiere a la relación que se da cuando un compañero reconoce un tema y lo comparte con el resto; así el aprendizaje surge de la relación de compañerismo y cada quien aporta lo que sabe, a esto se le conoce como *tutoría entre iguales*.

Y haciendo referencia al conocimiento cotidiano, en éste, el hombre construye su conocimiento a partir de lo que percibe de su entorno como respuesta a sus necesidades inmediatas e individuales es decir, aún cuando se aplique la teoría de conocimientos compartidos de Vigotsky, cada sujeto sabe lo que necesita con más facilidad, lo que le interesa y lo que relaciona con lo que ha vivido; esa construcción de conocimientos la realiza interactuando con su entorno a través del descubrimiento, retomando sus experiencias previas.

El tipo de sociedad en que hemos vivido es el medio en el que hemos realizado nuestros aprendizajes y donde nos hemos formado como las personas que somos.

El constructivismo Vigotskiano percibe al hombre como un ser social, crítico y activo; también plantea que el sujeto no aprende solo sino con su entorno, además el constructivismo se nutre de éste aspecto social que tanto se menciona, ya que no sólo se da internamente, sino que repercute en el ambiente y plantea que todo aprendizaje es el resultado de la interacción del sujeto y éste, por lo cual pienso que esta teoría es potencialmente adecuada para el desarrollo de los procesos de capacitación. En cuanto al aprendizaje este puede obtenerse de manera *intencional o incidental*.

El aprendizaje intencional es aquel que como su nombre lo indica es en el que el sujeto tiene la intención de aprender; mientras que en el aprendizaje incidental no existe ninguna intención, cabe mencionar que el aprendizaje intencional da mejores resultados porque su práctica es repetida continuamente pero eso no garantiza la comprensión del sujeto.

A diferencia del aprendizaje intencional, el aprendizaje incidental carece de práctica, es ocasional pero puede ser más productivo ya que produce experiencias en el sujeto.

Sin embargo cualquiera que sea la manera de obtener el aprendizaje lo importante es despertar el interés por lo que se va a aprender, siendo esto una parte fundamental en cualquier proceso de aprendizaje y aún más en el proceso instruccional ya que el participante puede o no tener ese interés por el evento.

Lo anterior es debido a una serie de motivaciones y metas que trae el participante y que se relacionan fundamentalmente para que se dé un aprendizaje.

El participante trae por si solo y consigo ciertas motivaciones que provienen de su interior del "... intentar mejorar la propia competencia o hacer algo por el propio interior y no por una obligación externa, llamadas motivaciones intrínsecas"

(CARRETERO, 1990, p.51).

Esto propicia que el participante se plantee una meta en la cual sus criterios personales le permitan ir valorando y ser flexible hacia lo que va aprendiendo y evaluando su propia conducta, esto es mejor conocido en el ámbito constructivista como metas de competencia.

Aparte de las motivaciones intrínsecas, existen en el participante el deseo de obtener la aprobación de otras personas o de los compañeros, así como la obtención de recompensas inmediatamente después de haber realizado alguna tarea, es decir, motivaciones extrínsecas.

Dichas motivaciones hacen que el sujeto trace metas relacionadas con un reconocimiento y valoración social, acreditadas como metas de ejecución; las cuales establecen criterios normativos y rígidos que evalúan su propia conducta, a diferencia de las anteriores.

Pero lo importante de estas motivaciones y metas es ir las transformando y conjugando en la medida de lo posible para que los aprendizajes presentes y futuros tengan las posibilidades de tener un éxito en el participante.

Es por ello que de este enfoque hay muchas aportaciones que se deben considerar y son muy necesarias para que el proceso instruccional trascienda eficiente y eficazmente para el participante así como su aprendizaje resulte lo suficientemente significativo en la medida en que sea beneficioso tanto para su vida cotidiana como para su vida laboral.

### **3.6 Diseño curricular en Capacitación**

La capacitación es un proceso en el cual el adulto es el centro y motivo de esta labor, la capacitación contribuye a la mejora del trabajo que realiza este adulto, cada uno de ellos llegan a los cursos con toda su historia, en la que se incluyen: maneras de pensar, formas de ser, problemas personales, etc.; que influyen de forma significativa a la hora de integrarse nuevamente en un proceso de aprendizaje. Por ello en ocasiones los adultos ponen resistencia a aprender nuevas cosas, sostienen que ellos ya no tienen la capacidad para lograr un aprendizaje, algunos se niegan rotundamente a que alguien más trate de involucrarse en sus conocimientos para que los modifique; todo esto es resultado de las experiencias adquiridas a lo largo de su vida; tal vez algunos no cuentan con mucha experiencia escolar, o tal vez su experiencia no fue del todo agradable y por eso que les resulta difícil integrarse nuevamente en este proceso.

Es por ello que no debe resultar extraño que en un principio exista rechazo y resistencia hacia la capacitación, que se crea inútil y hasta una pérdida de tiempo o en ocasiones se perciba como un medio para calificar o descalificar el trabajo que se desempeña el trabajador. Es importante que se tomen en cuenta los conocimientos previos del participante al integrarlo en un proceso de instrucción y aprendizaje, ya que esto permitirá ir moldeando y estructurando los medios didácticos para facilitar y hacer atractivo el aprendizaje orientando a su vez las actividades y necesidades tanto del participante como del centro laboral.

Para elaborar el diseño de programas de capacitación diseñados, se estudiaron las características de los adultos a los que se dirigen, se tomó en cuenta sus intereses, nivel académico, edad ya que de esta manera se cubren las necesidades reales de aprendizaje.

Esto fundamenta la realización adecuada de un plan y programa de capacitación, pues el primero debe contener los propósitos de una visión clara de lo que se realizará en materia de capacitación en el centro laboral; así como los lineamientos, procedimientos, políticas, objetivos y situaciones presupuestales

propias en dicha materia, en el centro laboral, el programa de capacitación da pie a la descripción y orientación las actividades que se requieran para que el participante sea incorporado al proceso instruccional antes mencionado; lo cual sugiere una planeación educativa fundamentada en una propuesta curricular; ya que el currículum es “un modo de organizar armónicamente elementos que adquieren sentido con relación al conjunto de prácticas educativas” (Gore Ernesto, 1996, p. 221).

Por lo anterior el currículo y los programas de capacitación tienen coincidencias en su desarrollo, a continuación se muestran las etapas de convergencia:

1.- Un análisis previo de las condiciones y necesidades del contexto social, político y económico; mismo que se realiza en el programa de capacitación en el diagnóstico de necesidades.

2.- Realización del diseño curricular en el cual se especifican los fines y objetivos a cumplir, mismos que en el plano de capacitación se consideran y se determinan en los planes y programas de esta índole, incorporando también los recursos financieros, materiales , humanos, temporales y organizacionales para subsanar las limitantes o carencias del puesto de trabajo.

3.- Aplicación curricular, que es donde se pone en marcha todos los procedimientos señalados al igual que en las ejecuciones de las acciones de capacitación; lo que implica la impartición de los programas de capacitación.

4.- Evaluación curricular, que lleva a valorar si se cumplieron los objetivos, medios y procedimientos plasmados en el diseño curricular. Del mismo modo en la evaluación de las acciones de capacitación se valora el resultado de la realización de los objetivos presentados.

5.- El seguimiento da la oportunidad de retroalimentar el currículum y en materia de capacitación el seguimiento de las acciones de este giro permite verificar el impacto que éstas han tenido en el desempeño del trabajador así como en la productividad del centro laboral.

Haciendo referencia a la propuesta de capacitación en Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo (presentada en el siguiente capítulo) la autora Margarita Pansza, quien permite fundamentar los programas que la contienen, debido a que el planteamiento curricular de la autora se centra principalmente en permitir a los individuos la obtención de experiencias de aprendizaje que favorezcan cambios en sus esquemas de conocimiento y que esto a su vez se ve reflejado en su conducta, situando este proceso en la vida laboral del sujeto. Tomando en cuenta lo anterior, la finalidad educativa que se pretende es no dejar a un lado a las personas involucradas en un centro laboral, sino al contrario motivarlas para que desarrollen las capacidades, habilidades y conocimientos que en un momento no pudieron desarrollar en el proceso de educación formal. Es por ello que se presenta parte importante del modelo de Margarita Pansza adaptado al proceso de capacitación, el cual se estructura en 6 pequeñas etapas.

#### **a) Definir el tipo de Unidad Didáctica**

La unidad didáctica se refiere a la modalidad en que se trabajarán las acciones de capacitación, es decir a partir de los posibles contenidos, las características del adulto, el entorno, entre otros, se definirá la forma de trabajar la capacitación; la autora presenta las siguientes opciones:

- Curso
- Seminario
- Taller

**Curso:** facilita el desarrollo de temas teóricos, es decir “...marca sus énfasis en la comprensión de aspectos teóricos de una determinada área de conocimiento” (PANSZA, 1997, p.17)

La modalidad de curso se puede dirigir sólo a algunos contenidos o etapas de la capacitación, por ejemplo al momento de presentar una introducción.

**Seminario:** permite centrar el trabajo en los participantes a través de involucrarlos en tareas de investigación que faciliten la revisión de temas en grupo y den como

resultado la retroalimentación. Al igual que el curso se puede utilizar el seminario en momentos definidos del proceso de capacitación.

**Taller:** es la modalidad en la que se intercalan tanto la teoría como la práctica, es decir el trabajo que desarrolla el sujeto se dirige más al desarrollo específico de ciertas habilidades por medio de actividades que involucren su desempeño.

Conocer la clasificación anterior permite situar las experiencias de aprendizaje en la modalidad correcta partiendo siempre de las necesidades tanto del facilitador como del participante. "...cualquiera de las unidades didácticas que hemos señalado propicia el aprendizaje grupal y el conocimiento como un proceso de construcción" (Pansza, 1997, p. 19)

Lo anterior permite llevar el diseño de los programas de la SSP hacia un aprendizaje con significado para los participantes, ya que son la base guía de un curso para el logro del aprendizaje para el trabajador, el instructor al implementar el contenido del programa propicia la integración grupal siendo el responsable de llevar a cabo el curso.

### **b) Integración del equipo de trabajo.**

Para elaborar un programa de capacitación se necesita la participación de un equipo de trabajo que dé orientación a cada uno de los temas que se abordarán, el pedagogo apoya en la determinación de las necesidades de aprendizaje, permite diseñar apropiadamente las actividades a partir del tiempo, espacio, horario, recursos, entre otros. Para la definición de conceptos o teorías que se refieran al tema, el pedagogo diseña el "cómo" facilitar el aprendizaje de esos temas. El trabajo sobre el curriculum requiere la integración de conocimientos variados la cual fácilmente se puede hallar en una sola persona.

### **c) Relación con la planeación de la capacitación.**

Cada programa de capacitación representa una pieza que permite integrar un plan de capacitación, éste debe responder no sólo, como se mencionó anteriormente, a

las características e intereses de las personas que se involucran tanto para su elaboración como para su ejecución, también debemos tomar en cuenta aspectos administrativos, políticas, normas, puestos que intervienen, áreas, entre otros con base a un Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) que la empresa o institución va requiriendo.

A partir del plan de capacitación se establecen objetivos ya que determinan hacia donde se dirigen los programas de capacitación, su amplitud, frecuencia, modificación o destitución.

En lo que se refiere al diseño de un plan de capacitación este por su extensión puede presentarse en módulos o áreas para un mejor impacto y también para llevar una secuencia de cada uno de los programas y la relación entre estos para beneficio de los trabajadores y por ende de la institución.

La relación que debe existir entre el plan de capacitación y los programas que lo integran permitirá que entre ellos exista continuidad, secuencia e integración, factores que a continuación se presentan:

- **Continuidad.** Se refiere a la retención de elementos más importantes del programa.
- **Secuencia.** Cada experiencia debe relacionarse para lograr un avance sustancial.
- **Integración.** Las actividades deben relacionarse y reforzarse continuamente para que así ayude al participante a lograr un concepto unificado.

#### **d) Detección de Necesidades de Capacitación (Análisis de la situación).**

Una vez que se sabe que necesidad atacar, se desarrollará la experiencia de aprendizaje, se integra al equipo de trabajo necesario, se establece la relación con el plan de capacitación, por lo que es el momento de definir las necesidades que presenta mi sujeto y a través de la capacitación se va a cubrir esa necesidad.

Detectar necesidades de capacitación es un diagnóstico integral de los participantes o las personas a quien se dirige en programa de capacitación, consiste en valorar los conocimientos, habilidades y destrezas a través de diferentes instrumentos, se utiliza la observación participativa y la entrevista, sin embargo existen otros instrumentos como los cuestionarios, estudios de clima laboral, entre otros.

La detección de necesidades es previa a la integración del programa de capacitación, además permite dar utilidad a los programas de capacitación ya que los sustenta y justifica su elaboración.

La DNC es la parte medular de la planeación. A su vez, determina necesidades implica cuatro pasos:

- 1.- establecer en que áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- 2.- identificar quienes son los empleados que, en su mismo puesto, necesitan capacitación y en que actividad.
- 3.- determinar la profundidad y en que cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes).
- 4.- determinar cuando y en que orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa (Grados, 2007, p. 227)

#### **e) Selección de objetivos.**

Los objetivos deben redactarse en función de las soluciones de problemas y de la satisfacción de las necesidades detectadas en la fase del DNC. En muchos casos, es conveniente elaborar los objetivos con la colaboración de supervisores, jefes o directivos de la empresa o áreas que se va a capacitar, y debe vigilarse conjuntamente que estos se cumplan. (Grados, 2007, p. 265)

Los objetivos en un programa de capacitación determinan de manera muy precisa lo que se pretende alcanzar con el desarrollo de un programa de capacitación, a

través de ellos se plantea lo que tanto el participante como el facilitador deben ejecutar para alcanzarlos.

En este caso y por el hecho de sustentar nuestras propuestas de capacitación en el constructivismo, los objetivos de aprendizaje se centran en la actividad grupal que permita la construcción del conocimiento a partir de actividades vivenciales que provoquen la reflexión para poder dar paso a un cambio de conducta.

Cada uno de los objetivos se elaboraran considerando el aprendizaje integral del sujeto, su entorno, características, grado de estudios, etc.

#### **f) Planteamiento de actividades.**

Siguiendo la línea del constructivismo y revisando a otros autores que respalden el trabajo que hasta este momento se ha planteado, en lo que se refiere a las actividades en las experiencias de aprendizaje, se reviso al autor Ernesto Gore quien plantea para un aprendizaje significativo utilizar “experiencias estructuradas” o “simulaciones” permiten facilitar la atención, provocar la integración y el intercambio evitando la pasividad en el participante.

Las simulaciones son “...aquellas actividades caracterizadas por construir un modelo de la realidad a fin de poder aprender de él...” (GORE, 1996. p 248) en este caso que el trabajo se dirige hacia el aspecto humano y *actitudinal* las simulaciones permiten obtener mejores resultados ya que se sitúa al sujeto frente a problemáticas que solucionará a través de actividades sencillas y de manera grupal permitiendo el análisis de la problemática y la revisión de las actitudes que se tomen. Las experiencias estructuradas “... son actividades generalmente lúdicas, diseñadas para posibilitar que una persona que se ha comprometido en una actividad mire hacia atrás críticamente...” (GORE, 1996.p.248)

A diferencia de las simulaciones las experiencias estructuradas siguen una secuencia que facilita su aplicación, además se centra más en el juego para llegar al análisis y no parte de situaciones reales como la simulación. A continuación se señalan los pasos a seguir en la experiencia estructurada:

- Las actividades deben ser grupales para que puedan ser compartidas.
- Rescatará la experiencia.
- Organización de la información que se obtiene.
- Cambio de actividad.
- Aplicar el aprendizaje en la vida laboral.

### 3.7 Técnicas de instrucción y técnicas Grupales

Estas técnicas constituyen procedimientos fundados científicamente probados en la experiencia. Esta experiencia permite afirmar que una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo.

Y estas permiten:

- Facilitar el manejo de contenidos de aprendizaje
- Propiciar el desarrollo de habilidades
- Enseñar a pensar y a escuchar activamente
- Desarrollar el sentido de cooperación
- Fomentar el intercambio
- Conducir al grupo hacia sus metas



Estas se eligen tomando en cuenta:

- Los objetivos que se persiguen
- Tiempo y recursos disponibles

- Complejidad del contenido
- Madurez y entrenamiento del grupo
- Tamaño del grupo
- Ambiente físico
- Características de los miembros del grupo
- Experiencia del instructor
- Experiencia del grupo

Las técnicas de instrucción se diferencian de las técnicas grupales en cuanto que éstas últimas se utilizan más con fines de integración y se encaminan a propiciar el ambiente psicosocial que facilite la adquisición de los aprendizajes, mientras que las de instrucción son procedimientos o medidas concretas para organizar y desarrollar la actividad de aprendizaje del grupo.

### **3.8 Clasificación de las técnicas**

Existe una gran variedad de técnicas que se utilizan en capacitación, estas van a depender de la situación específica que se va a desarrollar en el curso; algunas técnicas de enseñanza-aprendizaje son:

1. Diálogo simultáneo (cuchicheo)
2. Discusión en pequeños grupos (Corrillos)
3. Phillips 66
4. Lectura comentada
5. Interrogativa
6. Foro
7. Rejilla
8. Debate dirigido
9. Acuario

- 10. Tormenta de ideas
- 11. Role playin
- 12. Dramatización
- 13. Charola de entrada

Cada una de las técnicas tienen su descripción, objetivos, tamaño y colocación del grupo, tiempo o duración, materiales, contenidos, desarrollo, ventajas, desventajas y recomendaciones.

Una manera más práctica para poder visualizar las técnicas de enseñanza-aprendizaje se muestra en la siguiente tabla:

<b>¿QUÉ SE PRETENDE?</b>	<b>TÉCNICA QUE SE RECOMIENDA</b>
Que haya intercambio de ideas	Discusión en grupos pequeños
Recopilar diferentes ideas	Lluvia de ideas
Transmitir conocimientos unificar conceptos o ideas sobre un tema	Exposición
Que se tome conciencia de una situación	Dramatización
Extraer la experiencia de los socios de aprendizaje para reforzar conceptos	Experiencia estructurada
Analizar conceptos o situaciones	Lectura comentada
Practicar lo aprendido y desarrollar habilidades	Método de los 4 pasos "Demostración"

Tabla 2

Las actividades o técnicas de integración tienen como objetivo orientar la actitud y la conducta de los participantes hacia un objetivo común que es el de mantener una convivencia sana y agradable entre los miembros del grupo, permitiendo que

se conozcan e intercambien información que posibilite la interacción humana, haciendo también el logro de los objetivos de la capacitación que es fomentar los conocimientos de los cursos.

Actualmente existe una gran variedad de actividades o técnicas con este propósito, por lo que para su selección se deben considerar los siguientes aspectos:

- Contenido del curso
- Características del grupo. (Nivel ocupacional, edad, sexo, experiencia, ámbito de desarrollo).
- La duración del curso. Por reducido que sea el tiempo didáctico no representa un obstáculo para realizar la tarea de integración.
- El número de participantes.
- Disponibilidad de los materiales necesarios.
- Ambiente físico. Características de la sala, mobiliario.

**Las técnicas grupales o de integración posibilitan:**

- Logros del objetivo del curso
- Un ambiente agradable y armonioso.
- Confianza entre los miembros del grupo para expresar sus opiniones libremente sin temor a la crítica.
- Conocer características de personalidad de los miembros del grupo, que no afloran en otras circunstancias.
- Disposición para aceptar nuevas ideas y modificar esquemas de pensamiento.
- Facilitar la comunicación entre los miembros del grupo y el instructor.

### 3.9 Perfil del Instructor

Es importante señalar que la capacitación en las empresas se maneja de acuerdo con un concepto de educación moderna, que visualiza al hombre como un organismo biopsicosocial, dentro de un medio en el que actúa inteligentemente. “La función del Instructor es provocar la necesidad de aprender, comunicar, investigar, escuchar, dirigir y trabajar en grupos de personas que se encuentren dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje” (Grados, 2007, p. 27). El instructor es uno de los muchos elementos que se conjugan en el proceso de la instrucción y aprendizaje de las empresas, por ello dedicamos un espacio de este trabajo a revisar lo que llaman el perfil del instructor que son las características que debe tener para guiar con éxito el aprendizaje del participante.

Es responsabilidad del instructor lograr la interacción en el grupo. La pregunta que surge en torno a esta situación es ¿Cuál es el papel y función del instructor?

El instructor es organizador y guía de las actividades, su acción no se limita a su labor dentro del grupo, sino trasciende y se involucra en la totalidad de la implantación del proceso tales como; el análisis de las necesidades de capacitación, la planeación de las actividades de instrucción y aprendizaje, conducción de estas actividades y el seguimiento y evaluación de proceso instruccional.

Para cumplir con estas acciones el instructor debe poseer ciertas habilidades ya que es quien, por su rol, facilita los procesos de capacitación, a otras personas, en algún aspecto específico de un puesto de trabajo u ocupación, por lo tanto, el instructor debe tener presente que el proceso que guiará estará compuesto por personas adultas con las características mencionadas en el apartado de las características del adulto.

Entonces el instructor requiere:

- a. Contar con un amplio conocimiento del tema del curso a impartir.

- b. Poseer conocimientos básicos sobre los aspectos psicológicos que caracterizan a los capacitados.
- c. Conocer técnicas de manejo y conducción de grupos.
- d. Manejar los elementos didácticos que requiere el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La persona que guía la capacitación debe involucrarse en toda la actividad del proceso instruccional y por ello debe cumplir con ciertas características personales que son determinantes para el alcance y cumplimiento de los objetivos, así como de la integración de los participantes del grupo.

Por esta razón se describen las características que se identifican como “deseables” en el instructor, pues durante el desarrollo del proceso instruccional, surgen emociones que pueden favorecer o entorpecer el evento de capacitación. Por ello se presentan los requisitos pertinentes que debe tener el instructor; tales como:

- Un conocimiento de sí mismo; pues si conoce su personalidad y sus motivaciones este puede desempeñarse mejor.
- Expresarse con naturalidad, con honestidad y calidad humana, es decir, ser auténtico.
- Ser capaz de manejar situaciones de aprendizaje inesperadas y realizar modificaciones necesarias manejando una flexibilidad pertinente.
- Aceptar sus limitantes, tanto personales como del proceso instruccional.
- Disponibilidad hacia los participantes, ser capaz de manejar su apertura.

Considerar todos los puntos de vista de los integrantes del grupo aun cuando esto sea contradictorio a sus puntos de vista, ya que es indispensable en este proceso de capacitación mantener el total respeto a los participantes.

- Manejo de sus características corporales, tales como, el tono de voz, postura corporal, expresiones realizadas con los brazos y manos y gestos faciales.

- Cuidar su aspecto físico y emocional, es decir, presentar una imagen pulcra, que se note su esmero por hacer bien las cosas además de una buena disposición para el trabajo

El instructor debe entonces cuestionarse ¿Cómo le gustaría que fuera su aprendizaje? Por ello el instructor debe apoyarse en materiales didácticos que hagan atractiva la presentación de dichos contenidos; al igual que apoyarse en técnicas de instrucción, que como su nombre los indica, son prácticas estructuradas, esquemas de organización, formas útiles y funcionales que indican al instructor cómo guiar el aprendizaje.

# **CAPÍTULO 4**

## **METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

## **CAPÍTULO 4**

### **METODOLOGÍA PARA EL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

La propuesta de capacitación para el mejoramiento del ambiente laboral en la Subdirección de Capacitación de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), consiste en la elaboración de Guía de Instrucción para el curso de Trabajo en Equipo y Guía de Instrucción para el curso de Relaciones Humanas; la elección de los cursos se realizó a partir de diseños hechos con base en las características y necesidades que los empleados tuvieron y que ayudaron a definir la problemática.

#### **4.1 Diagnóstico de necesidades**

En la SSP se reconoció las necesidades de capacitación a través de un diagnóstico previo a la planeación; se detectó esta necesidad por las inquietudes de la persona responsable del personal que labora en dicha subdirección, y posteriormente con la aplicación del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se partió para realizar la capacitación.

Mediante la Observación participativa (VER ANEXO 3) se llevó a cabo simultáneamente por las integrantes del equipo y se elaboró un formato en el cual se englobaron los aspectos más importantes en torno a las problemáticas del personal, los datos que incluye el formato de observación participativa son:

- Día de la observación.
- Área observada (logística, planeación, evaluación e informática)
- Personal observado (encargado del área).
- Actividades.
- Actitudes.
- Problemáticas (materiales, técnicas y humanas).
- Colaboración entre los encargados de cada área.
- Tiempo de observación (duración de la observación)

## **4.2 Análisis de la información**

El análisis de la información recabada en los diagnósticos, permitió llegar a la conclusión de que las necesidades de capacitación se enfatizan en el aspecto de desarrollo humano ya que:

- No existe la comunicación necesaria entre las áreas ni antes ni después de tomar acciones lo cual ocasiona duplicidad de tareas, cambios continuos y baja eficiencia.
- No se observan rasgos de compañerismo ni de cortesía, por lo tanto no existe propiamente un equipo de trabajo ni una relación sana entre los trabajadores.
- Individualismo egocéntrico a través de la desvinculación y ruptura de procesos.
- Desconocimiento de la función de la entidad y de las tareas designadas provocando ineficiencia y sobrecostos de recursos.
- La delegación de autoridad y funciones por parte del Subdirector o jefe de la entidad se hacía sin criterios creando conflictos interpersonales.
- Se realizan continuos cambios de estrategias y procedimientos por parte del Subdirector, sin criterio y sin tiempo para evaluarlo, es decir no hay procedimientos establecidos, existe el desorden y la pérdida de tiempo.

## **4.3 Justificación del Programa**

La propuesta de capacitación está encaminada al mejoramiento del ambiente laboral, ya que resulta de gran importancia sobre todo si se ubica dentro de organismos, empresas y en este caso en instituciones; existen diferentes factores que giran en torno al desarrollo del ambiente laboral, entre los más importantes se consideran: las políticas y objetivos de la institución, espacios donde se labora, intereses personales, el rol que se juega dentro del equipo de trabajo, la participación, seguir una meta común, el compromiso que se adquiere, la relación entre los compañeros, el respeto y la tolerancia, etc., pero pocas veces dentro de

las instituciones se toma en cuenta lo antes mencionado, inclinándose sobre la capacitación técnica y administrativa del personal.

Se plantea la propuesta dirigida a los Mandos Medios de la Subdirección de Capacitación de la Secretaría de Seguridad Pública sobre el mejoramiento del ambiente laboral.

Por otro lado, es importante mencionar las ventajas de mejorar el ambiente laboral con el fin de propiciar en los participantes el interés y la motivación hacia los programas de capacitación, con objeto de mejorar las relaciones que se establezcan entre los trabajadores, así como el desempeño laboral tanto individual como en equipo. En el ámbito individual existe una falta de interés por mejorar como seres humanos y esto se refleja en el ambiente laboral, ya que el sujeto es un ser integral y debe tomarse en cuenta las tres esferas que forman parte de él, que son: la cognitiva, psicomotriz y la afectiva-social, en esta última se centra la propuesta, que consiste en una Guía de Instrucción para el curso de Relaciones Humanas y de Trabajo en Equipo, con el fin de satisfacer las necesidades y dar solución oportuna a los problemas que giran entorno al ambiente laboral.

Como se mencionó anteriormente el problema de mejorar el ambiente laboral está íntimamente ligado con la calidad y crecimiento de la institución donde se desarrolla, por ello se plantearán en la propuesta posibles alternativas apoyadas en una consistente revisión bibliográfica acerca de los temas relacionados con dicha propuesta tales como: teorías de trabajo en equipo, de relaciones humanas, capacitación, liderazgo, comunicación.

Se puede decir que se cuenta con los elementos teóricos necesarios para la elaboración de las guías de instrucción antes mencionadas. En conclusión podemos considerar que a partir de lo anterior, los cursos ofrecerán herramientas y nuevas formas de apoyo al ambiente laboral en la institución para que facilite la guía y realización de las diferentes actividades.

#### **4.4 Esquema de desarrollo para el diseño del programa**

Para este apartado se realizó una búsqueda exhaustiva, revisión y selección de los siguientes materiales:

- Información de contenidos para poder ligarlos con las necesidades concretas de capacitación.
- Didáctica, comunicación y psicología del adulto para el diseño de estrategias didácticas.
- Selección de actividades y materiales.
- Secuenciación y tiempos.

A continuación se explicarán algunos puntos importantes respecto a la estrategia didáctica que se seguirá para la elaboración de estos programas. Para lo cual se definirá el concepto de estrategia didáctica: "...se concibe como aquel acto de planear, organizar, seleccionar, decidir y disponer todos los elementos que hacen posible la puesta en marcha del proceso enseñanza – aprendizaje, tales como: objetivos, contenidos, actividades o situaciones de aprendizaje, evaluación, profesor, alumno." (MORAN, 1997. p. 159.) Una vez teniendo en claro este concepto tan importante es necesario comenzar a explicar la metodología correspondiente a cada curso; es decir cómo fue que se seleccionaron y se desarrollaron los aspectos que intervienen en la estrategia didáctica y que se mencionaron anteriormente.

# **CAPÍTULO 5**

## **PROPUESTA PEDAGÓGICA**

## CAPÍTULO 5

### PROPUESTA PEDAGÓGICA

El primer paso para diseñar un programa de capacitación, es identificar las necesidades que lo generan, y el tipo de aprendizaje en el que se requiere profundizar con la capacitación.

Conocimientos

Habilidades

Actitudes

Los objetivos se plantearon a partir de las características de los participantes y de sus necesidades. Se incluyen los propósitos del curso y los aprendizajes que se pretenden lograr en los participantes durante el mismo.

#### **5.1 Propuesta de Diseño del programa de relaciones humanas**

La información que se proporcionará a los participantes; se base fundamental en los siguientes criterios:

Las temáticas del curso deberán responder a las necesidades de los participantes.

- Adecuarse a su nivel cultural y a su contexto social.
- Responder al objetivo planteado inicialmente en el curso.
- Responder a las políticas de la institución.
- Tomar en cuenta el tiempo de que se dispone para cumplir los objetivos del curso.

Las situaciones didácticas en las que se integran objetivos, contenidos, procedimientos, técnicas y recursos didácticos se preparan con el propósito de que los participantes relacionen el contenido de aprendizaje con la práctica, refuercen lo aprendido y desarrollen las habilidades necesarias. Se seleccionarán tomando en cuenta:

- El número de participantes.
- Los conocimientos previos para que de esta manera se logre un aprendizaje realmente significativo, el cual es el sustento de este trabajo.

La lectura, la observación, discusión, análisis, etc.; además de manejar diversos recursos bibliográficos, audiovisuales y ejemplos reales, apoyan el desarrollo de las actividades y de los contenidos. Para la selección de estos se tomó en cuenta:

Contenidos.

Tiempo.

Instalaciones.

Número de integrantes.

Durante el curso de Relaciones Humanas se manejará material de audio, es decir, la música jugará un papel importante para el logro de los objetivos de cada sesión ya que la finalidad en la utilización de este recurso es propiciar un ambiente agradable, cálido, tranquilo y que permita el mejoramiento de las relaciones humanas.

Otros materiales que se utilizarán durante el curso son:

- Material reciclable
- Cañón.
- Rotafolio.

Se realizará en un tiempo suficiente para el tratamiento y aprendizaje de cada tema, así como de las diferentes actividades que realizarán los participantes en cada una de las sesiones.

El curso tendrá una duración de 25 horas, divididas en 5 sesiones de 5 horas cada una. Se consideró también el tiempo que requieren las actividades de inicio en el encuadre (Bienvenida, presentación e integración de los participantes y del

instructor), desarrollo y cierre del curso (Evaluación final y reconocimiento de logros).

Para el Proceso de Evaluación se realizarán cuestionarios por parte del instructor al término de las actividades que éste considere pertinentes de cada sesión, además de la realización de un ejercicio al final del curso para integrar los conocimientos adquiridos a lo largo de este.

Al término del programa de capacitación se le otorgará a cada participante un formato de evaluación que englobe los principales aspectos que caracterizaron el desarrollo del curso como son:

- Coordinación del curso
- Instructor
- Contenidos
- Material
- Instalaciones
- Evaluación

Lo anterior con la finalidad de contar con los elementos necesarios para poder mejorar o ampliar el curso y alcanzar los objetivos planteados tanto por el participante, el instructor y la institución.

A continuación se presenta el programa didáctico que permitirá lograr los objetivos de aprendizaje:

1. Puesto al que va dirigido: A todo el personal operativo de la Subdirección de Capacitación.

2. Área del aprendizaje: (Integral). Es importante que el personal aprenda en un ambiente vivencial los conceptos y la base teórica de este curso con el fin de alcanzar su aplicación para mejorar el desempeño tanto individual como grupal.

3. Metodología a utilizar: En este curso-taller, se utilizarán diversas técnicas y ejercicios grupales (VER ANEXO 5), así como la técnica expositiva con el apoyo del cañón.

4. Duración: 5 sesiones de 5 horas cada una.

5. Número de sesiones: 5

6. Límite de participantes: De 10 a 20 participantes

Para realizar favorablemente esta experiencia de aprendizaje se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos:

1. Requisitos de admisión: El curso es dirigido a todo el personal del área de la subdirección de capacitación.

2. Requisitos de operación: La asistencia debe cubrirse en un 100% y participar activamente en el curso.

3. Requisitos de instrucción: Es necesario que el instructor cuente con experiencia como instructor en el área de Desarrollo Humano y conocer e interpretar correctamente los conocimientos que lo sustentan.

4. Materiales:

- Aula con mobiliario en buenas condiciones con ventilación e iluminación adecuadas.
- Rotafolio.
- Pizarrón
- Monitor y equipo de video.
- Cañón.

# SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA

**NOMBRE DEL CURSO:**

Relaciones Humanas

**OBJETIVO GENERAL:** El participante valorará la importancia de contribuir a un ambiente armónico y proactivo en su ámbito laboral a través de una buena comunicación y sana interacción con quienes le rodean para impactar la eficacia e importancia en su trabajo.

**DURACIÓN:**

5 sesiones de 5 horas cada una

**MODALIDAD:**

Presencial

## UNIDAD Y TEMA

### Unidad 1. Relaciones humanas

1.1 Introducción a las relaciones humanas

1.2 Clima laboral

1.3

Interacción

1.4 Comunicación

### Unidad 2. Juntos pero no revuletos

2.1 Compañerismo

2.2 Amistad

2.3 Respeto

2.4 Cierre del curso

## CARTA DESCRIPTIVA

**CURSO:** RELACIONES HUMANAS

**OBJETIVO GENERAL:** El participante valora la importancia de contribuir a un ambiente armónico y proactivo en su ámbito laboral a través de una buena comunicación y sana interacción con quienes le rodean para impactar la eficacia e importancia en su trabajo.

**DIRIGIDO A:** Todo el personal de la SSP

**DURACION:** 24 HORAS DIVIDIDO EN 4 SESIONES DE 6 HORAS CADA UNA

**MODALIDAD:** Presencial

**INSTRUCTOR:** LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 1	RELACIONES HUMANAS	SESION	1 de 5
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
Comprender que son las relaciones humanas	1.1 Introducción a las relaciones humanas	5 horas	1. Presentación del curso a cargo del coordinador del área de capacitación.
			2. Que son las relaciones humanas (Teoría)
			3. Escribir todas las respuestas que el grupo generó
			4. Integración grupal (Teoría)
			5. Hacer un ejercicio (CANASTA DE FRUTAS) para que se relacionen en grupos
			6. Conclusiones

### RECURSOS DIDÁCTICOS

Rotafolio, Hojas y plumones, papelitos de colores y plumones, Imágenes de melón y una sandía enmicadas, Pintarrón y plumones para pintarrón.

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	cuestionarios, trabajos escritos dinámicas, preguntas
Participación	60%	

NOMBRE DEL CURSO: RELACIONES HUMANAS

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 1	RELACIONES HUMANAS		SESIÓN	2 de 5
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Reconocer la importancia de tener un buen clima laboral dentro de su área de trabajo.	1.2 Clima Laboral	5 horas	1. Presentación del tema a cargo del coordinador del área de capacitación.	
			2. Cada participante escribe sus expectativas (Lluvia de ideas)	
			3. Presenta al grupo lamina de dibujos que represente las reglas del juego	
			4. Integración grupal	
			5. Cada participante toma un plumón, pasa al frente y escriben una o varias expectativas en una hoja de rotafolio diciéndola en voz alta (TÉCNICA 1). EJERCICIO "El arcoiris"	
			6. Los participantes toman algunos papelitos de colores y escriben las reglas que consideren pertinentes para el curso, al final pasan a pegarlas a otra hoja de rotafolio (TÉCNICA 2). EJERCICIO "Los papelitos"	
			7. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 3). Ejercicio "Melón o sandía"	
			8. Enfatizar que cada uno de nosotros contribuye para generar ambientes agradables y desagradables; no todo el tiempo vamos a estar de buenas pero hay que darle una sonrisa a las contrariedades para sentirnos mejor y no provocar que se empeoren las cosas.	

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Rotafolio, Hojas y plumones, papelitos de colores y plumones, Imágenes de melón y una sandía enmicadas, Pintarrón y plumones para pintarrón.

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	trabajos escritos
Participación	60%	dinámicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: RELACIONES HUMANAS

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 1	RELACIONES HUMANAS		NÚMERO DE SESIÓN	3 de 5
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Comprende la definición de la interacción y comunicación así como la utilidad dentro de su área laboral.	1.3 Interacción	5 Horas	9. El instructor retoma lo que vieron la sesión anterior y lo relaciona con el tema de interacción, propicia la participación del grupo.	
	1.4. Comunicación		10. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 4). EJERCICIO "El paisaje". V explicar la conclusión del ejercicio	
			11. Presenta un acetato con una frase de comunicación e invita al grupo a reflexionar sobre ella.	
			12. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 5). EJERCICIO "Mi espalda y la tuya "	
		13. Invita al grupo a que participe compartiendo su experiencia y relacionándola con sus actividades laborales.		

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Figuras geométricas de papel, pintarrón y plumones, borrador, acetatos y proyector

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	cuestionarios, trabajos escritos
Participación	60%	dinámicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: RELACIONES HUMANAS

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 2	JUNTOS PERO NO REVUELTOS		NÚMERO DE SESIÓN	4 de 5
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Comprende los términos de compañerismo, amistad y respeto así como su beneficio dentro de su área laboral.	2.1. Compañerismo	5 horas	1. El grupo trabaja el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 6). EJERCICIO "Una gota de agua" Rescatar participación.	
	2.2. Amistad		2. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 7). EJERCICIO "Los paleacates" Rescatar comentarios.	
	2.3. Respeto		3. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 8). EJERCICIO "He aprendido" Rescatar comentarios.	
			4. Cerrar el ejercicio y despedir el grupo.	

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Música, hoja de seguimiento, Paliacates rojos y verdes, hojas del ejercicio "he aprendido".

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	cuestionarios, trabajos escritos
Participación	60%	dinámicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: RELACIONES HUMANAS  
 INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 2	CIERRE DEL CURSO		NÚMERO DE SESIÓN	5 de 5
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Aplicará lo ya visto en este curso dentro de su área de trabajo.	2.4 Cierre del curso	4 horas	1. Recibe al grupo con un obsequio final, si así lo desea (una pluma, una calcomanía, un dulce).	
			2. Evaluación del taller.	
			3. Pide a los participantes que busquen bajo su silla un símbolo, ya sea una estrella, una carita feliz o un sol: formar los equipos de acuerdo al símbolo: explica que el equipo de las estrellas evaluará los contenidos del curso, las caritas felices la participación del grupo y los soles evaluarán el desarrollo del curso. EJERCICIO "Regalo emoción"	
			4. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 10).	
			5. Entrega de diplomas por parte del personal de capacitación	

**RECURSOS DIDÁCTICOS**

Regalos, Símbolos, tarjetas, hojas blancas y plumones, Diplomas.

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO**

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
entrega de ejercicios finales	40%	trabajos escritos
	60%	dinámicas

## 5.2 Propuesta de Diseño del programa de trabajo en equipo

La estrategia didáctica del curso de trabajo en equipo, se diferencia de la anterior sólo en los siguientes puntos:

El curso de trabajo en equipo se basará principalmente en la puesta en práctica de técnicas para mejorar dicha situación; por lo tanto cabe mencionar que este curso será mucho más dinámico y no tan reflexivo como el de relaciones humanas.

Tanto objetivos, contenidos, actividades, material y tiempo fueron elaborados con base a los mismos criterios mencionados para el curso de relaciones humanas.

Un programa de capacitación debe elaborarse considerando los siguientes criterios:

- Debe ser elaborado por alguien que tenga dominio y conocimiento del tema, por lo tanto se tuvo que investigar acerca de todos aquellos temas que correspondan a cada curso para poder facilitar el manejo de los mismos.
- Se partió de una necesidad concreta, es decir, de los resultados obtenidos en la entrevista y la observación participativa.
- La necesidad se debe relacionar con el objetivo general del curso.
- Se debe recabar la información mínima para saber: a quién va dirigido, tiempo promedio del curso, principales problemas, modalidad, recursos financieros y materiales, la facilidad de materiales y el lugar.

En cuanto a los Contenido de los programas, se muestran en la planeación didáctica, los elementos que se consideran son:

- Nombre del curso y del instructor y/o de quien lo elaboró.
- Objetivo general,
- A quien va dirigido.
- Duración.
- Modalidad.

- Temas generales.
- Actividades de enseñanza – aprendizaje.
- Técnicas
- Recursos.
- Tiempo.
- Evaluación.

Como se observa, la carta descriptiva permite identificar de manera precisa y clara la forma en cómo se impartirá el curso de capacitación, representando un requisito didáctico obligado para el instructor.

A continuación se presentan las condiciones necesarias que le permitirán lograr los objetivos de aprendizaje:

1. Puesto al que va dirigido: A todo el personal operativo de la Subdirección de Capacitación.
2. Área del aprendizaje: (Cognoscitiva). Es importante que el personal de transporte aprenda en un ambiente vivencial los conceptos y la base teórica de este curso con el fin de alcanzar su aplicación para mejorar el desempeño tanto individual como grupal.
3. Metodología a utilizar: En este curso-taller, se utilizarán diversas técnicas y ejercicios grupales (VER ANEXO 6), así como la técnica expositiva con el apoyo del cañón.
4. Duración: 6 sesiones de 4 horas cada una.
5. Número de sesiones: 6
6. Límite de participantes: De 10 a 20 participantes

Para realizar favorablemente esta experiencia de aprendizaje se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos:

1. Requisitos de admisión: El curso es dirigido a todo el personal del área de la

subdirección de capacitación.

2. Requisitos de operación: La asistencia debe cubrirse en un 100% y participar activamente en el curso.

3. Requisitos de instrucción: Es necesario que el instructor cuente con experiencia como instructor en el área de Desarrollo Humano y conocer e interpretar correctamente los conocimientos que lo sustentan.

4. Materiales:

- Aula con mobiliario en buenas condiciones con ventilación e iluminación adecuadas.
- Rotafolio.
- Pintarrón
- Monitor y equipo de video.
- Proyector de acetatos.
- Acetatos.

# SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA

**NOMBRE DEL CURSO:**

Trabajo en Equipo

**OBJETIVO GENERAL:** El participante aplica los conceptos y teorías del trabajo en equipo como una parte fundamental en el desempeño laboral para mejorar las relaciones entre los colaboradores así eficientando la productividad de su área correspondiente.

**DURACIÓN:**

6 sesiones de 4 horas cada una

**MODALIDAD:**

Presencial

## UNIDAD Y TEMA

### Unidad 1. La unión hace la fuerza

- 1.1 Diferencia entre grupo y equipo de trabajo
- 1.2 Ventajas del trabajo en equipo
- 1.3 Liderazgo

### Unidad 2. Actor y complice

- 2.1 Roles
- 2.2 Pertenencia
- 2.3 Responsabilidad
- 2.4 Comunicación
- 2.5 Trabajo en equipo
- 2.6 Cierre del curso

## CARTA DESCRIPTIVA

**CURSO:** TRABAJO EN EQUIPO

**OBJETIVO GENERAL:** El participante aplica los conceptos y teorías del trabajo en equipo como una parte fundamental en el desempeño laboral para mejorar las relaciones entre los colaboradores así eficientando la productividad de su área correspondiente.

**DIRIGIDO A:** Todo el personal de la SSP

**DURACION:** 24 HORAS DIVIDIDO EN 6 SESIONES DE 4 HORAS CADA UNA

**MODALIDAD:** Presencial

**INSTRUCTOR:** LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 1	LA UNIÓN HACE LA FUERZA		SESIÓN	1 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Reconocer las diferencias entre un grupo y un equipo de trabajo, y las ventajas de conformar equipos de trabajo.	1.1. Diferencia entre grupo y equipo de trabajo	4 horas	1. Presentación del curso a cargo del coordinador del área de capacitación.	
			2. Cada participante escribe sus expectativas (TÉCNICA 1)	
			3. Presenta al grupo lamina de dibujos que represente las reglas del juego	
			4. Integración grupal ( Teoría)	
	1.2. Ventajas del trabajo en equipo		5. Invitar al grupo que participe compartiendo su experiencia (EJERCICIO "GANEN LO MAS QUE PUEDAN") (TÉCNICA 2)	
			7. Ejercicio "la cadena" (TÉCNICA 3)	
			8. Cierre del ejercicio	

### RECURSOS DIDÁCTICOS

Rotafolio, hojas , plumones, laminas con dibujos, perodico, pegamento y cinta adhesiva.

### SISTEMA DE EVALUACIÓN

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	trabajos escritos
Participación	60%	dinámicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: TRABAJO EN EQUIPO  
 INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 1	LA UNIÓN HACE LA FUERZA		NÚMERO DE SESIÓN	2 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Comprende los pros y contras de un liderazgo dentro del área de trabajo con la finalidad de que utilice uno de los modelos con su equipo de trabajo.	1.3. Liderazgo	4 Horas	9. Bienvenida del grupo por el instructor	
			10. Ver el desarrollo del ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 4).	
			11. Invita al grupo a que participe compartiendo su experiencia.	
			12. Concluye la actividad	
			13. Armonizar con música para que estén más relajados	
			14. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 5).	
			15. Ejercicio "Largo, picudo y con pestañas".	
			16. Conclusiones del ejercicio.	
		17. Despedir al grupo.		

RECURSOS DIDÁCTICOS
cd, grabadora, gafete con nombre de personajes, reglas lapices, resistol y plantillas

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO		
DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	trabajos escritos
Participación	60%	dinámicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: TRABAJO EN EQUIPO

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 2	ACTOR Y CÓMPLICE		NÚMERO DE SESIÓN	3 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Comprende cuáles son sus roles y funciones dentro su área de trabajo para eficientar el mismo.	2.1. Roles	4 horas	1. Darle la bienvenida al grupo y ofrecerle un dulce	
			2. Comentar brevemente sobre la pertenencia con nuestros equipos de trabajo.	
	2.2. Pertenencia		3. Invita al grupo a que participe compartiendo su experiencia y da un breve comentario retomando las participaciones.	
			4. Ejercicio "Prosopón"	
			5. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 6).	
			6. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 7).	

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Dulces, Papel crepé de colores, tijeras y pegamento, Cartoncillo blanco y plumones.

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	cuestionarios, trabajos escritos
Participación	60%	dinamicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: TRABAJO EN EQUIPO

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 2		ACTOR Y CÓMPlice		NÚMERO DE SESIÓN	4 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
Comprende las definiciones de responsabilidad y comunicación así como la utilidad de ésta dentro de los equipos de trabajo.	2.3. Responsabilidad	4 Horas	7. Pedir a los participantes que las busquen y pasen al frente y formen la palabra.		
	2.4. Comunicación		8. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 8). EJERCICIO "Comunicación en uno y otro sentido"		
			9. Conclusiones del ejercicio.		
			10. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 9). EJERCICIO "Atención y Planeación"		
			11. Conclusiones del ejercicio y cierre de la sesión.		
RECURSOS DIDÁCTICOS					
Letras de papel a color, Hojas con instrucciones.					
SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO					
DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)		INSTRUMENTOS		
Entrega ejercicios	40%		cuestionarios, trabajos escritos		
Participación	60%		dinámicas, preguntas		

NOMBRE DEL CURSO: TRABAJO EN EQUIPO

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD 2	ACTOR Y CÓMPICE		NÚMERO DE SESIÓN	5 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Aplica la comunicación y el trabajo en equipo dentro de su área laboral como parte fundamental en el logro de las metas.	2.5. Trabajo en equipo	4 Horas	12. Pedir que sin ver a sus compañeros digan su nombre, de quien lo recuerden.	
			13. Ver el ejercicio en el cuadernillo de descripción de técnicas (TÉCNICA 10). EJERCICIO "Días de la semana"	
			14. Conclusiones del ejercicio.	
			15. Cierre de la sesión.	

#### RECURSOS DIDÁCTICOS

Sillas, Pintarrón y plumones, Sobres, letras decolores, Pintarrón, CD y grabadora.

#### SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO

DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)	INSTRUMENTOS
Entrega ejercicios	40%	cuestionarios, trabajos escritos
Participación	40%	dinamicas, preguntas

NOMBRE DEL CURSO: TRABAJO EN EQUIPO

INSTRUCTOR: LIC. ARELI SANTILLAN

UNIDAD	CIERRE DE CURSO		NÚMERO DE SESIÓN	6 de 6
OBJETIVO ESPECÍFICO	TEMAS	TIEMPO	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	
Aplica en su área laboral los conceptos referentes a trabajo en equipo para tener una mejora en su ambiente laboral.	2.6 Cierre del curso	4 horas	1. Recibe al grupo con un obsequio final, si así lo desea (una pluma, una calcomanía, un dulce).	
			2. Evaluación del taller.	
			3. Pide a los participantes que busquen bajo su silla un símbolo, ya sea una estrella, una carita feliz o un sol; formar los equipos de acuerdo al símbolo; explica que el equipo de las estrellas evaluará los contenidos del curso, las caritas felices la participación del grupo y los soles evaluarán el desarrollo del curso. EJERCICIO "Regalo emoción"	
			4. Cierre del taller	
			5. Entrega de diplomas por parte del personal de capacitación	
RECURSOS DIDÁCTICOS				
Regalos, Símbolos, tarjetas, hojas blancas y plumones, Diplomas.				
SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL MODULO				
DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN (%)		INSTRUMENTOS	
Entrega ejercicios	40%		cuestionarios, trabajos escritos	
Participación	40%		dinamicas, preguntas	

## CONCLUSIÓN

En conclusión podemos considerar que la propuesta de capacitación ofrece herramientas y nuevas formas de apoyo al ambiente laboral en la institución para que facilite la guía y realización de las diferentes actividades y el crecimiento integral del equipo de trabajo.

Conforme a lo establecido entre las partes que intervinieron en la coordinación y ejecución de acciones para la aplicación del programa de capacitación, en general se considera que este fue congruente con lo planeado, toda vez que se logro la generación de estrategias de consolidación de procesos a corto, mediano y largo plazo.

En el desarrollo temático se cumplió con la temática establecida mediante el esquema de enseñanza, acompañado con sesiones de preguntas y respuestas así como dinámicas de grupo que permitieron el intercambio de experiencias y opiniones, mismas que llevaron a establecer conclusiones para mejorar y/o cambiar algunas estrategias de operación en ciertos procesos de la cadena productiva.

Del comportamiento de los participantes; se detectará que el ejercer la capacitación a través de la relación humana y trabajo en equipo, genera mayor confianza entre los participantes en los eventos y por ende el grado de aprendizaje es mayor, así mismo da la oportunidad de que los representantes nacionales de las organizaciones tengan mayor contacto con sus agremiados y se tenga por parte de ellas el conocimiento oportuno de sus inquietudes pudiendo prever así, cualquier contingencia o disturbio social que ponga en riesgo el buen desarrollo de los programas en ejecución.

En conclusión la capacitación es importante en el ámbito laboral, porque permite:

- Consolidación en la integración de los miembros de la organización.
- Mayor identificación con la cultura organizacional.

- Disposición desinteresada por el logro de la misión empresarial.
- Entrega total de esfuerzo por llegar a cumplir con las tareas y actividades.
- Mayor retorno de la inversión.
- Alta productividad.
- Promueve la creatividad, innovación y disposición para el trabajo.
- Mejora el desempeño de los colaboradores.
- Desarrollo de una mejor comunicación entre los miembros de una organización.
- Reducción de costos.
- Aumento de la armonía, el trabajo en equipo y por ende de la cooperación y coordinación.
- Obtener información de fuente confiable, como son los colaboradores.

Es importante mencionar que por motivos de tiempo de la Secretaría de Seguridad Pública no fueron realizadas las capacitaciones aquí mencionadas, pero no por ese motivo quiere decir, que no es importante lo trabajado, ya que gracias a esta institución pude realizar este trabajo y queda abierto para poder concluir satisfactoriamente esté con la finalidad de poder llegar a conocer un resultado satisfactorio con la capacitación.

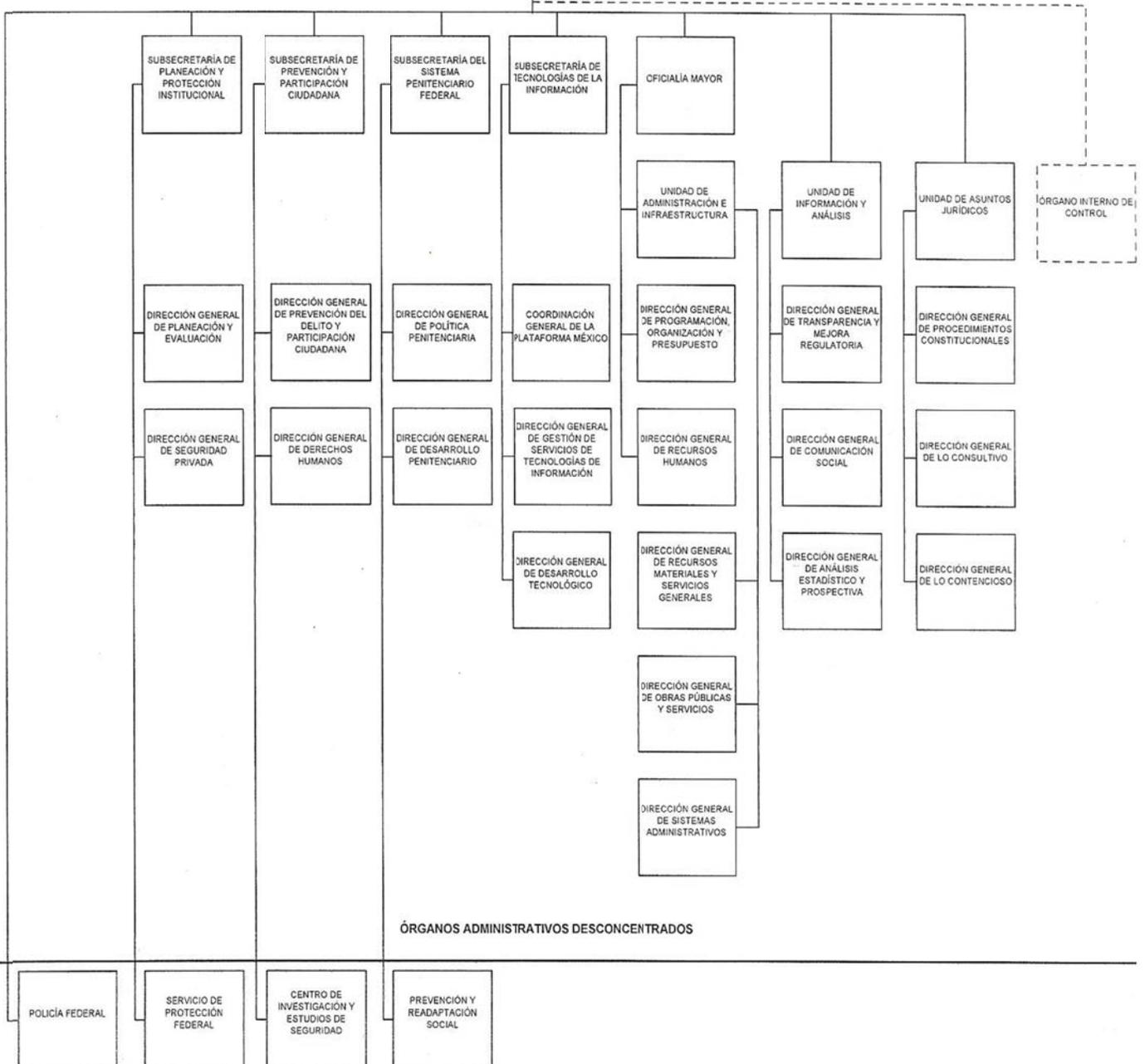
# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA ESTRUCTURA BÁSICA

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 28 DE ABRIL DE 2010

SECRETARIO



## ANEXO 2

TABLA DE DE PRODUCTIVIDAD ECONÓMICA  
INEGI 2011

Indicador	Total	Hombres	Mujeres
<u>Población total a</u>	108,292,131.00	52,476,240.00	55,815,891.00
Población de 14 años y más	79,669,989.00	37,855,013.00	41,814,976.00
Población económicamente activa (PEA)	47,137,757.00	29,357,864.00	17,779,893.00
Ocupada	44,651,832.00	27,804,532.00	16,847,300.00
Desocupada	2,485,925.00	1,553,332.00	932,593.00
Población no económicamente activa (PNEA)	32,532,232.00	8,497,149.00	24,035,083.00
Disponible	5,597,546.00	1,779,754.00	3,817,792.00
No disponible	26,934,686.00	6,717,395.00	20,217,291.00
Población ocupada por sector de actividad económica	44,651,832.00	27,804,532.00	16,847,300.00
Primario	5,899,290.00	5,267,964.00	631,326.00
Secundario	10,594,481.00	7,959,949.00	2,634,532.00
Terciario	27,860,436.00	14,379,679.00	13,480,757.00
No especificado	297,625.00	196,940.00	100,685.00
Población subocupada por condición de búsqueda de trabajo adicional	3,978,472.00	2,741,650.00	1,236,822.00
Con condición de búsqueda de trabajo adicional	381,839.00	284,965.00	96,874.00
Sin condición de búsqueda de trabajo adicional	3,596,633.00	2,456,685.00	1,139,948.00
Edad promedio de la población económicamente activa	37.7	37.9	37.4
Promedio de escolaridad de la población económicamente activa	9.2	9	9.6

Los datos absolutos de las encuestas en hogares se ajustan siempre a proyecciones demográficas, no solo con la finalidad de tener un referente poblacional en períodos intercensales, sino también para eliminar las fluctuaciones en los datos estimados que son inherentes a los esquemas de muestreo probabilístico propios de estas encuestas, para facilitar las comparaciones en el tiempo. Las proyecciones se actualizan cada vez que se tienen nuevos datos de población; en este contexto, el

II Censo de Población y Vivienda 2005, al proporcionar información sobre la magnitud y la distribución de la población en el país, obliga a llevar a cabo una conciliación demográfica que sea la base de las nuevas proyecciones demográficas de población que se utilizarán para la expansión de los datos que provienen de las encuestas. Por lo anterior, los datos de la ENOE que ahora se presentan, corresponden a una estimación de población actualizada de acuerdo con los resultados del Censo 2005, que brinda información de las poblaciones totales a nivel nacional, por entidad federativa y para cuatro tamaños de la localidad cada trimestre.

FUENTE:

Para México: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo.

Fecha de actualización: Viernes 25 de febrero de 2011

## OBSERVACIÓN PARTICIPATIVA

<b>Día de la observación:</b>			
<b>Logística</b>	<b>Planeación</b>	<b>Evaluación</b>	<b>Informática</b>
<b>Personal observado: (Encargado del área)</b>			
<b>Actividades:</b>			
<b>Actitudes:</b>			
<b>Problemáticas: (Materiales, técnicas y humanas)</b>			
<b>Otras áreas involucradas:</b>			
<b>Tiempo de observación:</b>			
<b>Persona que se observó:</b>			

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
SUBDIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN  
EMPLEADOS

NOMBRE	EDAD	AREA	HORARIO DE TRABAJO	GRADOS DE ESTUDIO	ESTADO CIVIL	ANTIGUEDAD	ANTIGUEDAD EN EL PUESTO
Guadalupe Tlapa Ornelas	34	Planeación	8-14 hrs	Preparatoria	Soltera	5 años	1 año
Carla Bentanzos Sánchez	29	Planeación	8-14 hrs	Carrera técnica	Casada	3 años	2 años
Cecilia del Mar Urbina Tapia	23	Planeación	12-18 hrs.	Preparatoria	Soltera	1 año	1 año
David Rivera Gutiérrez	26	Planeación	12-18 hrs	Carrera técnica	Casado	4 años	2 años
Fernando Quiroz García	38	Logística	8-14 hrs	Carrera técnica	Casado	8 años	1 año
Ignacio Bolaños Santacruz	36	Logística	8-14 hrs.	Secundaria	Casado	12 años	3 años
Jesús Oswaldo Jiménez	27	Logística	12-18 hrs.	Preparatoria	Soltero	4 años	1 año
María Gabriela Vázquez Rangel	32	Evaluación	8-14 hrs.	Carrera técnica	Casada	8 años	6 meses
Moisés Flores Ramírez	33	Evaluación	8-14 hrs.	Preparatoria	Soltero	7 años	2 años
Raúl Osnaya Domínguez	35	Evaluación	12-18 hrs.	Carrera técnica	Casado	10 años	5 años
Rosio Quesada Mota	33	Evaluación	12-18 hrs.	Preparatoria	Casada	4 años	2 años
Alejandro Sombrón Morales	33	Informática o Coord.	8-14 hrs.	Carrera técnica	Casado	4 años	3 años
Armando Chávez González	39	Informática o Coord.	8-14 hrs.	Superior trunca	Casado	9 años	6 meses
Cecilia Montiel Gil	25	Informática	12-18 hrs.	Preparatoria	Soltera	3 años	1 año
Diana Hernández Arellano	26	Informática o Coord.	12-18 hrs.	Carrera técnica	Soltera	3 años	1 año
Gisela Solís Pérez	22	Informática	12-18 hrs	Preparatoria	Soltera	1 año	1 año

ANEXO 4

## TÉCNICAS DE RELACIONES HUMANAS

### TÉCNICA 1

**TEMA:** Clima laboral

**TÉCNICA:** El arco iris

**OBJETIVO:** Detectar los intereses más significativos que tienen los participantes del curso y lo que esperan de este.

**MATERIAL:**

- Hoja de rotafolio lista para el ejercicio, que este señalado en la parte superior la palabra **Expectativas**.
- Plumones de colores.

**PROCEDIMIENTO:**

- Indique al grupo el material que utilizará para el ejercicio, tanto la hoja de rotafolio como los plumones.
- Invite a los participantes a pasar diciendo “es importante conocer lo que ustedes esperan de este curso y compartirlo con todo el grupo”.
- Especifique que al pasar a escribir su o sus expectativas deberán hacerlo en voz alta.
- Una vez que hayan pasado todos los participantes o quienes hayan querido hacerlo, rescate algunas expectativas y reafírmelas al grupo.
- Es importante que presente la actividad con dinamismo, para que de esta forma el grupo lo realice con rapidez.

**TIEMPO APROXIMADO:** 15 minutos.

## **TÉCNICA 2**

**TEMA:** Clima laboral

**TÉCNICA:** Los papelitos

**OBJETIVO:** Involucrar al grupo en el desarrollo del curso no solo como participantes sino como responsables directos del alcance del mismo.

**MATERIAL:**

- Postit de colores
- Rotafolio con hoja lista para el ejercicio (tomar como referencia el material del ejercicio anterior.)

**PROCEDIMIENTO:**

- Reparta a cada participante como mínimo tres postit.
- Indique a los participantes que en cada hojita de color debe escribir una regla del juego que consideren ayudará al desarrollo del curso. Diga: “todos somos responsables de lo que suceda y como sucedan las cosas dentro del curso, por ello es importante que respetemos ciertas reglas del juego que nos permitan mantener un ambiente de armonía”
- Cuando hayan concluido, repita solo algunas reglas y pida que todo el grupo se comprometa a acatarlas.
- Es importante que indique al grupo que dentro de sus reglas, la que necesita de la cooperación de todos es la del tiempo, es decir, llegar temprano y respetar el tiempo de cada actividad.
- Procure que estas reglas permanezcan a la vista en cada sesión, si esto no termina siendo un distractor.

**TIEMPO APROXIMADO:**15 minutos.

### **TÉCNICA 3**

**TEMA:** Clima laboral

**TÉCNICA:** Melón o sandía

**OBJETIVO:** Mostrar a los participantes las opciones de clima laboral en las que pueden trabajar.

**MATERIAL:**

- Imágenes de un melón y una sandía tamaño carta, a color, enmicada
- Pizarrón
- Plumones para pizarrón

**PROCEDIMIENTO:**

- Divida el pizarrón (con una línea) en dos y pegue las imágenes del melón y la sandía en un lado cada uno.
- Pregunte al grupo ¿qué es lo que más le gusta de la gente? Y ¿qué es lo que más le disgusta de la gente? En términos de actitud y conductas.
- Pida a dos voluntarios que le hagan el favor de anotar en el pintarrón las repuestas de los participantes. Explique que para que sea más rápido no se van a repetir las palabras en ninguna de las columnas.
- Al final pídale a los voluntarios que lean la columna correspondiente.
- Pregunte al grupo en general en donde les agradaría estar, con qué gente y por qué.

**TIEMPO APROXIMADO:** 45 minutos.

## **TÉCNICA 4**

**TEMA:** Interacción

**TÉCNICA:** El paisaje

**OBJETIVO:** Mostrar a los participantes la importancia de cada una de las tareas que puede realizar cada cual en su equipo de trabajo.

**MATERIAL:**

- 4 sobres que contengan 20 diferentes figuras geométricas de papel lustre, en varios colores y tamaños.
- Pizarrón
- Plumones para pizarrón
- Borrador o franela

**PROCEDIMIENTO:**

- Divida al grupo en cuatro equipos y pida que cada uno de ellos nombre un representante.
- Reparta el material a cada equipo
- Indique que con el material deberán realizar el paisaje que ellos decidan, ya sea un desierto, una isla, un bosque, etc.
- Señale que se debe ocupar todo el material, y que este no debe ser recortado o doblado.
- Reitere al grupo que cuentan solo con 10 minutos.
- El representante puede participar en la actividad al mismo tiempo que observa.
- Al concluir el ejercicio pida a cada representante que de su comentario respecto a su equipo solo por 5 minutos.

**TIEMPO APROXIMADO:** 50 minutos.

## **TÉCNICA 5**

**TEMA:** Comunicación

**TÉCNICA:** Mi espalda y la tuya

**OBJETIVO:** Mostrar a los participantes cuales y cuantos obstáculos son los que distorsionan la comunicación entre las personas.

**MATERIAL:**

- Ninguno

**PROCEDIMIENTO:**

- Pida al grupo que organicen rápidamente en parejas A y B.
- Las parejas deben colocarse en un primer momento espalda con espalda, todas en fila; las personas del grupo A deben contarle lo que quieran a las personas del grupo B al mismo tiempo durante 4 minutos.
- Al terminar el tiempo pedir a las parejas que giren para que queden frente a frente y realicen la misma actividad durante otros 4 minutos.
- Es importante que cuando las parejas estén frente a frente no se acerquen para escuchar mejor a su compañero, ni deben hablarse al oído.
- Al terminar las dos etapas del ejercicio pedir al grupo que compartan su experiencia.

**TIEMPO APROXIMADO:** 35 minutos.

## **TÉCNICA 6**

**TEMA:** Compañerismo y amistad.

**TÉCNICA:** Una gota de agua.

**OBJETIVO:** Permitir que los participantes alcancen un estado de relajación que facilite y apoye su desarrollo en la sesión

**MATERIAL:**

- Hoja del ejercicio previamente estudiada, solo por el instructor (ver anexo)

**PROCEDIMIENTO:**

- Invite a los participantes a que se sienten lo más cómodos posible y cierren sus ojos.
- Acompañe el ejercicio con una música suave y tranquila.
- Lea el ejercicio en un tono suave, despacio, haciendo pequeñas pausas que permitan al participante imaginar lo que usted lee.
- Al terminar de leer el ejercicio deje pasar 30 segundos y con un tono un poco más fuerte organice al equipo para la siguiente actividad.

**TIEMPO APROXIMADO:** 10 minutos.

## **TÉCNICA 7**

**TEMA:** Compañerismo y amistad.

**TÉCNICA:** Los paliacates.

**OBJETIVO:** Observar como influye la relación ya sea de compañerismo o amistad en el desarrollo de cualquier actividad.

**MATERIAL:**

- 6 paliacates rojos
- 6 paliacates verdes

**PROCEDIMIENTO:**

- Pida al grupo 12 voluntarios.
- Reparta a cada voluntario un paliacate, de preferencia hágalo seriado.
- Pida que con el paliacate se venden los ojos y de esta forma escuchen las instrucciones.
- Explique que el ejercicio consiste en un primer momento en que los doce voluntarios deben acomodarse por estaturas y después que concluyan esta parte deben agruparse por color de paliacate.
- Señale a los voluntarios que la condición es que no deben hablar ni emitir algún sonido, la única forma de comunicación será el contacto físico.
- Una vez concluido el ejercicio en sus 2 etapas pedir que sin moverse del lugar donde quedaron se retiren el paliacate y observen los resultados.

**TIEMPO APROXIMADO:** 50 minutos.

## **TÉCNICA 8**

**TEMA:** Respeto

**TÉCNICA:** He aprendido

**OBJETIVO:** Mostrar a los participantes que cada persona percibe, responde, vive, expresa y siente las situaciones o conductas de diferente manera y debemos respetarla.

**MATERIAL:**

- 20 hojas del ejercicio “He aprendido” (ver anexo)

**PROCEDIMIENTO:**

- Reparta a cada participante una hoja del ejercicio.
- Pida que la lean con detenimiento el ejercicio.
- Al concluir la lectura pida al grupo que expresen lo que sintieron, con qué lo relacionan, que les significa, etc.
- Rescate los comentarios y de su conclusión.

**TIEMPO APROXIMADO:** 60 minutos.

## **TÉCNICA 9**

**TEMA:** Relaciones humanas.

**TÉCNICA:** Canasta de frutas.

**OBJETIVO:** Conocerse entre si y romper el hielo.

**MATERIAL:**

- Participantes
- Tarjetas con nombres de las frutas

**PROCEDIMIENTO:**

- Pida al grupo que pase al frente del aula y forme un círculo.
- Posteriormente el instructor entregara a cada participante una tarjeta de un nombre de fruta.
- Pida que solo lo lea el indicando y que no lo mencione a su otro compañero.
- Comience a decir las instrucciones.
- Retome los cometarios del grupo par cerrar el curso.

**TIEMPO APROXIMADO:** 20 minutos.

## **TÉCNICA 10**

**TEMA:** Cierre de curso.

**TÉCNICA:** Regala una emoción.

**OBJETIVO:** Despertar en los participantes sentimientos positivos acerca de sus compañeros.

**MATERIAL:**

- Tarjetas
- Hojas blancas
- Plumones

**PROCEDIMIENTO:**

- Pida al grupo que pase al frente del aula y forme un círculo.
- Posteriormente entregue a cada participante una tarjeta, la cual contendrá una emoción, palabra, objeto o paisaje.
- Pida que lean la tarjeta indicando que es un regalito que ellos deben decidir a quien de todo el grupo les gustaría regalarle la tarjeta.
- Comience a preguntarle al primer participante que se encuentra a su derecha; ¿A quién le gustaría regalarle la tarjeta?
- Pida al elegido que pase al centro y reciba el regalo.
- Cuestione al participante sobre qué sintió al recibirla y al darse cuenta del contenido de la tarjeta.
- Posteriormente pregunte al que hizo el regalo ¿Qué sintió al regalar eso?
- Retome los comentarios del grupo par cerrar el curso.

**TIEMPO APROXIMADO:** 20 minutos.

NOTA: Estas técnicas fueron realizadas con base al autor Jaime Grados revisada.

## TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO

### TÉCNICA 1

**TEMA:** Expectativas.

**TÉCNICA:** Cuestionario.

**OBJETIVO:** Definir y reconocer las expectativas de los participantes.

**MATERIAL:** Cuestionarios de expectativas, uno por participante.

**PROCEDIMIENTO:**

- Entregar a cada participante un cuestionario, sin mencionar de qué se trata, pedir que lo resuelvan individualmente y eviten comentarios.
- Indicar que solo cuentan con 10 minutos para resolverlo.
- Al finalizar escoger algunos cuestionarios al azar y compartirlos.
- Sacar conclusiones.

**TIEMPO APROXIMADO:** 20 min.

## TÉCNICA 2

**TEMA:** Diferencia entre grupo y equipo de trabajo.

**TÉCNICA:** “Ganen lo más que puedan”.

**OBJETIVO:** Reconocer la diferencia que existe entre un grupo y un equipo de trabajo.

**MATERIAL:** Hojas de rotafolio e instrucciones.

**PROCEDIMIENTO:**

- Dividir al grupo en 4 equipos, entregar hoja con las siguientes instrucciones.
- El instructor debe estar atento al desarrollo y registrar los resultados.

### DINÁMICAS DE LAS “X” y “Y”

TIRADA	EQUIPO 1	EQUIPO 2	EQUIPO 3	EQUIPO 4
1				
2				
3				
4				
5 (Aumentar 3 puntos a la tirada)				
6				
7				
8 (Aumentar 5 puntos a la tirada)				
9				
10 (Aumentar 10 puntos a la tirada)				

4x	< TODOS GANAN 1 PUNTO >
3x	< PIERDEN 1 PUNTO >
1Y	< GANAN 3 PUNTOS >
2X	< GANAN 2 PUNTOS >
2Y	< GANAN 2 PUNTOS >
1X	< PIERDEN 3 PUNTO >
3Y	< GANAN 1 PUNTO >
4Y	< TODOS PIERDEN 1 PUNTO >

- LA TABLA NOS DEBE DAR A GANAR 100 PUNTOS TOTALES
- SUMAR LOS POSITIVOS Y RESTAR LOS NEGATIVOS
- SOLUCIÓN TODOS DEBEN JUGAR A “ X “
- HAY TRES VECES DE OPCIÓN DE MANDAR A LOS EQUIPOS PARA PLATICAR Y CONSEGUIR UN ACUERDO

**TIEMPO APROXIMADO:** 40 min.

### **TÉCNICA 3**

**TEMA:** Ventajas del trabajo en equipo.

**TÉCNICA:** La cadena

**OBJETIVO:** Reconocer las ventajas de trabajar el equipo.

**MATERIAL:** Papel periódico, clips, pegamento, masquin tape o diurex.

**PROCEDIMIENTO:**

- Repartir el material a cada participante, mientras se les va explicando que van a realizar con el.
- Pedir que formen una cadena con el periódico lo más larga y resistente posible en un tiempo de 5 minutos.
- Al terminar el tiempo, señalando algunas de las cadenas y mostrar el alcance, la resistencia y la manera de formarlas.
- Pedir al grupo que forme equipos de 5 personas y se reúnan en cada esquina del salón.
- Dar más periódico y pedir que realicen lo mismo pero ahora en conjunto.
- Concluir ¿cómo se sintieron?, ¿qué diferencia hay entre trabajar individualmente y en equipo?, ¿cuáles son los beneficios?, ¿cuáles son las dificultades?, ¿se debe trabajar en equipo?

**TIEMPO APROXIMADO:** 45 minutos.

## **TÉCNICA 4**

**TEMA:** Liderazgo

**TÉCNICA:** Destrucción y construcción del mundo.

**OBJETIVO:** Observar los diferentes tipos de liderazgo que se pueden ejercer en una situación específica.

**MATERIAL:** Un salón amplio para que el grupo trabaje con independencia.

### **PROCEDIMIENTO:**

- El instructor lee el siguiente mensaje:

“Una inmensa catástrofe ha asolado la tierra. Dentro de 30 minutos el globo terráqueo se verá destruido por completo. De la inmensa multitud de los habitantes, tan solo restan nueve personas. Una nave espacial que nada más cuenta con capacidad para cinco plazas, espera para transportar a los sobrevivientes a un lejano planeta donde podrán iniciar una nueva civilización. La tarea del grupo consiste en determinar, dentro del tiempo señalado, quienes ocuparán los únicos lugares disponibles y por qué”

El grupo se comprende por: (los papeles se sortean)

Un sacerdote, Un juez, Un policía, Un esposo, Una esposa embarazada, Una vedette, Un estudiante, Un agricultor, Una maestra.

Se distribuye al grupo en equipos de nueve personas.

Después de leído el mensaje, se supone que la nave ha llegado a su destino. El trabajo de los ocupantes es decidir cómo va a vivir.

Los que permanecen en la tierra descubren que no va a desaparecer y deben decidir cómo van a vivir en adelante.

Finalmente se discute el ejercicio.

**TIEMPO APROXIMADO:** 30 minutos.

## **TÉCNICA 5**

**TEMA:** Liderazgo.

**TÉCNICA:** “Largo, picudo y con pestañas”

**OBJETIVO:** Determinar las ventajas de ser un líder dentro del equipo de trabajo.

**MATERIAL:** Salón amplio, Para cada equipo de tres personas: tres vendas, una regla, un lápiz, pegamento adhesivo y una plantilla de cartoncillo de un octaedro recortado sin remarque de pestañas, Un plano para que el facilitador de las instrucciones.

### **PROCEDIMIENTO:**

- Formar equipos de tres.
- Entregar sÓlo las vendas.
- Cada equipo debe elegir a quién se le vendará la boca para que no hable, a quien se le amarrarán las manos a la espalda para que no intervenga y quien será vendado de los ojos para no ver.
- Ya vendados, el facilitador pide que salgan (junto con él) quienes no podrán hablar para darles instrucciones especiales sobre la tarea que van a desempeñar.
- Mostrarles la plantilla y el plano en donde se explique gráficamente todos los dobleces y el producto terminado que se desea.
- Iniciar el ejercicio al mismo tiempo.
- Conclusiones.

### **INSTRUCCIONES PARA EL PARTICIPANTE.**

Siga al pie de la letra las siguientes instrucciones:

- a) Sólo pueden tocar el material para realizar el octaedro las personas que tengan los ojos vendados.

- b) Los que pueden hablar, tendrán que dar las instrucciones a las personas que estén amarradas de las manos y éstos a su vez, transmitirlos a los vendados de los ojos. Se permite cualquier medio de comunicación siempre y cuando no se toque el material, pues la tarea debe realizarla solo el participante ciego.
- c) No se le pueden dirigir las manos al participante ciego.
- d) El pegamento se debe aplicar cuando el octaedro ya esté armado.

**TIEMPO APROXIMADO:** 40 minutos.

## **TÉCNICA 6**

**TEMA:** Pertenencia.

**TÉCNICA:** “La flor”

**OBJETIVO:** Reconocer el grado de pertenencia con nuestro equipo de trabajo.

**MATERIAL:** Salón amplio, Papel crepé de colores, Pegamento y tijeras.

**PROCEDIMIENTO:**

- Acomodar al grupo en forma de círculo.
- Entregar solo hojas de colores en forma de pétalos.
- Cada participante debe escribir en el número de pétalos que le corresponden una cualidad o característica de su equipo de trabajo (positiva o negativa).
- Al finalizar cada quien pasa a la pared donde se haya pegado el gran tallo a pegar sus pétalos para formar una flor.
- Al finalizar revisarla y mostrarles el resultado.
- Conclusiones.

**TIEMPO APROXIMADO:** 45 minutos.

## **TÉCNICA 7**

**TEMA:** Roles.

**TÉCNICA:** Prosopón.

**OBJETIVO:** Identificar el rol que los demás perciben de mí.

**MATERIAL:** Una máscara de cartoncillo para cada participante en color blanco, Marcadores de colores.

### **PROCEDIMIENTO:**

- Entregar las máscaras e indicar donde se encuentran los plumones.
- Se les pide que maquillen la máscara del personaje que cotidianamente representan.
- Mencionar que lo que importa no son las habilidades para dibujar sino lo representativo que sea el decorado.
- Se les pide que al reverso maquillen la máscara del personaje que desearían ser.
- Al terminar de maquillar las dos caras, deben explicar porque escogieron esos roles, que beneficios han tenido, etc.
- Conclusiones.

**TIEMPO APROXIMADO:** 90 minutos.

## **TÉCNICA 8**

**TEMA:** Comunicación

**TÉCNICA:** Comunicación en uno y otro sentido.

**OBJETIVO:** Identificar el estilo de comunicación utilizado por el equipo de trabajo.

**MATERIAL:** Un salón suficientemente iluminado, amplio y con mesas para que los participantes trabajen eficientemente.

Una hoja con el dibujo A, Una hoja con el dibujo B,

Dos hojas de papel y un lápiz para cada participante

Un pizarrón

### **PROCEDIMIENTO:**

#### **Primera etapa:**

A un voluntario se le da la hoja con el dibujo A, el cual tendrá que describirlo al grupo. Debe hacerlo con toda exactitud, medidas, colocación, puntos, etc.

Solamente el voluntario puede hablar en voz alta y clara. Debe colocarse de espaldas a los participantes cuidando de que no le vean el dibujo.

Ningún participante puede hablar, preguntar, hacer ruido, o cualquier tipo de expresiones.

10 minutos deberán ser utilizados como máximo para ésta primera etapa.

#### **Segunda etapa:**

Se le entrega la hoja con el dibujo B al voluntario el cual vuelve a narrarlo al grupo con toda exactitud.

Se coloca de frente al grupo. Dos participantes pueden hacer toda clase de preguntas que considere necesarias.

15 minutos deberán ser utilizados como máximo para la segunda etapa.

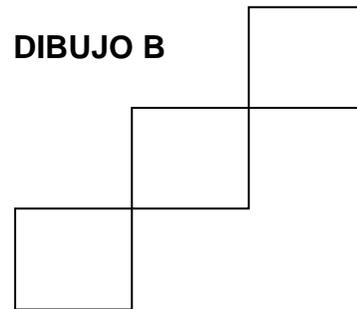
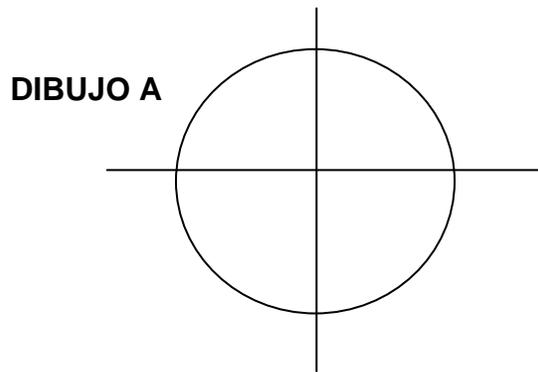
#### **Tercera etapa:**

Se compara el tiempo usado en el primero y segundo dibujo.

Se comparan los dibujos del grupo con los originales para mostrar los aciertos entre el primer sistema de comunicación y el segundo.

Se compara la vivencia del grupo en el primero y segundo dibujo.

Se hace una reflexión teórica sobre las ventajas y desventajas de cada sistema, así como de los estereotipos de la comunicación.



**TIEMPO APROXIMADO:** 30 minutos.

## **TÉCNICA 9**

**TEMA:** Responsabilidad

**TÉCNICA:** Atención y planeación.

**OBJETIVO:** Identificar la atención que ponemos a nuestros compañeros.

**MATERIAL:** Hoja del ejercicio por participante.

### **PROCEDIMIENTO:**

- Entregar una hoja blanca a cada participante y un lápiz.
- Se les pide que pongan atención a las instrucciones que se les darán posteriormente.
- Mencionar que el trabajo se realiza individualmente y sin comentarios.
- Se les pide que quien finalice levante la mano para identificarlo.
- Revisar los ejercicios.
- Conclusiones.

### **HOJA DE INSTRUCCIONES.**

1. Siempre hay que leer todas las cosas con cuidado antes de actuar.
2. Escriba su nombre arriba, en el ángulo superior derecho de esta hoja.
3. Rodee con un círculo la palabra “nombre” en la instrucción 2.
4. Dibuje cinco cuadros pequeños en el ángulo inferior izquierdo de esta hoja.
5. Escriba una X en cada uno de los cinco cuadros que ha dibujado.
6. Rodee con un círculo cada uno de los cuadros que ha dibujado.
7. Firme debajo del título de esta página.
8. Después del “+” escriba sí, sí, sí. +
9. Rodee con un círculo el número de la instrucción 7.
10. Escriba una X mayúscula en el ángulo inferior izquierdo de esta hoja.

11. Dibuje un triángulo alrededor de esta X mayúscula.
12. En el reverso de esta hoja multiplique  $70 \times 30$ .
13. Dibuje un círculo alrededor de la palabra “hoja” en la instrucción 4.
14. Pronuncie en voz alta su primer nombre de pila cuando llegue a esta instrucción
15. Si cree que hasta ahora se ha atendido correctamente a las instrucciones diga “sí” en voz alta.
16. Sume  $107 + 278$  en el reverso de esta hoja.
17. Rodee con un círculo el resultado de esta suma.
18. Cuente con voz muy alta; 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.
19. Diga en voz alta “soy el mejor que se atiende a las instrucciones”.
20. Ahora que ha terminado de leer cuidadosamente estas instrucciones, lleve a cabo solamente las instrucciones 2 y 3.

**TIEMPO APROXIMADO:** 25 minutos.

## **TÉCNICA 10**

**TEMA:** Cierre de curso.

**TÉCNICA:** Regala una emoción.

**OBJETIVO:** Despertar en los participantes sentimientos positivos acerca de sus compañeros.

**MATERIAL:**

- Tarjetas
- Hojas blancas
- Plumones

**PROCEDIMIENTO:**

- Pida al grupo que pase al frente del aula y forme un círculo.
- Posteriormente entregue a cada participante una tarjeta, la cual contendrá una emoción, palabra, objeto o paisaje.
- Pida que lean la tarjeta indicando que es un regalito que ellos deben decidir a quien de todo el grupo les gustaría regalarle la tarjeta.
- Comience a preguntarle al primer participante que se encuentra a su derecha; ¿A quién le gustaría regalarle la tarjeta?
- Pida al elegido que pase al centro y reciba el regalo.
- Cuestione al participante sobre qué sintió al recibirla y al darse cuenta del contenido de la tarjeta.
- Posteriormente pregunte al que hizo el regalo ¿Qué sintió al regalar eso?
- Retome los comentarios del grupo par cerrar el curso.

**TIEMPO APROXIMADO:** 20 minutos.

NOTA: Estas técnicas fueron realizadas con base al autor Jaime Grados revisada.

## GLOSARIO

**Acomodación:** es la actividad mediante la que los diferentes esquemas de pensamiento y de acción del individuo se modifican durante el proceso de asimilación recíproco.

**Actitudinal:** Consiste en la modificación o adquisición de actitudes

**Adiestramiento:** El perfeccionamiento de las habilidades de un hombre, en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que implica una especialidad.

**Asimilación:** Comprensión de lo que se aprende o incorporación a los conocimientos previos:

**Capacitación:** Un proceso educativo que permite desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias, para desempeñar eficiente y eficazmente las tareas propias de una determinada ocupación, la cual debe tener un valor social

**Cognitivo:** Proceso exclusivamente intelectual que precede al aprendizaje, las capacidades cognitivas solo se aprecian en la acción, es decir primero se procesa información y después se analiza, se argumenta, se comprende y se produce nuevos enfoques. El desarrollo de lo cognitivo en el alumno debe ser el centro del proceso de enseñanza por parte del docente.

**Convergencia:** Unión de dos o más cosas que confluyen en un mismo punto.

**Curricular:** Esta se emplea para referirse a todo aquello propio del currículo o que es relativo a este.

**Currículo:** Diseño que permite planificar las actitudes académicas; no dice que enseñar, como enseñar, cuando enseñar y que, como y cuando evaluar. Aceptación singular de curriculum.

**Curriculum:** Conjunto de competencias básicas, objetivos, contenidos, criterios metodológicos y de evaluación.

**Didáctica crítica:** La didáctica crítica es la respuesta a la necesidad de los reconocimientos de los conflictos y contradicciones que se presentan en el fenómeno educativo, es decir, enseñanza- aprendizaje, el cómo se desenvuelven los agentes.

**Expedita:** Desembarazado, libre de todo estorbo.

**Incidental:** Que sucede en relación con algo sin ser esencial.

**Inclusión:** Introducción de una cosa dentro de otra cosa o dentro de sus límites.

**Instrumentación:** Son los medios o materiales del que dispone el facilitador o docente para llevar a cabo la tarea de facilitar el aprendizaje.

**Intencional:** Se propone determinados logros, que se los plantea previa y conscientemente.

**Motivaciones extrínsecas:** Premiar la conducta obediente con incentivos atractivos es solo un aspecto de la motivación extrínseca. Otra estrategia sería el uso de estímulos adversivos. Para realizar un análisis completo de la conducta hace falta hacer un sobreseimiento teórico de las causas internas (por ejemplo, necesidades, pulsiones) y hacer un detallado análisis de las consecuencias ambientales de una conducta en concreto.

**Motivaciones intrínsecas:** se evidencia cuando el individuo realiza una actividad por el simple placer de realizarla, sin que nadie de manera obvia le de algún incentivo externo. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la autosuperación o la sensación de éxito.

**Psicomotriz:** Relación entre el cuerpo y la mente

**Reformulación:** Se distingue de la revisión en que aquella es realizada siempre por los responsables de un sistema de clasificación o indización entre una edición y otra, mientras que la reformulación puede ser realizada en cualquier momento por un clasificador o grupo de clasificadores, para satisfacer necesidades locales.

**Regulación:** Cuando algo es puesto en un estado de normalidad, luego de permanecer durante un lapso de tiempo en una situación por fuera de lo regular se habla en términos de regulación.

**Tutoría entre iguales:** es una estrategia educativa para la convivencia escolar, diseñado inicialmente como una medida práctica contra la violencia y el acoso escolar, tiene un carácter institucional y implica a toda la comunidad educativa. Es un recurso importante en el proceso de participación, concienciación, prevención y desarrollo de programas de intervención sobre convivencia en el centro educativo. Puede adaptarse como una medida contra la desmotivación y el fracaso, no únicamente curricular, sino también personal y social.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ, Sergio, (1992) Psicología Didáctica del Aprendizaje Significativo. Buenos Aires: Ed. Praga.
- CANCINO, Juan. (1981) Glosario de términos de capacitación. México. Ed. El autor.
- CARREÑO H., Fernando. (1975) La investigación bibliográfica. México, Ed. Grijalbo.
- CARRETERO, Mario, (1990) Constructivismo en Debates Constructivistas. Ed. Grupo Alfa. Vaqueiro.
- CAVAZOS, Flores, B. (1986) Nueva Ley Federal del Trabajo, tematizada y sistematizada. México. Ed. Trillas.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1988) México. 6ª. Ed. Trillas.
- DÍAZ, Barríga, Frida. (1999) Estrategias docentes para un Aprendizaje Significativo. Una interpretación constructivista.. México, 2ª. Ed. McGraw Hill.
- Dirección General de Administración de Personal. (1997) Trabajo en equipo. México: SSP.
- Dirección General de Administración de Personal. (1998) Sistema integral de capacitación y desarrollo del personal de la SSP 1996-2000. México.
- Enciclopedia Multimedia Salvat 1999.
- GORE, Ernesto (1996) La educación en la empresa, Buenos Aires, Ed. Granica.
- GRADOS, Jaime (2007) Capacitación y desarrollo de personal. México, 3ª. Ed. Trillas.

- LEÓN, Antoine. (1981) La Psicopedagogía de los adultos. México: Siglo XXI. Ed. Colección Mínima.
- MENDOZA, Núñez, Alejandro. (1991) Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. "La enseñanza en talleres". México, Ed. Trillas.
- MORAN, Oviedo, Porfirio. (1997) Instrumentación didáctica. Conceptos generales, en: Fundamentación de la Didáctica. México: 7ª. Ed., Gernika Tomo I.
- Nacional Financiera. (1992) Formación de instructores empresariales: México NAFIN.
- PANSZA, Margarita, (1997) Operatividad de la Didáctica. México: Ed. Gernika,
- Secretaría de Programación y Presupuesto. (1990) Lineamientos generales para la capacitación en el Sector Público. México: STPS.
- Secretaría de Seguridad Pública. (1997) Acuerdo por el que se fijan criterios generales y se establecen los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores. México: SSP.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Dirección de Capacitación y Adiestramiento. Subdirección Técnica. (1981) Glosario de términos empleados en capacitación y adiestramiento. México: Unidad Coordinadora de Empleo en la capacitación y el adiestramiento, (serie técnica; No. 3).
- SILICEO, Aguilar, Alfonso. (1982) Capacitación y desarrollo de personal, México, 2ª. Ed. Trillas.
- UNESCO. (1975) Tercera Conferencia Internacional sobre la Educación de Adultos. Tokio: UNESCO.
- VIDALOT y Merce. (1993) Educación de adultos. Ser y aprender en el adulto. Examen de sus vivencias. MEXICO Ed. Fondo de Cultura Económica.