



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGÍA



TESINA

**“PROPUESTA PEDAGÓGICA DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN DE
FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA EL SERVICIO POSTAL
MEXICANO”**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:
KAREN CORTÉS CASTAÑEDA

ASESOR:
DR. ROBERTO de JESÚS VILLAMIL PÉREZ

CIUDAD UNIVERSITARIA



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios Padre: por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida. TE AMO.

A mis Padres: por siempre contar con su apoyo incondicional, estar siempre conmigo, por sus consejos, agradecerles todo lo que han hecho por mí...terminar esta formación. Los quiero mucho.

A Hernán: mi compañero y esposo, que siempre has estado conmigo en los momentos de desesperación y juntos afrontar obstáculos, gracias por tu gran apoyo amor mío y ser parte de la culminación de mi carrera. Te amo.

A mi amada hija Carolina: eres toda mi vida y una gran motivación en todo lo que emprendo te amo mi linda niña.

A mis hermanos Migue y Gabi por su amor y apoyo, siempre están en mi mente. Los quiero mucho.

A mis abuelos Miguel y Rebeca , Rafael y Angela por su amor.

A mi tía Rosy: por siempre estar conmigo y apoyarme en todo lo que emprendo te quiero mucho.

A todos mis Tíos: Héctor, Miguel, Becky, David y Pepe por su cariño que siempre me han demostrado. Los quiero mucho.

A mi prima Aura: por siempre estar al tanto de este proyecto. Te quiero.

A mi asesor: Dr. Roberto Villamil, por su gran paciencia y enorme apoyo, por su dedicación para la realización de este trabajo, por ser el mejor guía y un ejemplo de profesionalista a seguir. Toda mi gratitud y admiración.

A mis sinodales: Lic. Ruth García, Lic. Alejandro Rojo, Lic. Patricia Zurita y Mtra. Cecilia Montiel, por sus observaciones, recomendaciones y consejos.

A mis amigas del Colegio de Pedagogía: Caro y Claudia, que nos hemos visto a lo largo de este camino profesional, especialmente a Nadia gracias por tu apoyo y guía. Las quiero nenas.

A mi máxima casa de estudios: la Universidad Nacional Autónoma de México, por ser mi segundo hogar y darme la oportunidad de pertenecer a ella...es un orgullo ser azul y oro.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
CAPÍTULO I	
SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	8
1.1 SEPOMEX Reseña Histórica.....	8
1.2 Estructura Orgánica y Funciones	12
1.3 Marco Legal de capacitación.....	17
1.4 Formación de planes y programas de capacitación Programa Operativo Anual (POA).....	19
CAPÍTULO II	
GERENCIA DE CAPACITACIÓN.....	26
2.1 Perfil de actividades desarrolladas.....	26
2.2 Diagnóstico de los instructores.....	30
2.2.1 Instrumento de diagnóstico.....	34
2.2.2 Resultados de los cuestionarios aplicados a los instructores de la Gerencia de Capacitación SEPOMEX.....	38
2.2.3 Análisis de las gráficas.....	41
2.2.4 Conclusiones.....	45
CAPÍTULO III	
FORMACIÓN DE INSTRUCTORES.....	49
3.1 Formación de instructores.....	49
3.2 Funciones y características del instructor.....	51
3.3 Conducción grupal.....	55
3.4 Andragogía.....	58
3.5 Definición de adulto.....	59
3.6 El proceso cognitivo de los adultos.....	61
3.7 Etapas del desarrollo de los adultos.....	65

CAPÍTULO IV

PROPUESTA PEDAGÓGICA.....	75
4.1 Programa de un Curso de Capacitación de Formación de Instructores para el Servicio Postal Mexicano	75
4.2 Planeación didáctica.....	96
4.3 Conceptos básicos de enseñanza.....	100
4.4 Estrategias de enseñanza-aprendizaje.....	103
4.5 Evaluación.....	108

CAPÍTULO V

ETAPAS DE LA CAPACITACIÓN.....	118
5.1 Concepto de capacitación.....	118
5.2 Planeación de la capacitación.....	121
5.2.1 Organización.....	122
5.2.2 Programación.....	124
5.2.3 Ejecución.....	125
5.2.4 Evaluación.....	127
CONCLUSIONES.....	129
FUENTES CONSULTADAS.....	132
ANEXOS.....	136

INTRODUCCIÓN

La educación genera un desarrollo social, es una acción continua y un proceso integral del hombre tratando de buscar un aprendizaje permanente. Es necesidad de comunicarse, la necesidad de conocer, la necesidad de trabajar, de producir y de formar individuos.

Y si hablamos del área en la que pueda desenvolverse formando personal en una empresa ésta es la capacitación.

Cabe mencionar que la capacitación es una práctica educativa y es considerada como factor primordial en la producción aunque algunas veces no señalen la importancia de la acción educativa que pueda transmitir como lo es en la labor de formar personal en una empresa.

La capacitación contribuye al desarrollo del desempeño de cierta actividad laboral creando oportunidades de progreso profesional y laboral, permitiendo un mayor crecimiento integral en las capacidades del trabajador. En mi experiencia profesional me percaté que esta práctica educativa es un proceso inherente e importante dentro de la pedagogía.

Así también sabemos que la labor del instructor en la capacitación es indudablemente importante pues está en sus manos la formación de sujetos, su participación es enriquecedora activa y consciente. Un instructor cuenta con una mezcla particular de profesionalismo con cierta experiencia a la conducta individual o grupal, asumiendo conocimientos de diferente índole y dispone de una sensibilidad frente a los demás que es importante para el logro de objetivos así como la seguridad y la autenticidad.

El instructor no sólo transmite conocimientos y ayuda a desarrollar aptitudes, su labor va más allá de un desarrollo social del sujeto, es decir que sea capaz de crear cambios de conducta de los capacitados a través de interacciones emprendedoras llegando a la obtención de resultados en el desempeño de su labor. Para esto es importante mencionar aspectos que estén relacionados con la formación didáctica que cualquier formador debe poseer considerando todo un bagaje amplio de estrategias didácticas conociendo qué función y uso tienen.

Para que esta acción logre buenos resultados de acuerdo con la labor del instructor es necesario contar con suficientes herramientas pedagógicas

basándose en los elementos didácticos con el objetivo de que llenen sus expectativas complementarias a su formación de acuerdo a su área.

Para la realización de este trabajo abordé temas relacionados con la capacitación que maneja la empresa en la que realicé mi servicio social, gracias a esto logré tener un acercamiento laboral e identificando a profundidad algunos limitantes cognitivos que tiene el organismo, dicho lugar es el Servicio Postal Mexicano SEPOMEX.

Al leer esta tesina podremos conocer un pilar importante en cuanto a la formación de personal que es la capacitación y se verán temas tales como la capacitación de personal, conceptos básicos que se manejan en dicho tema y demás suficientes herramientas pedagógicas.

Mi interés de comentar y aportar elementos a esta práctica educativa surgió conociendo el programa de formación de instructores del SEPOMEX, del cual me basé para identificar sus limitantes pedagógicas y así elaboré un curso de capacitación para el SEPOMEX el cual tiene un carácter inductivo, ya que se logran ver los conocimientos básicos en materia de didáctica y capacitación, el curso permite entender cada etapa en que se formará al participante y así llevar a cabo el curso de formación de instructores.

Ahora bien, el presente trabajo se estructuró en cinco capítulos, dedicando el primer capítulo a la presentación del Servicio Postal Mexicano, detallando su estructura y roles; dentro de este capítulo podremos conocer la misión, visión, lineamientos y la organización de la empresa.

El segundo capítulo se encuentran descritas las actividades que desarrollé en la Gerencia de capacitación del SEPOMEX, así también detallé los resultados que obtuve de los cuestionarios que apliqué a los instructores.

En este capítulo demuestro más las acciones que obtuve dentro de la empresa ya que me permitió elaborar mis instrumentos de evaluación para el personal que trabaja dentro y de ahí parto para dar a conocer los resultados de los cuestionarios que apliqué y por último termino con las conclusiones.

En el tercer capítulo hablo de temas englobados con la formación de personal de capacitación, que son los instructores, tales temas son básicos para que el

propio instructor conozca de manera detallada aquellas funciones básicas para su formación y a su vez el buen manejo grupal conociendo una parte muy importante dentro de su labor que son los adultos.

A partir del cuarto capítulo veremos mi Propuesta Pedagógica, un Curso de Capacitación de Formación de Instructores para el Servicio Postal Mexicano, dirigida al personal de la área Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal, este curso se fundamenta con teorías y técnicas pedagógicas, para diseñar y aplicar las herramientas básicas y suficientes y así poder llevar a cabo un curso de capacitación de formación de instructores.

También dentro de este capítulo muestro otros elementos indispensables que apoyan esta formación, son conocimientos de enseñanza básicos en la instrucción.

Y por último, el quinto capítulo se analiza detalladamente las partes que conforman el proceso de la capacitación. Aquí menciono cada etapa de este proceso y a su vez la conceptualizo.

Al término de esta tesina están las conclusiones donde expongo los alcances y límites del trabajo así como las acciones a seguir de acuerdo con la experiencia obtenida en esta práctica profesional. Al final incluyo la bibliografía utilizada en esta tesina y los anexos que incluyen información relacionada con SEPOMEX así como el cuestionario que apliqué al personal del departamento de capacitación y desarrollo de personal, así mismo anexo información de las técnicas que se utiliza en mi propuesta pedagógica del curso de capacitación y por último una evaluación final de este mismo.

CAPÍTULO I

SERVICIO POSTAL MEXICANO

En este capítulo veremos una breve historia del Servicio Postal Mexicano, conoceremos aquellos personajes históricos que conformaron este servicio y que a su vez marcaron funciones importantes para que se creara un servicio eficiente, seguro y accesible tanto nacional como internacional.

Mas adelante conoceremos sus objetivos, funciones, misiones y visiones del servicio también se muestra la estructura orgánica y funciones del área de la dirección de recursos humanos las cuales describo brevemente.

Así mismo habló del Marco legal de capacitación y por último hablaré del Programa Anual de Capacitación.

1.1 SEPOMEX RESEÑA HISTÓRICA

El Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) ¹es uno de los correos más antiguos de América, establecidos en 1580, la oficina principal del trabajo era para comunicar el virreinato de la Nueva España con la Metrópoli-España.

El 17 de febrero de 1907, el Presidente Porfirio Díaz, fundó el Palacio Postal, también conocida como la "Quinta Casa de Correos" o la Administración de Correos número uno, la cual brinda los servicios de correspondencia en todas sus modalidades, giros, reembolsos, seguros postales, paquetería internacional, mensajería nacional y extranjera, venta de estampillas, todo ellos a través de 53 ventanillas para atención al público, además de ofrecer unos 11 mil apartados postales, la mayoría utilizados por firmas bancarias y comerciales.²

En 1933, por orden presidencial del entonces Presidente Abelardo L. Rodríguez, el servicio postal se hizo con el control del servicio telegráfico en México, la primera creación de la oficina "Dirección General de Correos y Telégrafos."

Mas tarde el Presidente Manuel Ávila Camacho ordenó la separación del servicio de correos y telégrafos en dos entidades.

¹ Servicio Postal Mexicano, <http://www.sepomex.gob.mx> (3 de febrero de 2011)

² Portal SEPOMEX <http://www.revistabuenviaje.com.mx/palaciopostal/> (13 de noviembre de 2011)

AUTONOMÍA SERVICIO POSTAL MEXICANO

A partir del 20 de agosto de 1986, se convirtió en un Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, el organismo adquiere personalidad jurídica y patrimonio propio y pasa a formar parte de la administración pública paraestatal.³

El SEPOMEX tiene el propósito de prestar el servicio público de correos en toda la República Mexicana y a las zonas más marginadas del país en forma exclusiva como lo marca el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En razón de la dinámica económica y social del país, surge la necesidad de reforzar las acciones del Servicio Postal Mexicano, para estar en condiciones de responder eficiente y oportunamente al crecimiento de la demanda, haciendo llegar el servicio a la mayoría de la población en todo el territorio nacional, así como competir comercialmente en el mercado de la mensajería privada, en permanente desarrollo.

Es así que se crean nuevas direcciones con el objetivo de dar apoyo a la función social y comercial del servicio de correos, estas direcciones son:

Dirección de Mexpost, las Coordinaciones Metropolitanas y de Gerencias Postales. De igual forma se precisaron las funciones de la Dirección de Operación y la Dirección Comercial y de Servicios, orientadas a elevar los índices de eficiencia, productividad y calidad en cada una de las funciones asignadas.

La razón por crearse nuevas direcciones fue debido a que al servicio postal se le consideraba como uno de los peores del mundo y se enfrenta ahora a la competencia de empresas privadas.

Con el fin de rivalizar con el sector privado como DHL, UPS, FedEx, Multipack, Estafeta y otros, el servicio postal creó una nueva entidad "Mexpost," más caro que el normal , pero más eficaces, tal como una empresa privada.

³ Servicio Postal Mexicano, <http://www.sepomex.gob.mx/manualcontent%view=article> (3 de febrero de 2011)

El Servicio Postal Mexicano brinda un servicio público y accesible de correos, seguro, eficiente, de bajo costo y con la cobertura más amplia tanto a nivel nacional como internacional.

➤ **Objetivos y Funciones**

EL Objetivo General de SEPOMEX es:

“Brindar prestación del servicio público de correos y de diversos servicios que conforme a las disposiciones legales le corresponden a toda la República Mexicana y a las zonas más marginadas del país de una manera eficiente.”⁴

Entre las funciones del Servicio Postal Mexicano se encuentran:

-  Prestar el servicio público de correos.
-  Programar, organizar, operar y controlar, ajustándose a los programas sectoriales respectivos, la prestación del servicio público de correos y diversos a su cargo, que se encuentren establecidos en las leyes, normatividad, convenios internacionales vigentes y demás ordenamientos jurídicos relativos y aplicables.
-  Realizar los estudios técnicos y económicos necesarios para proponer a la Junta Directiva para su aprobación, los montos de las tarifas aplicables a los servicios que proporciona.
-  Aportar a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes todos los datos y elementos a su disposición, para la formulación de los Decretos en que se ordenen las emisiones de estampillas filatélicas.
-  Administrar los Museos y las Bibliotecas Postales del Servicio Postal Mexicano, así como los servicios filatélicos entre otros.

⁴ Ídem (3 de febrero de 2011)

➤ Misión y Visión

El Servicio Postal Mexicano se estructura a partir de tres elementos fundamentales:

El SEPOMEX tiene como misión:

“Apoyar la integración y cohesión nacional, y de México con el mundo a través de la entrega confiable y oportuna de la correspondencia garantizando así el servicio universal de correos”.⁴

Por otro lado, la Visión de SEPOMEX es:

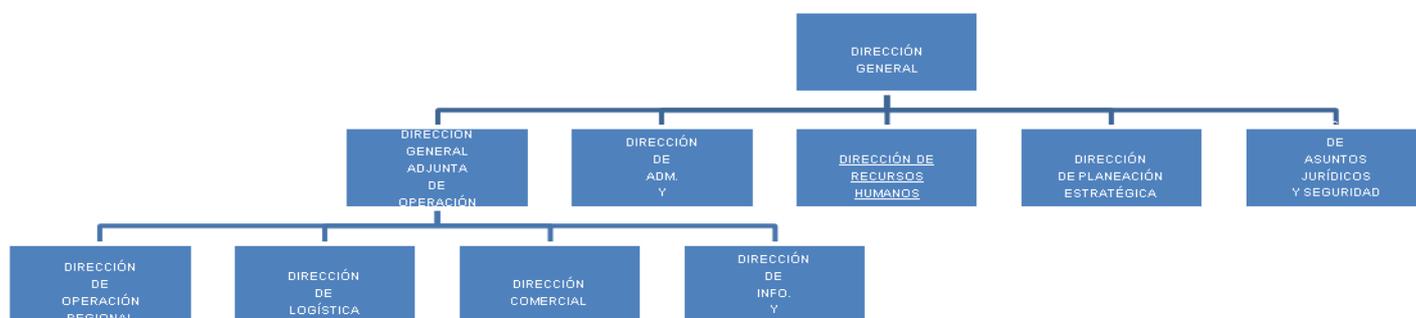
“Ser la empresa que satisfaga las necesidades de comunicación postal con toda la población, con estándares internacionales de calidad, asegurando la autosuficiencia financiera, contando con autonomía de gestión y un ambiente laboral productivo.”⁵

El SEPOMEX es un órgano descentralizado, no se halla supeditada jerárquicamente a ningún otro órgano estatal y cuyo objeto es el realizar actividades o servicios públicos de manera eficiente y de excelente calidad.

⁵ Ídem (3 de febrero de 2011)

1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONES DEL ÁREA DE LA DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Hemos visto una parte de la historia así como las funciones y objetivos del SEPOMEX. En este apartado haré una descripción general del Organigrama del Servicio Postal Mexicano, aunque sólo mostraré las principales direcciones que constituyen este organismo.



De manera resumida hablaré de las funciones que son asignadas al SEPOMEX.

Una de las tantas facultades de los titulares de las Direcciones, como punto principal es:

Planear, programar, organizar, controlar, dirigir y coordinar el funcionamiento y labores encomendadas a las unidades a su cargo o que le sean asignadas por el Director General.⁶

Así mismo informar de los avances y resultados de las funciones, programas y actividades que sean a su cargo, lo cual es necesario proponer ciertas modificaciones de la estructura y funciones del área a su cargo y previa opinión

⁶ Servicio Postal Mexicano, <http://www.sepomex.gob.mx> (3 de febrero de 2011)

de las Direcciones de Recursos Humanos someter a la aprobación del Director General.

Formular los anteproyectos de los programas anuales de actividades y de presupuesto, conforme a las normas y procedimientos que establezca la Dirección General.

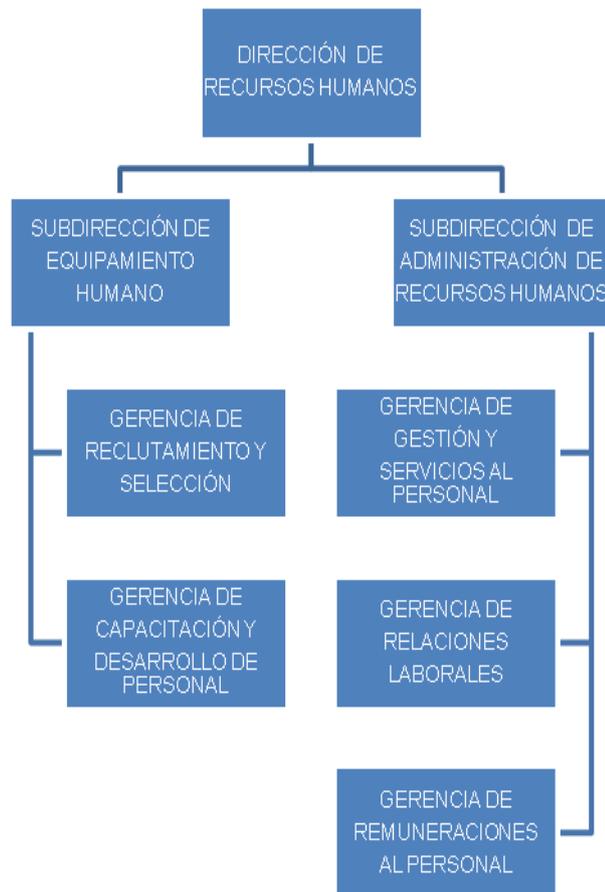
Autorizar el ingreso, las promociones y demás movimientos relativos al personal adscrito a las unidades que estén a su cargo.

La estructura del SEPOMEX nos permite distinguir la ubicación asignada a los instructores así como las figuras que tienen relación directa con el mismo.

Esta ubicación es el área de Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal, en la cual realicé mi servicio social, la cual forma parte de la Dirección de Recursos Humanos.

A continuación se muestra el organigrama general de la Dirección de Recursos Humanos.⁷

⁷ Ídem (3 de febrero de 2011)



➤ **DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Funciones

La función principal de esta dirección es programar, organizar, controlar y dirigir el funcionamiento a las áreas que se le adscriban en materia de recursos humanos así como establecer y aplicar las normas, políticas, perfiles de puestos, los lineamientos y procedimientos que regulan los procesos de reclutamiento, capacitación al personal entre otras, así como otorgar la asistencia técnica necesaria a las áreas del Servicio Postal Mexicano.

➤ **SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Funciones

Esta Subdirección se encarga de la coordinación de las actividades de administración de sueldos, prestaciones, estímulos, recompensas y promociones entre otras, así mismo lleva el control de la elaboración de nóminas.

➤ **GERENCIA DE GESTIÓN Y SERVICIOS AL PERSONAL**

Funciones

Una de las funciones primordiales de esta Gerencia es la administración de las actividades en materia de estímulos y prestaciones al personal, se encarga de tramitar los ingresos y reingresos de personal a plazas de base, confianza y mandos medios.

➤ **GERENCIA DE RELACIONES LABORALES**

Funciones

Principalmente controla la tramitación de las prestaciones que se otorgan a los Trabajadores, así mismo aplica las sanciones de amonestación y suspensión en sueldo y funciones a que se hagan acreedores los trabajadores, solicitando a la Dirección de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal.

➤ **GERENCIA DE REMUNERACIONES AL PERSONAL**

Funciones

La función principal de esta Gerencia es administrar la aplicación de sueldos y prestaciones establecidas en las Condiciones Generales de Trabajo.

Se encarga de comunicar a la Subdirección de Finanzas los montos a pagar a favor del personal local y foráneo del Organismo y de mando medio y superior por concepto de nóminas ordinarias, retroactivas y extraordinarias.

➤ **SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTO HUMANO**

Funciones

Esta Subdirección engloba principalmente actividades de actualización a los conocimientos y habilidades de acuerdo con las necesidades y requerimientos de las diversas Áreas del Organismo.

Define los perfiles de puesto de acuerdo con las características y los requisitos que requieren los procesos operativos y administrativos del Organismo.

➤ **GERENCIA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN**

Funciones

Opera primordialmente al seguimiento de los procesos de reclutamiento y selección de personal a nivel nacional, informado al área interesada la viabilidad o no viabilidad del candidato para ingresar a SEPOMEX.

Capacita y actualiza al personal de reclutamiento y selección en el manejo de métodos y técnicas en materia de selección de personal (software, sistemas de evaluación, etc.). Y por último establece convenios con instituciones educativas de nivel técnico y superior, a fin de seleccionar estudiantes como prestadores de servicio social y prácticas profesionales que desean integrarse al Organismo.

➤ **GERENCIA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**

Funciones

Esta dirección maneja los programas de capacitación de SEPOMEX proponiendo temas acordes a las necesidades del Organismo, como principal programa establece y coordina la ejecución del Programa Anual de Capacitación a nivel nacional.

Así mismo valida los instrumentos técnicos requeridos para la correcta consecución de las actividades de capacitación tales como: cuestionarios de necesidades, formatos de evaluación de cursos, controles para la capacitación impartida y manuales de capacitación específicos entre otros.

Otra de sus funciones es mantener actualizados mediante su revisión periódica, los temarios que se imparten en todos los cursos de capacitación a nivel nacional, determinando sus contenidos, duración de cada tema, ayudas audiovisuales necesarias para cada evento.

Preparar los cursos y seminarios dirigidos a Mandos Medios y/o Superiores, y da seguimiento a todas las solicitudes de cursos y seminarios de las Áreas del Organismo, efectuando su calendarización si proceden y realizando las comunicaciones e invitaciones pertinentes.

➤ **Ubicación y datos generales**

La Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal del Servicio Postal Mexicano, esta ubicada en la calle Miguel Schultz número 102, en la colonia San Rafael, delegación Cuauhtémoc México D.F.

El número de personal que labora en la Gerencia de Capacitación son aproximadamente treinta trabajadores.

Esta se encuentra dividida en cuatro áreas, Cómputo, Desarrollo Humano, Técnica-Administrativa y Procesos Operativos y la última área de Servicios Administrativos y de Coordinación Logística.

En este apartado logramos ver los antecedentes históricos de Servicio Postal Mexicano a su vez la misión y visión de este organismo y me enfoque en hacer una breve descripción de la estructura orgánica y funciones del área de la Dirección de Recursos Humanos y todas sus subdirecciones y gerencias.

Lo que a continuación veremos es el marco legal de capacitación y una descripción del Programa Anual de Capacitación del SEPOMEX.

1.3 MARCO LEGAL DE CAPACITACIÓN

En el apartado anterior pudimos observar una descripción general del Organigrama del SEPOMEX, en especial la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal y sus principales funciones.

A continuación conoceremos una de las partes fundamentales que debe cumplir la capacitación.

En México y en SEPOMEX existe todo un marco legal que regula las actividades involucradas en la capacitación, en seguida revisaremos la normatividad.

La ley federal del trabajo (Artículo 3º) menciona:

“El trabajo es un derecho y un deber social, (...) exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecer distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores”.⁸

Es cierto que el trabajo va sumamente ligado con la educación ya que sin ella no se complementarían las aptitudes y actitudes para enfrentar el mundo laboral, así mismo la capacitación en las empresas o instituciones que deben proporcionar al trabajador son de suma importancia para asumir un cargo laboral.⁹

Por otro lado La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala la importancia de la capacitación en diferentes apartados, por ejemplo se señala que:

1.-La Federación y los estados deben proporcionar capacitación para el trabajo como un medio de readaptación social (Constitución, Art.18).

Sin embargo la capacitación del trabajador como una obligación de la empresa está fundamentada en el Artículo 123, Apartado A, Fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,¹⁰ cuyo contenido identifica el Derecho del Trabajador con el Derecho Social en el se establece que las empresas están obligadas a proporcionar a los trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. (Art.123, Fracción XIII)

Consecuentemente todas las empresas públicas o privadas tienen como obligación el proporcionar a sus trabajadores capacitación, en aquellas en que existe un reglamento interno, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, debe estipularse este derecho del trabajador, en caso de no contar con un contrato de trabajo claramente definido igual rige la ley mencionada.

Como anteriormente mencionaba, esta ley establece que todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento.

La capacitación se debe proporcionar dentro de la misma empresa o fuera de ella dentro de sus horas de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra

⁸ Siliceo, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, México: Limusa, 2001, pág. 75

⁹ Ibídem pág. 75

¹⁰ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos/Manual de normas, políticas y lineamientos en materia de capacitación y adiestramiento/artículo 123/título sexto/del trabajo y previsión social, Ley Federal del Trabajo.

manera. En el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo, la empresa puede proporcionar la capacitación por conducto de personal propio o de instructores especialmente contratados. (Art.153, apartados C, D, G, H, I).¹¹

Otro dato que es importante mencionar en este apartado es acerca de los planes y programas de capacitación. Estos deben referir a períodos no mayores de cuatro años, para lo cual es necesario precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores.

También debe señalarse el procedimiento de selección a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría, así como especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras.

1.4 FORMACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)

Anteriormente se habló de la legislación del trabajo y de la importancia de proporcionar la capacitación a los trabajadores así como también el papel que juegan los planes y programas en esta acción formativa.

En este segmento conoceremos uno de los principales instrumentos de planeación en la administración pública, que es el POA y específicamente el Programa Anual de Capacitación 2012 del SEPOMEX.

El POA es un programa concreto de acción de corto plazo, que emerge del plan de largo plazo, y contiene los elementos (objetivo, estrategia, meta y acción) que permiten la asignación de recursos humanos y materiales a las acciones que harán posible el cumplimiento de las metas y objetivos de un proyecto específico.¹²

En él se establece de manera pormenorizada las acciones y compromisos anuales para dar cumplimiento a los programas institucionales.

¹¹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos/Manual de normas, políticas y lineamientos en materia de capacitación y adiestramiento/artículo 153/título sexto/del trabajo y previsión social, Ley Federal del Trabajo.

¹² <http://www.uacj.mx> (2 de agosto de 2011)

Objetivos del POA :¹³

-  **Uniformar** la conceptualización y presentación de los programas de trabajo, permitiendo realizar estudios comparativos entre las actividades que realizan las diferentes unidades administrativas.
-  **Evaluar** los beneficios y los costos de cada programa, permitiendo con ello fijar prioridades de acción.
-  **Estudiar** el grado de compatibilidad y consistencia interna de cada programa, a través de la relación de las metas cualitativas y cuantitativas con el resultado final de las tareas realizadas.

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2012 SEPOMEX

Como principal objetivo del programa operativo anual de capacitación 2012 SEPOMEX, es dar seguimiento al Plan Integral de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano 2009-2012.¹⁴

El Programa Anual de Capacitación 2012 SEPOMEX, considera planes y eventos de capacitación dirigidos al desarrollo de competencias que el trabajador de acuerdo a su perfil debe de cubrir en las áreas de formación que mas adelante mencionaré.

Se tiene contemplado capacitar a 8,700 colaboradores operativos a nivel nacional a través de 450 eventos de capacitación, con 45 títulos diferentes, los cuales contemplan temas más significativos para la empresa tales como procesos operativos, desarrollo humano, desarrollo organizacional, Sistema Integral de Operación (SIO) y cómputo entre otros, el material es elaborado por colaboradores del área de capacitación.

¹³ Ídem

¹⁴ <http://capacitarte.schoolsofficelive.com> (3 de septiembre de 2012)

OBJETIVOS

El Objetivo General del Programa Anual de Capacitación es :

Dar continuidad al Plan General de Capacitación 2009-2012, basado en el desarrollo de competencias por puesto funcional, la finalidad de dicho plan es impulsar un crecimiento sustantivo de acuerdo a las actividades desempeñadas y misión o razón de ser del Correo, coadyuvando a incrementar la productividad y la calidad del servicio.

Para alcanzar dicho objetivo, se han trazado los siguientes objetivos específicos:

-  Atender las necesidades de capacitación de las áreas del Organismo.
-  Ser el medio que propicie acciones permanentes para coadyuvar a mejorar los procesos sustantivos del Correo.
-  Incrementar la calidad y productividad para alcanzar mejores niveles de desempeño.
-  Desarrollar un sentido de responsabilidad y compromiso hacia la organización.
-  Fomentar en el trabajador el interés común y la vocación de servicio.

PUESTOS FUNCIONALES

Las actividades de capacitación que lleva a cabo el Programa Anual de Capacitación 2012 SEPOMEX, están dirigidos a 15 puestos funcionales.

A continuación se muestran los 15 puestos funcionales, los cuales están ubicados en tres categorías que son las siguientes:

ÁREA OPERATIVA

Estos son unos de los quince principales puestos que maneja el área operativa:

- 1.-Cartero
- 2.-Auxiliar operativo
- 3.-Operador de servicios al cliente
- 4.-Cajero
- 5.-Jefe operativo
- 6.-Administrador de oficina postal

- 7.-Supervisor operativo
- 8.-Coordinador operativo
- 9.-Operador de automotores

ÁREA DE SERVICIOS

En el área de servicios se hallan dos puestos principales:

- 10.-Servicios de almacenes y abastecimiento
- 11.-Servicios de mantenimiento

ÁREA ADMINISTRATIVA

La última rama, es el área administrativa y se encuentran las siguientes áreas:

- 12.-Auxiliar administrativo
- 13.-Técnico administrativo
- 14.-Coordinador Administrativo
- 15.-Secretaria

A continuación veremos los eventos de capacitación del Programa anual de capacitación de SEPOMEX, que están divididas por cuatro áreas:

Genérica

Técnicas operativas

Técnicas administrativas

Específicas

ÁREA GÉNÉRICA: Esta área se encarga de la formación operativa y administrativa.

En seguida se muestran los cursos de capacitación que maneja el área genérica:

-  Inducción a Correos de México
-  Asertividad
-  Autoestima
-  Efectividad Laboral
-  Calidad en el Servicio
-  Integración de Equipos de Trabajo

-  Windows XP
-  Word
-  Excel
-  Administración del Tiempo
-  Manejo Eficaz de la Comunicación Escrita

ÁREA TÉCNICAS OPERATIVAS: Esta área se basa en los requerimientos inherentes a las funciones propias del trabajador y de las actividades de las áreas operativas.

A continuación se muestran los cursos de capacitación que maneja el área técnica operativa:

-  Formación de Carteros
-  Tarifa Postal
-  Servicios en Ventanillas
-  Administración Postal
-  Procedimientos en un Centro Operativo Regional
-  SIO-Administrador
-  SIO-Track and Trace
-  SIO-Punto de Venta

ÁREA TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: Área que se encarga para apoyo administrativo en las áreas operativas y demás áreas que conforman el Organismo.

Estos son los cursos de capacitación que opera el área técnica administrativa:

-  Organización de Archivo y Documentos
-  Nociones de Contabilidad
-  Cuenta Comprobada
-  Mercadotecnia de Servicios
-  Estrategias de Promoción y Ventas

-  Administración Básica
-  Administración de Almacenes e Inventarios
-  Liderazgo
-  Análisis de Problemas y Toma de Decisiones
-  Manejo de Conflictos y Negociación
-  Word Avanzado
-  Excel Avanzado
-  Power Point

ÁREA ESPECÍFICAS: Esta área se encarga de los requerimientos de las áreas técnicas especializadas, específicamente en las operativas o administrativas.

Los cursos de capacitación que opera esta área son los siguientes:

-  Puestos Técnicos Especializados
-  Formación de Instructores
-  Atención a áreas que solicitan cursos para el desarrollo de habilidades en nuevos procesos y aplicaciones de nuevas tecnologías.



Lo que anteriormente revisamos fue una parte significativa dentro del SEPOMEX ya que observamos los objetivos del PAC, así mismo se logra ver los puestos funcionales que este mismo programa lleva a su cargo y la descripción de cada uno de estos.

El siguiente apartado nos adentraremos en la cuestión de los alcances que pretende lograr el Programa de Actividades de Cursos de Capacitación a nivel Nacional.

METAS DEL PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN NACIONAL 2012.¹⁵

De acuerdo al Programa de Actividades de Cursos de Capacitación Nacional 2012, en la Entidad Federativa Región Norte, se pretende lograr impartir 61 cursos y capacitar aproximadamente a 1,200 participantes.

En la Entidad Federativa Región Centro, se pretende lograr impartir 128 cursos y capacitar aproximadamente a 2,500 participantes.

La Entidad Federativa Región Sur, se pretende lograr impartir 92 cursos y capacitar aproximadamente a 1,800 participantes.

Y por último la Entidad Federativa Área Metropolitana, se pretende lograr impartir 155 cursos y capacitar aproximadamente a 3,200 participantes.

Como podemos observar, el objetivo a desear es que se logren impartir los 436 cursos programados y que se pueda contemplar capacitar a 8,700 colaboradores.

Para finalizar en este capítulo vimos una breve historia del correo en México y los antecedentes del SEPOMEX, observamos una parte fundamental de la estructura del SEPOMEX entre ellas la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal.

También observamos el marco legal que regula la capacitación y parte de su normatividad.

Y por último una de las partes más sobresalientes de este primer capítulo, fue la formación de los planes y programas de capacitación POA, en específico el Programa Anual de Capacitación 2012 del SEPOMEX.

Todo esto nos lleva a darnos una idea básica de la estructura del SEPOMEX y que enlaza con el siguiente capítulo llamado Gerencia de Capacitación.

¹⁵ Ídem

CAPÍTULO II

GERENCIA DE CAPACITACIÓN

En el capítulo anterior pudimos conocer un segmento que conforma al Servicio Postal Mexicano y nos dimos cuenta a través de su estructura la labor que realiza este organismo.

En este capítulo describiré las actividades que desarrollé en la Gerencia de Capacitación del SEPOMEX así también describiré los resultados que obtuve de los cuestionarios que apliqué a los instructores.

2.1 PERFIL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Mi labor dentro de la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal del SEPOMEX fue enriquecedora, ya que pude conocer, identificar y laborar en las principales actividades que se manejan en una gerencia de capacitación, en este caso apoyé en la revisión, actualización y elaboración de cursos y de material didáctico, reportes de capacitación, entre otras.

Estas fueron las siguientes actividades que realicé en la Gerencia:

A) APOYO EN LA REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO DE CAPACITACIÓN

Esta trabajo consistió en la revisión del material didáctico, saber la ubicación de los materiales, contabilizarlo y en la elaboración de estos mismos por ejemplo: cuestionarios, diapositivas, mapas mentales-conceptuales y por otro lado estar al corriente del uso de cada uno de los materiales dependiendo del tipo de curso que se iba a exponer, puesto que se presentan diversos cursos de diferentes temas y áreas en la Gerencia de Capacitación.

B) SEGUIMIENTO Y CONCENTRACIÓN DE LOS REPORTES DE CAPACITACIÓN A NIVEL ESTATAL Y NACIONAL

Mi labor en esta actividad fue recabar la información de la organización y sistematización obtenida de los cursos de capacitación de la Gerencia.

El fin de este concentrado era ofrecer información a los coordinadores y subcoordinadores de las zonas estatales, delegacionales y nacionales respecto

a las características de los cursos y de los períodos de capacitación que se impartían en la Gerencia de Capacitación.

También proporcionaba una breve explicación en relación con los temas sobre los que ya se tenía información y también de los que se darían a conocer. Esto obligaba a los jefes de zonas a prepararse y ampliar sus conocimientos de los temas que se iban a presentar.

C) ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECIBIDA

Mis actividades consistieron en: actualización y programación de cursos, llamadas por teléfono a los jefes de zonas para la asistencia de su personal a los cursos que correspondieran tomar de acuerdo a las exigencias de la empresa.

Específicamente en esta labor, existía mucho antagonismo por parte de los jefes de zonas y con su personal de las zonas programadas, pues las constantes quejas y negaciones a los cursos daban mucho de que hablar.

Estas fueron algunas de las observaciones que tome en cuenta, para así saber como en un momento dado poder arreglar una situación de este tipo de rehusarse ante este hecho que se enfrenta constantemente la capacitación, más adelante comentaré esta problemática.

D) APOYO EN LA PROGRAMACIÓN DE CURSOS ISO 9001 EN EL DISTRITO FEDERAL

Al igual que la actividad anterior mis labores acerca de la programación de cursos ISO 9001, fue cumplir en hacer llamadas para invitar al personal de SEPOMEX a asistir al curso y dar una breve información de lo que se trataba.

En esta actividad de apoyo, note la misma problemática de los participantes a rehusarse en asistir al curso, pues sus quejas eran para los instructores con respecto a la mala organización e información de los cursos y entre otras molestias la mas fuertes que comentaban, estaba el mal trato que ellos tenían por parte de los instructores.

Obviamente esto reflejaba la negación hacia los cursos, acerca de la problemática que se tiene en la Gerencia, entre otras la carencia de interés y responsabilidad de los servicios que se ofrecen en la empresa.

Mas adelante profundizaré estos problemas en el apartado de nombre Diagnóstico de Instructores.¹⁶

De acuerdo al tema de los cursos ISO 9001, explicaré de manera breve que es la norma ISO 9001.

¿Qué significa ISO? Viene del griego “iso” que significa “igual” y cuyo nombre en inglés se interpreta como International Organization for Standardization.¹⁷

La norma ISO es un conjunto de normas que especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO **Organización Internacional para la Estandarización**. Los beneficios que se obtienen de esta norma es una mejor documentación, logra que la información esté actualizada y sea efectiva, así mismo una mejor aceptación de los clientes y es en sí una carta de presentación para abrir nuevos mercados.¹⁸

E) APOYO EN LA REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ELABORACIÓN DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

En esta labor en específico, mi aprendizaje fue muy enriquecedor pues fue aquí donde practiqué los conocimientos que obtuve en la Universidad.

A continuación mencionaré los cursos que apoyé realizando tareas de revisión, actualización y elaboración.

Cursos:

Servicio al cliente

Este curso trata de la información básica de lo que significa un servicio eficaz y consistente de acuerdo a los tipos de servicios; quién es el servidor público, quiénes son los clientes, tipos de clientes, atención al cliente en ventanillas y la importancia de la comunicación.

Dirigido al personal de servicios tales como: ventanillas, servicio telefónico, carteros, entre otros.

¹⁶ Véase página 29

¹⁷ <http://www.boletinagrario.com/ap> (15 de agosto de 2011)

¹⁸ Ídem (15 de agosto de 2011)

Inteligencia Emocional

Este curso toma aspectos relevantes tales como; el significado de la inteligencia emocional, inteligencia intrapersonal e interpersonal, conocimiento y manejo de las emociones.

Dirigido al personal de mandos Direccionales y Gerencias.

Manejo de conflictos y toma de decisiones

El curso trata del conocimiento de los principales conflictos que surgen en una empresa y en un equipo de trabajo, también habla de aspectos importantes tales como la resolución de los mismos, qué es un proceso de negociación, tipos y procesos de las decisiones y el modelo racional de la toma de decisiones.

Dirigido al personal de mandos Gerenciales y personal de servicios tales como: ventanillas, carteros, intendencia, etc.

Desarrollo de Competencias Humanas para la Multifuncionalidad

Este curso toma aspectos importantes para la vida laboral y la capacidad de trabajar y actuar de manera efectiva demostrando sus aptitudes y actitudes.

Temas como ¿Que significa una competencia?, ser competitivo en la vida y en el trabajo y tipos de competencia.

Dirigido a todo el personal de SEPOMEX.

Motivación al trabajo

El curso trata aspectos tales como definición y tipos de motivación, los factores principales de motivos para la personalidad y la motivación en el área laboral.

Dirigido a todo el personal de SEPOMEX.

Además de estos cursos estuve apoyando en la revisión, actualización y elaboración. Así mismo me pude percatar de la falta de herramientas didácticas y de una preparación en general por parte de los instructores. Fue por eso la necesidad de un programa de capacitación de formación de instructores para el SEPOMEX, ya que una de las situaciones detectadas por la que pasan los instructores es sobre la limitación de conocimientos y funciones básicas que se deben llevar en una gerencia de capacitación.

Lo que a continuación veremos será un diagnóstico en el desempeño de los instructores, en el apartado explicaré la estructura del instrumento de diagnóstico aplicado y por último mostraré los resultados que obtuve de dicho instrumento.

2.2 DIAGNÓSTICO DE LOS INSTRUCTORES

Un diagnóstico nos permite conocer las posibles carencias de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes del personal que labora dentro de las empresas para desempeñar con efectividad su puesto de trabajo o alcanzar su nivel de competencia.

Así mismo permite el inicio de una organización de aprendizaje, como también hacer conciencia de las carencias de líderes y colaboradores, la necesidad de una base de un plan maestro y de programas efectivos de capacitación, entre otras características.

El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) proporciona la información mínima necesaria para tomar decisiones precisas. El diagnóstico es un punto de partida para la formulación de un plan y programas de capacitación, de igual manera proporciona indicadores para la evaluación.¹⁹

El autor Andrés Senlle del libro Calidad y Liderazgo menciona que:

“El problema fundamental que debe abordar la capacitación es poder subsanar la discrepancia entre lo que se tiene (situación actual) y lo que se debería ser (situación deseada)

El diagnóstico debe estar orientado a identificar este desfase de la Organización, para ello se debe identificar aquellas variables de mayor interés y analizar todos los factores que están interviniendo en la situación identificada como problema por resolver, (...) para ello se requiere de una acción visionaria, de experiencia y de un conocimiento lo mas exhaustivo posible del contexto interno y externo de la organización”.²⁰

La identificación de las necesidades de capacitación debe ser complementada con un análisis o caracterización de los actores involucrados en los procesos

¹⁹ Reza Trosino, Jesús, Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje, Ediciones Panorama 2006, 202 pág. Op. cit. 97

²⁰ Senlle, Andrés, Calidad y Liderazgo, Ediciones, Barcelona: Gestión 2000, 1994, 191 pág. Op. cit. 56

de las situaciones detectadas como problemas, en este diagnóstico se encuentran involucrados los instructores pues son ellos quiénes se encargan de formar al personal.

Es importante lo que menciona el autor, pues la necesidad de observar de manera integral, tanto interna como externa, al personal de una empresa nos puede proporcionar mucha información en cuanto al nivel profesional y personal de cada uno de los actores de una organización, para después aterrizar cuales son algunos de los problemas que acechan a dicha empresa y hacia donde queremos llegar para después delimitar los objetivos principales.²¹

Para la elaboración de este diagnóstico me basé en el autor Jesús C. Reza Trosino, él menciona algunos instrumentos para realizar tipo de diagnóstico, tales como la entrevista, pruebas de desempeño, la observación (lista de cotejo), cuestionarios, etc.

El instrumento en el que me apoyé para llevar a cabo esta investigación en la Gerencia de Capacitación del Servicio Postal Mexicano, fue un cuestionario.

Los cuestionarios constituyen:

Es una técnica estructurada para la obtención de información a través de la aplicación individual o grupal de un instrumento, cuestionario o guía, consiste en una serie de preguntas, escritas y orales. El encuestador suministra el instrumento y el encuestado lo requisita de conformidad con los lineamientos que se establezcan en un instructivo.²²

Un cuestionario debe incluir los procedimientos del trabajo de campo como las instrucciones para seleccionar, acercarse e interrogar a los entrevistados.

También es un instrumento de investigación, se utiliza de modo preferente en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales.

Su construcción, aplicación y tabulación poseen grado científico y de objetividad.

El tipo de cuestionario que utilicé fue de preguntas abiertas y semi abiertas para los instructores.

²¹ *Ibidem* pág. 56

²² *Ídem*

Desarrollo

Determiné con precisión los requerimientos de información.

Analicé la información recibida

El cuestionario tiene la siguiente estructura:

En el primer segmento elaboré preguntas abiertas que contienen datos generales y profesionales con el objetivo de conocer la formación básica de los instructores.

El segundo segmento nombrado “el ser instructor” también está conformado por preguntas abiertas, este cuestionario está subdividido en: preguntas acerca de su experiencia profesional como instructor por ejemplo: el total de años que se ha desempeñado en esta labor, razones por las cuales tomó la decisión de ser instructor, desde cuando inició la actividad profesional de instruir, entre otras.

Y la segunda parte es acerca de conocimientos básicos de capacitación; manejé preguntas englobadas a un cierto tema por ejemplo: elaborar conceptos de didáctica, capacitación, instrucción, etc.

Con el objetivo de que respondieran con mayor fidelidad sus conceptos personales, tomando en cuenta su experiencia profesional como instructor y sus conocimientos sobre el proceso de capacitación.

A continuación se muestra el cuestionario que realicé para aplicarlo al personal del SEPOMEX.

Para la elaboración de ésta última parte del cuestionario, me base en definiciones concretas para cada concepto.

Esto permitiría realizar la evaluación de los cuestionarios suministradas por cada trabajador, con una base previa. Los conceptos y sus definiciones son los siguientes:

Educación: acción de desarrollar facultades físicas, cognitivas y morales.²³

Pedagogía: disciplina con carácter interdisciplinario encargada de regular el proceso educativo en los seres humanos.²⁴

Didáctica: teoría general de la enseñanza que investiga las leyes del proceso de instrucción.²⁵

Capacitación: acción de habilitar aptitudes para elaborar en áreas específicas.²⁶

Instrucción: acción de construir conocimientos.²⁷

Instructor: persona encargada de instruir, transmitir procesos o lecciones.²⁸

¿Qué es una guía didáctica?: modelo técnico de enseñanza que guía al docente sobre lo que se pretende en un proceso educativo.²⁹

¿Cuál es la función primordial de las técnicas didácticas?: herramienta en la que el docente se apoya para poder estructurar la e-a.³⁰

¿Qué es un objetivo de aprendizaje?: formulación que describe logros y conductas esperadas de un sujeto, al concluir su aprendizaje.³¹

A continuación se presenta el instrumento-diagnóstico para el SEPOMEX.

²³ Saavedra, Manuel. Diccionario de Pedagogía. 2001, pág.58.

²⁴ Ibidem, p. 119.

²⁵ Gago Huguet, Antonio. Elaboración de Cartas Descriptivas: Guía para preparar el programa de un curso. 2005, pág. 19.

²⁶ Saavedra, Manuel. Diccionario de Pedagogía. 2001, pág.30.

²⁷ Ibidem, pág. 95.

²⁸ Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. 1982, pág. 133.

²⁹ Panza G, Margarita, Pérez J, Carolina Esther, Morán O, Porfirio. Operatividad de la Didáctica. 2005, pág. 95.

³⁰ Díaz Barriga Arceo, Frida, Hernández Rojas Gerardo. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. 2002, pág. 140.

³¹ Panza G, Margarita, Pérez J, Carolina Esther, Morán O, Porfirio. Operatividad de la Didáctica. 2005, pág. 90.

2.2.1 INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

INTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO TARJETA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL (INSTRUCTORES)

La finalidad de este instrumento de diagnóstico para conocer los datos generales y el grado de conocimientos de Capacitación para el personal que labora en la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal.

DATOS GENERALES

SEXO: _____

EDAD: _____

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS: _____

INSTITUCIÓN QUE OTORGÓ EL GRADO
CORRESPONDIENTE: _____

SI TERMINÓ UNA CARRERA PROFESIONAL O TÉCNICA, MENCIONE CUÁL FUE Y
SI CUENTA CON EL TÍTULO PROFESIONAL O TÉCNICO: _____

IDIOMAS QUE CONOCE Y GRADO DE
DOMINIO: _____

NOMBRE DEL ÁREA DE TRABAJO: _____

UBICACIÓN: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA: _____

AÑOS LABORADOS EN LA EMPRESA: _____

EL SER INSTRUCTOR

Objetivo:

La finalidad de este ejercicio consiste en recordar y nombrar individualmente, con sentido crítico, lo que para usted significa ser INSTRUCTOR. Para ello, se recomienda tomar en cuenta su experiencia profesional como instructor y sus conocimientos sobre el proceso de capacitación, procurando **por favor** responder a los siguientes planteamientos con frases mediante las cuales se reflejan con la **mayor fidelidad** posible, sus conceptos personales.

INSTRUCCIONES

Registre sus experiencias y conocimientos en los espacios señalados para tal fin.

1.-EL TOTAL DE AÑOS EN LOS QUE ME HE DESEMPEÑADO COMO INSTRUCTOR ES DE:_____

2.-ME INICIÉ EN LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DE INSTRUCTOR CUANDO:_____

3.-LAS RAZONES Estrictamente Personales por las que tome la Decisión de ser Instructor son, (señale por lo menos cinco razones):

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-

4.-¿CUÁNTOS CURSOS DE CAPACITACIÓN HA IMPARTIDO? (aproximadamente)_____

5.-MENCIONE EL NOMBRE DE LOS CURSOS QUE HA IMPARTIDO.

(señale por lo menos cuatro o cinco cursos):

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-

EJERCICIO

ELABORE UN CONCEPTO O DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

EDUCACIÓN: _____

PEDAGOGÍA: _____

DIDÁCTICA: _____

CAPACITACIÓN: _____

INSTRUCCIÓN: _____

INSTRUCTOR _____

¿QUÉ ES UNA GUÍA DIDÁCTICA?: _____

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN PRIMORDIAL DE LAS TÉCNICAS DIDÁCTICAS?: _____

¿QUÉ ES UN OBJETIVO DE APRENDIZAJE?: _____

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

2.2.2 RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS APLICADOS A LOS INSTRUCTORES DE LA GERENCIA DE CAPACITACIÓN SEPOMEX

En este apartado hablaré de los datos generales y profesionales de los instructores, posteriormente comentaré sobre la aplicación del cuestionario que formulé para los instructores. Cabe aclarar que un solo participante se limitó en responder el cuestionario en algunas preguntas, es por eso que al leer los resultados se cuentan con 9 ó 10 participantes.

PERFIL GENERAL DE LOS INSTRUCTORES

Entrevisté a diez instructores de la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal SEPOMEX, de los cuales seis fueron hombres y cuatro mujeres, de edades entre los 23 y 39 años.

Grado de estudios

Con relación al grado de estudios, cuatro personas cuentan con Licenciatura dos de ellas con carreras en Psicología por parte de la UNAM (sin título profesional) y Pedagogía de LA SALLE (con título profesional), una persona con carrera en Informática nuevamente UNAM (con título profesional) y la otra con carrera en Contabilidad por el IPN (pasante).

Las otras cinco personas cuentan con carrera técnica en Sistemas Computacionales del IPN.

Cabe mencionar que el décimo instructor no contestó el reactivo del cuestionario.

Conocimiento de idiomas

Sobre el conocimiento de un idioma, cinco personas manejan el idioma inglés alrededor de un 60% escrito y cuatro personas sólo conocen el idioma español. En esta pregunta, el décimo instructor no contestó.

Aspectos laborales

En la pregunta nombre del área de trabajo, ubicación y puesto laboral, todos laboran en la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal SEPOMEX, ubicada en la calle Miguel Schultz en la colonia San Rafael, siete de ellos

ocupan el puesto de instructor y solo dos, además de ser instructores, también son programadores en sistemas computacionales.

Antigüedad

En la parte años laborados en la empresa, tres personas llevan más de veinte años laborando en la empresa y seis personas apenas cuentan con dos a tres años laborando.

En esta pregunta, no contestó el décimo instructor.

En el ejercicio llamado el “**ser instructor**”, (véase, pág. 34) el propósito del cuestionario es nombrar individualmente como conciben el ser instructor basándose en sus conceptos personales, los datos arrojados son:

Años laborando como instructor

Sobre la pregunta el total de años de ser instructor, cinco personas han sido instructores por más de 13 años, tres personas respondieron de seis a siete años y las otras dos personas marcaron que han sido instructores de tres a cuatro años.

Iniciación profesional como instructor

De acuerdo a la pregunta iniciación en la actividad profesional de ser instructor, ocho personas se iniciaron porque SEPOMEX y otras empresas en las que laboraban los solicitaron, y dos mencionaron que ellas mismas lo requirieron.

De las razones personales por las que tomaron la decisión de ser instructor, ocho personas contestaron que se iniciaron en esta actividad porque la empresa lo solicitó, y dos personas señalaron que son instructores ya que tienen la posibilidad de crecer laboral y económicamente.

Cantidad de cursos impartidos

En cuanto a la pregunta, sobre la cantidad de cursos que han impartido, cinco personas han proporcionado de veinte a treinta cursos, tres personas han tenido a cargo de cien a doscientos cursos, una sola persona ha impartido seis cursos.

En este reactivo, el décimo instructor no respondió esta pregunta del cuestionario.

Nombre de cursos impartidos

La última pregunta fue acerca de los nombres de los cursos impartidos, cinco personas imparten cursos del área genérica que son los cursos de cómputo, tres personas tienen a su cargo cursos del área técnica operativa que son cursos como formación de carteros, servicios a ventanilla, etc.; una persona da cursos del área técnica administrativa que son todos aquellos como: nociones de contabilidad, impuestos, etc.

En este reactivo, el décimo instructor no respondió esta pregunta del cuestionario.

El siguiente segmento del cuestionario fue el “**ejercicio**” (véase, pág. 35). Me centraré en hacer una descripción a partir del instrumento de diagnóstico que se trató de la elaboración de un concepto o definición sobre los términos básicos de capacitación.

El objetivo principal de este ejercicio era que cada uno de los instructores definiera cada concepto, tomando en cuenta sus conocimientos sobre el proceso de capacitación y su experiencia profesional como instructor.

Los términos que utilice para la aplicación de este cuestionario, son conceptos básicos que se espera, domine un instructor.

Presentaré los resultados, mediante gráficas, hay tres niveles de calificación en las cuales me basé para evaluar el nivel de conocimiento.

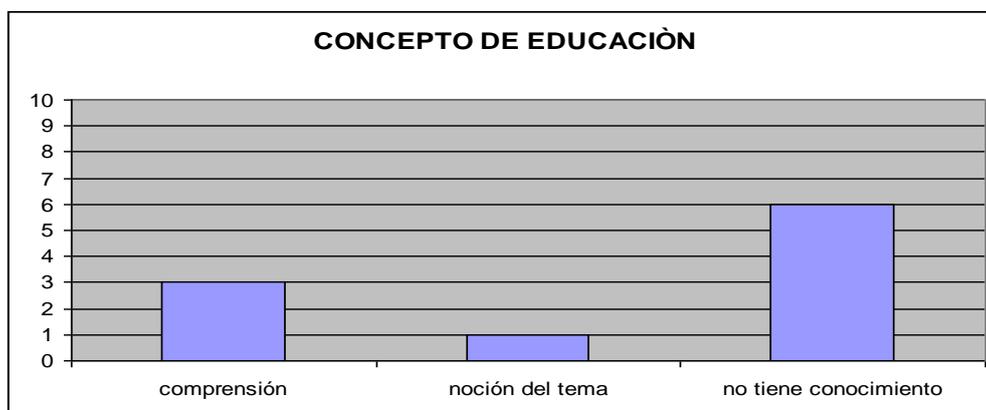
Son los siguientes:

- 1) Comprensión: expresa que tiene el conocimiento en general del tema.
- 2) Noción del tema: que significa que tiene una leve idea del tema.
- 3) No tiene conocimiento: significa que obviamente desconoce el tema.

A continuación se muestra el análisis de las gráficas, en la parte superior de cada una de ellas se encuentra su respectivo número y nombre de gráfica y en la parte inferior se localiza la definición de cada término.

2.2.3 ANÁLISIS DE LAS GRÁFICAS

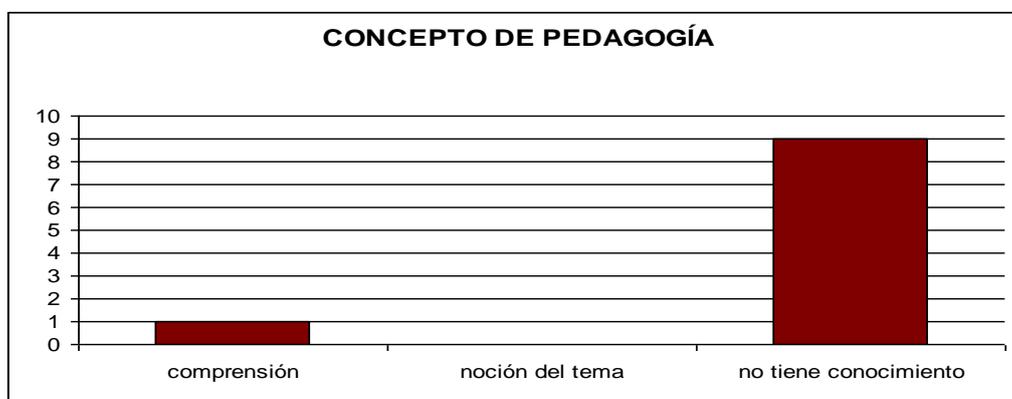
Gráfica 1



Fuente: Karen Cortés Castañeda, (2011), Gráfica sobre el concepto de educación.³²

Como una de las primeras preguntas es este concepto de educación, considero que es importante y de gran participación en el área de la capacitación, de acuerdo al resultado de esta gráfica, podemos observar el 60% no maneja un concepto claro del término educación, el 30% sabe que significa educación y solamente un 10% tiene una idea leve de este término.

Gráfica 2



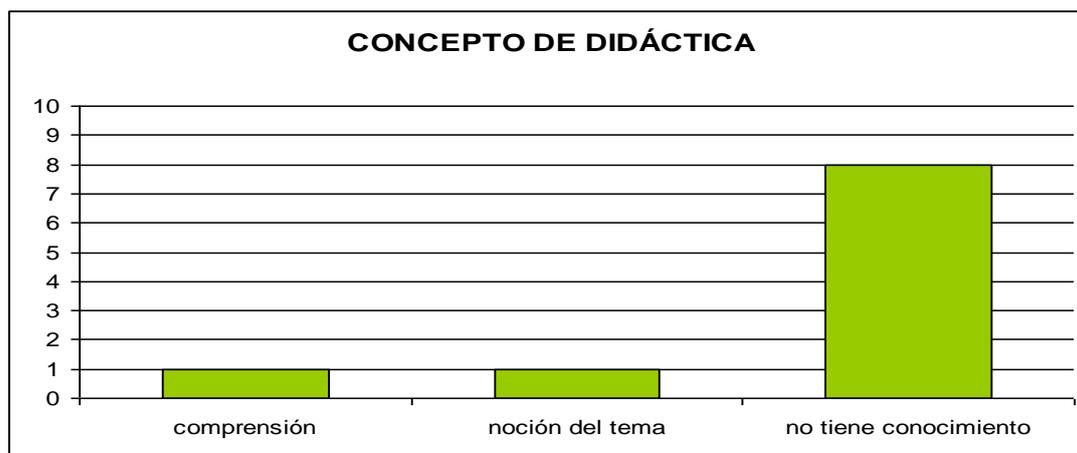
Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre concepto de pedagogía³³

En esta gráfica notamos que no existe el conocimiento del término pedagogía, que representa el 90%, solamente el 10% sabe el concepto, por lo que podemos deducir que existe un desconocimiento total de lo que es pedagogía.

³² acción de desarrollar facultades físicas, cognitivas y morales.

³³ disciplina con carácter interdisciplinario encargada de regular el proceso educativo en los seres humanos.

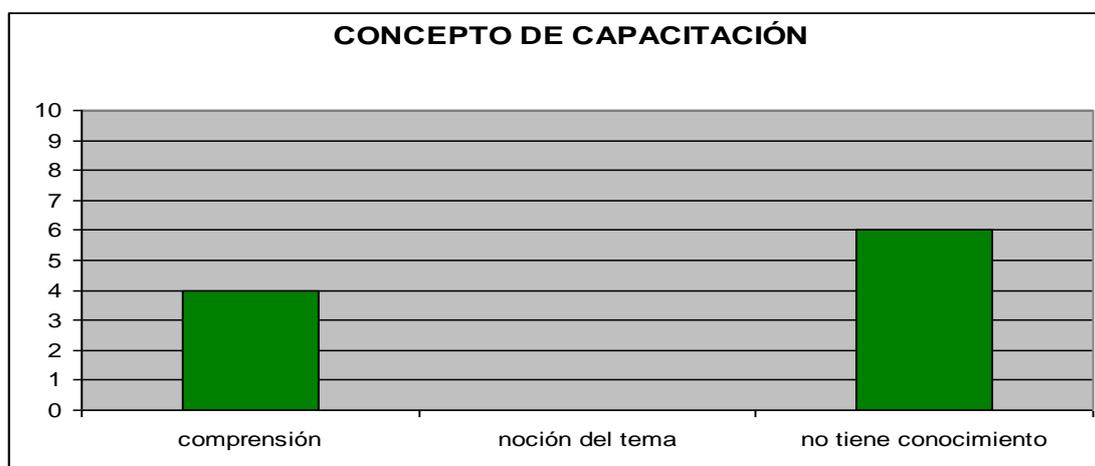
Gráfica 3



Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre concepto de didáctica ³⁴

En relación al concepto de didáctica, el 80% de los instructores desconocen dicho término, el 10% sí posee una comprensión general y el otro 10% tiene noción del concepto.

Gráfica 4



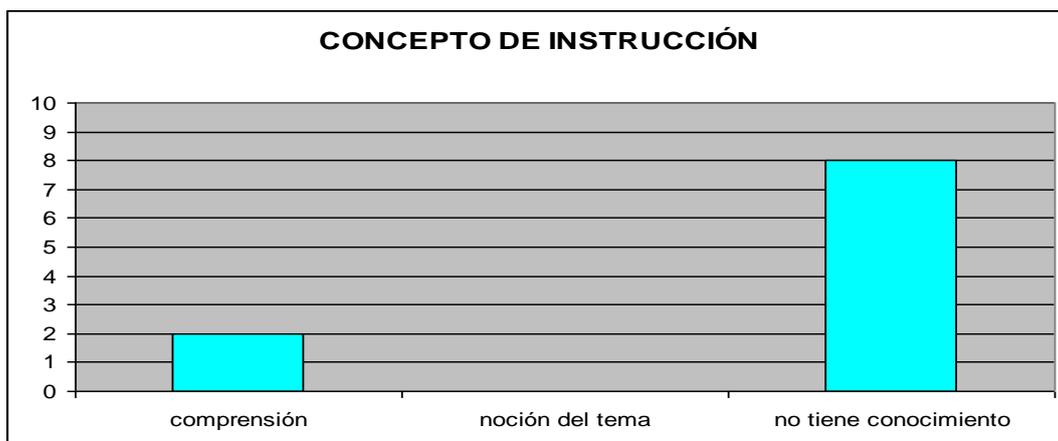
Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre el concepto de capacitación ³⁵

De la definición del término capacitación, se aprecia que el 60% no tiene conocimiento, mientras que el 40% sí posee el conocimiento general del concepto.

³⁴ teoría general de la enseñanza investiga las leyes del proceso de instrucción.

³⁵ acción de habilitar aptitudes para laborar en áreas específicas.

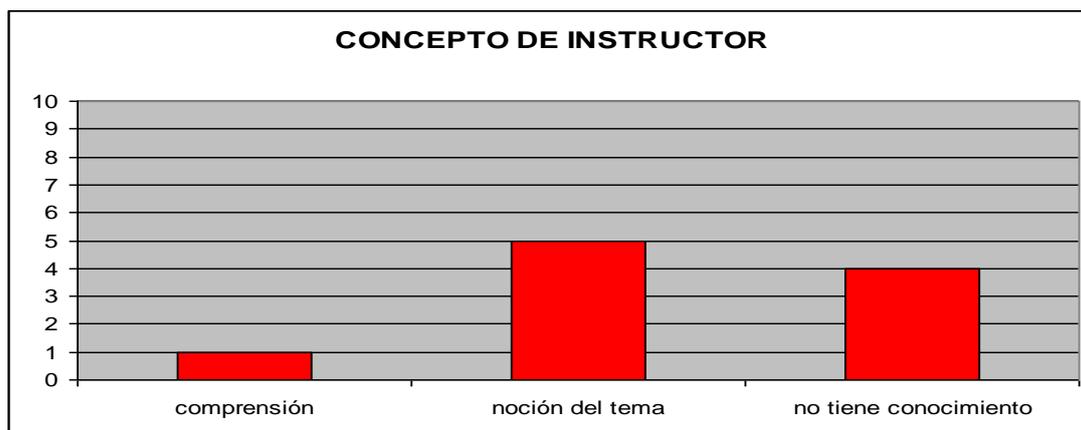
Gráfica 5



Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre concepto de instrucción ³⁶

Ante el concepto de instrucción notamos que el 80% del personal no tiene claro el término de instrucción, mientras que el 20% tiene una comprensión general de dicho término.

Gráfica 6



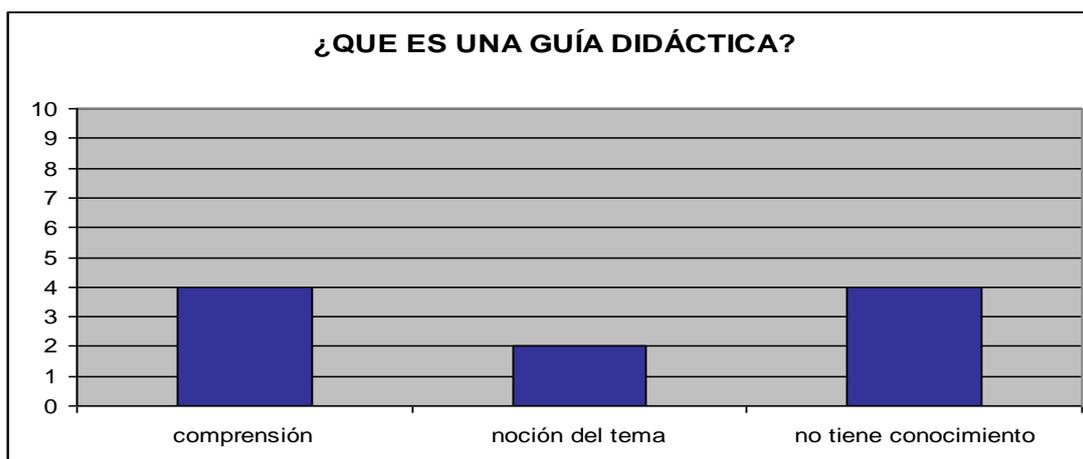
Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre concepto de instructor ³⁷

En lo que respecta al concepto de instructor, se registra un 50% que tiene noción del tema, mientras que el 40% no tiene conocimiento y solo el 10% tiene comprensión general del tema.

³⁶ acción de construir conocimientos.

³⁷ persona encargada de instruir, transmitir procesos o lecciones.

Gráfica 7

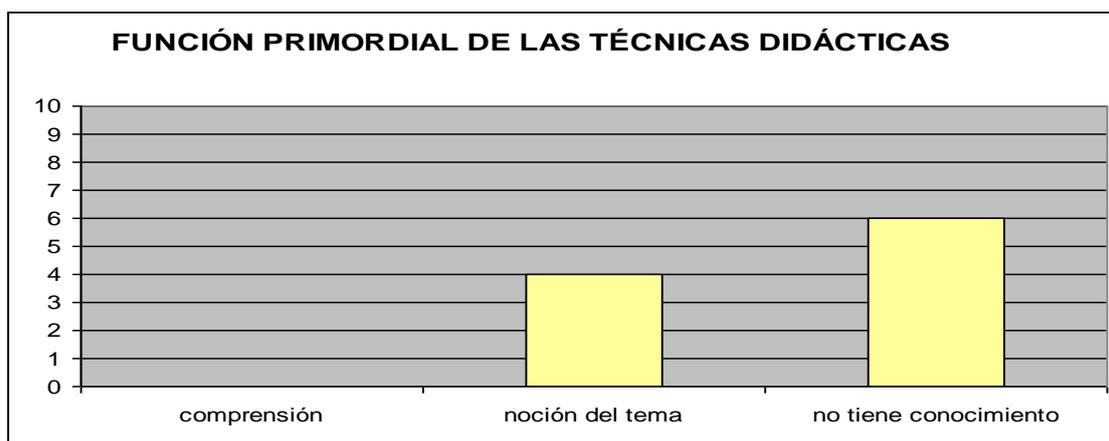


Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre concepto ¿Qué es una guía didáctica?
38

En relación a la pregunta ¿qué es una guía didáctica?, los porcentajes de comprensión y no tiene conocimiento registraron con un 40% respectivamente y el 20% tiene noción del tema.

Tanto en esta gráfica como en la número 4 “Concepto de Capacitación” (véase pág. 42) en ambas se aprecia un mayor conocimiento del tema por parte de los instructores, a diferencia del resto que evidenciaron poco nivel de conocimiento.

Gráfica 8



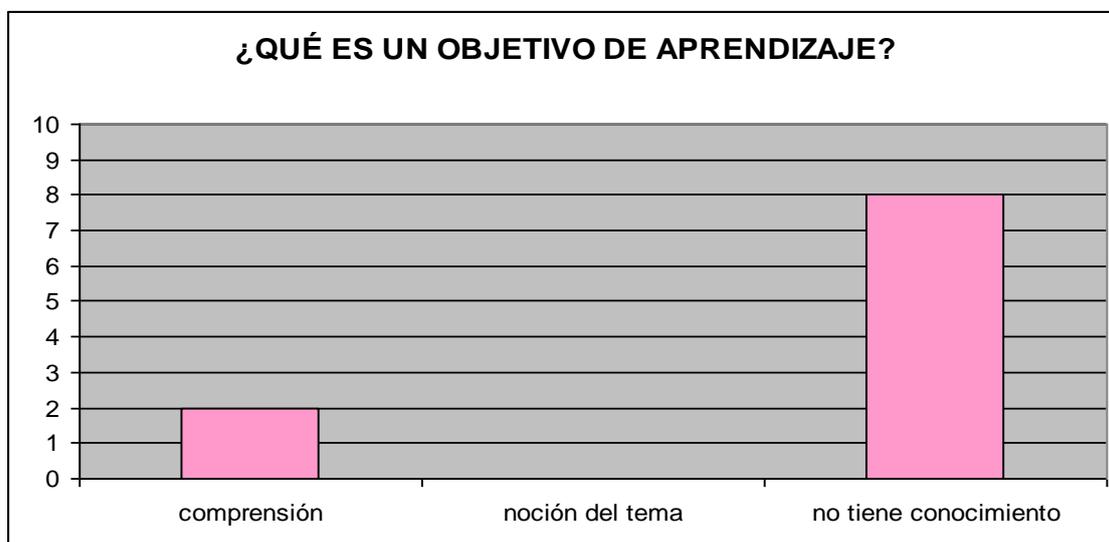
Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre el concepto Función primordial de las técnicas didácticas
39 De acuerdo a la gráfica “función primordial de las técnicas

³⁸ modelo técnico de enseñanza que guía al docente sobre lo que se pretende en un proceso educativo.

³⁹ herramienta en la que el docente se apoya para poder estructurar la e-a

didácticas” se muestra que el 60% no tienen conocimiento y solo el 40% tienen noción del tema.

Gráfica 9



Fuente: Karen Cortés Castañeda (2011) Gráfica sobre el concepto ¿Qué es un objetivo de aprendizaje? ⁴⁰

En lo que respecta a la pregunta ¿qué es un objetivo de aprendizaje?, la mayoría no tiene conocimiento, pues se registra un 80%, mientras que solo el 20% sí tiene comprensión general de dicho término.

2.2.4 CONCLUSIONES

En resumen podemos observar que los conocimientos de los instructores en cuestión a temas relacionados con la capacitación son limitados.

Esto nos demuestra que hace falta preparación y conocimientos para abordar esta acción educativa ya que es un elemento indispensable en toda empresa, y que de dicha acción se desprenden habilidades y aptitudes laborales.

Aunque cabe destacar que los términos que obtuvieron con mayor resultado en comprensión fueron las gráficas de las preguntas sobre concepto de capacitación y ¿qué es una guía didáctica? registrando un 40% cada una respectivamente (véase gráficas 4 y 7)

⁴⁰ formulación que describe logros y conductas esperadas de un sujeto, al concluir su aprendizaje.

En lo que respecta a la gráfica concepto de instructor, fue la única respuesta que indicó mayor porcentaje en cuanto al conocimiento del tema alcanzando un 50% (véase gráfica 6)

Las preguntas en las que resultaron con limitación cognitiva fueron: concepto de pedagogía obteniendo un 90%, concepto de didáctica, instrucción y objetivo de aprendizaje, indicaron un 80% (véase gráficas 2, 3, 5 y 9)

Considero que la información de estos datos es más que suficiente para darnos cuenta que los instructores de la Gerencia de Capacitación cuentan con conocimientos de capacitación limitados.

Al momento de aplicar enfrenté dificultades y desventajas. Uno de los obstáculos fue el no pertenecer al equipo de trabajo de la empresa.

Por esta razón resultó bastante complicado contar con la participación de los instructores quienes cuestionaban el motivo de este cuestionario. Este fue un factor determinante para que la aplicación resultara insegura, tardía y molesta por parte del encargado del área y de algunos instructores.

Otra desventaja de la aplicación del cuestionario fue su lentitud, pues me costó trabajo que los instructores me dedicaran el tiempo necesario para poder aplicar los cuestionarios. Debido a que ejercí presión para su entrega, se apresuraron para contestarlos, este tipo de ejercicio no fue nada motivante ya que la simple labor de contestarlo provoca incomodidad y desconfianza en los instructores.

Interpreto las actitudes de los instructores como inseguras y arrogantes lo cual me incomodó y disminuyó un poco mi motivación.

Ventajas

Este tipo de diagnóstico pudo haber sido rápido ya que son aplicaciones grupales e individuales.

Considero que obtuve información precisa; pude medir el nivel de inseguridad e inadaptación hacia el cuestionario, así mismo el nivel cognitivo de términos básicos de capacitación.

Como último comentario, considero importante plasmar, algunas preguntas que hice “al aire libre” hacia los participantes e instructores.

Una de estas interrogantes fue hacia los participantes, sobre el trato que recibían por parte de los instructores. Ellos comentaron que existe una falta de

interés y motivación para asistir a los cursos ya que los instructores demuestran poca paciencia para en la explicar temas específicos, por ejemplo, el manejo de actividades operativas.

También demuestran en algunas ocasiones la falta de interés, organización y demás herramientas, que son básicas para la aplicación de los cursos de capacitación.

Otra de las preguntas que realicé a los instructores fue si tenían noción del manual del participante., la mayoría desconocía dicho instrumento y sólo algunos tenían noción del manual.

Creo que esta falta de conocimiento sobre la herramienta didáctica, es otro de los limitantes cognitivos que obstaculiza el proceso de capacitación que tendría que llevar la empresa.

En conclusión, el diagnóstico aplicado a los instructores de la Gerencia de Capacitación revela que el 60% son hombres, con relación al grado de estudios el 50% tienen estudios técnicos en sistemas computacionales, conocimiento de un idioma un 60% manejan el inglés escrito. De acuerdo a la pregunta aspectos laborales y puesto que ocupa, el 90% trabaja en la Gerencia de Capacitación y son instructores.

En la pregunta años laborados en la empresa, el 60% lleva de dos a tres años trabajando en la Gerencia de Capacitación.

Sobre la pregunta años laborando como instructor, el 50% han sido instructores por más de 13 años, en las preguntas iniciación en la actividad profesional y razones personales por las que tomaron la decisión de ser instructores, en ambas preguntas el 80% mencionaron porque la empresa los ha solicitado.

La pregunta cantidad de cursos impartidos, un 50% mencionó acerca de 20 a 30 cursos han impartido.

Sobre la pregunta " nombre de los cursos impartidos", el 50% imparte cursos del área genérica, que son todos aquellos relacionados a cómputo.

Considero importante comentar que el número de instructores de sexo masculino, fue asignado por la persona que esta a cargo de la Gerencia.

La mayoría de los instructores tiene conocimientos en el área de cómputo, esto manifiesta aptitudes más operativas, con relación al conocimiento de un idioma, existe un buen nivel escrito.

Todos laboran en la Gerencia de Capacitación, es decir ningún trabajador es externo y todos son instructores, la mayoría de los trabajadores llevan poco tiempo laborando en la empresa, al parecer hubo solicitudes de trabajo.

Considero que esta información es vasta para abordar el siguiente capítulo relacionado con aquellos términos elementales en el área de capacitación.

CAPÍTULO III FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

En el capítulo anterior realicé una descripción de las actividades desarrolladas en la Gerencia de Capacitación del SEPOMEX, así mismo analicé los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los instructores.

Ahora es importante examinar aquellos términos que conforman el proceso de capacitación.

En este capítulo analizaremos temas básicos englobados a la formación de personal de capacitación, en este caso son los instructores, partiendo del significado de la palabra formación e instruir.

3.1 FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

Comenzaremos por desarrollar el tema formación de instructores.

El término formación, proviene de la palabra latina “formatio” que significa acción o efecto de formar o formarse, dicho en otras palabras crearse en algo nuevo.⁴¹

Instruir proviene de latín “instruere” quiere decir enseñar, proporcionar o transmitir conocimientos teóricos o prácticos.⁴²

A su vez la palabra formación de instructores significa formarse o crearse para llegar a ser una persona encargada de transmitir conocimientos, técnicas habilidades y destrezas en un área de trabajo.

Es fundamental su presencia en la capacitación, debido a la tarea que tienen con la empresa u organización pues como anteriormente había comentado son aquellas personas encargadas de instruir al personal para la adquisición de conocimientos, operaciones lecciones o procesos con un fin en específico.

La figura de un formador de instructores la encontramos en el ámbito de la educación no formal, específicamente en lo que se denomina formación continua. Resulta significativo que en este ámbito a diferencia del contexto escolar en el que se refiere la palabra profesor hablamos de instructores.

⁴¹ Galimberti Umberto. Diccionario de Psicología.2002, pág. 1227 .

⁴² Ibídem. pág. 1227

Los instructores son aquellos profesionales o no profesionales, con mayor o menor experiencia en su ámbito y se dedican a organizar cierta formación del nivel que antes me referí: continua.

Cabe comentar que es cierto lo que menciono en el párrafo anterior, pues de acuerdo al perfil de instructores que realicé en la empresa, algunos de ellos no contaban con un título profesional y mostrando poca experiencia en el ámbito de la capacitación, pero que sin embargo ejercen esta actividad.

La formación de instructores en el ámbito de la educación no formal se dirige a la capacitación, acreditación y desarrollo profesional continuo.

Su labor es capacitar para la adquisición de conocimientos y herramientas básicas de acuerdo a su área laboral, así mismo para aquellos que han dejado atrás la etapa escolar y que de alguna u otra forma tienen que retomar o conocer nuevos términos para cubrir áreas de trabajo y también hacia aquellas personas que se encuentran sin trabajar y requieren una previa preparación laboral.

Por otra parte la formación de instructores incluye todas aquellas actividades y procesos de formación encaminados a capacitar a los instructores en el conocimiento y la competencia pedagógica y especializada, en este caso la labor de instruir.

Para que exista una adecuada formación como instructor es importante señalar que:

Conozca la materia que se va a impartir.

Tener conocimiento adecuado del lenguaje.

Conocer y poseer la habilidad para utilizar diversas técnicas y métodos de enseñanza.

Lenguaje claro.

Aptitudes y actitudes para trato con personas adultas.

Reconocimiento y análisis de errores, estas y entre otras características califican a un instructor, que más adelante detallaré en el siguiente segmento de nombre funciones y características del instructor.

Por último, la formación es un proceso integral del hombre, es decir comprende la adquisición del conocimiento, fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de habilidades y destrezas.⁴³

Esta actividad incluye acciones educativas que buscan preparar y formar a los participantes para alcanzar la eficacia y excelencia en la realización de sus tareas, funciones y responsabilidades.

La formación y perfeccionamiento del participante consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento en el presente o futuro, aumentando su capacidad a través del mejoramiento de sus conocimientos, habilidades y actitudes. El elemento esencial para alcanzar el éxito institucional hasta llegar a una excelencia administrativa es la capacitación del personal, ya que ninguna organización puede alcanzar el éxito sin cierto grado de compromiso y esfuerzo de sus miembros que son los instructores.

Es así que tomamos en cuenta la importancia de las características y funciones que deben llevar estas personas encargadas de formar personal, lo que a continuación veremos.

3.2 FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUCTOR

Anteriormente vimos lo que significa formación de instructores y la labor e importancia de esta actividad, en este capítulo nos adentraremos en las actividades y características propias de un instructor.

Podemos ver al instructor más que un maestro sino como una persona que por su preparación, profesionalismo y aptitud en un determinado aspecto técnico, es un transmisor del aprendizaje de los adultos.

Es necesario que el instructor asimile que los participantes no van aprender solamente de él, sino que aprenden con él en interacción abierta en la cual intercambian experiencias y conocimientos para su propio estilo de vida y enriquecimiento mutuo.⁴⁴

Es por eso que se dice que el adulto aprende por medio de asociaciones vivenciales aportando conocimientos en su vida laboral, esta es una de tantas funciones que debe ejercer el instructor, lograr que el aprendizaje sea un

⁴³ <http://www.cidtur.eseht.tur.cu/formacion/formadores.htm>. (12 de junio de 2011)

⁴⁴ Knowles, Malcom Shepherd, Andragogía: El aprendizaje de los Adultos. Op. Cit. Pág. 50

cambio relativamente estable de la conducta de la persona como resultado de la experiencia.⁴⁵

La función del instructor es provocar la necesidad de aprender, comunicar investigar, escuchar, dirigir y trabajar en grupos de personas que se encuentran dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un instructor es un profesional de la capacitación que se desempeña como catalizador o guía para descubrir nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo, como función primordial es generar pensamientos sistemáticos, creativos y críticos. A medida que el instructor realice dicha función, existirá un mayor aprovechamiento en los conocimientos de cada participante, de igual forma el contenido temático se enriquecerá por la aportación de los participantes y aún más por el manejo del instructor.

Es así que existen otras funciones del instructor, estas son en cuanto al desarrollo y manejo de un curso, las principales funciones son:

- Detectar las necesidades de capacitación en las diferentes áreas que integran su centro de trabajo.
- Elaborar programas de capacitación dirigidos a satisfacer las necesidades detectadas.
- Mediante la impartición de cursos es necesario participar activamente en el proceso de capacitación.
- Capacidades didácticas necesarias para determinar momento y aplicación en los cursos.
- Manejo de las técnicas didácticas indispensables para el buen funcionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Elaborar y aplicar instrumentos de evaluación para calificar el avance del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Proponer alternativas dirigidas hacia el mejoramiento del programa.
- Elaborar informes de los resultados obtenidos en cada actividad.

Considero que no existe un ideal del instructor en cuanto a un comportamiento, sin embargo algunas características son determinantes en la aceptación que el grupo tenga del mismo formador y por lo tanto del curso.

⁴⁵ Ibídem pág. 50

Hay elementos notables y básicamente son verbales, corporales⁴⁶ y actitudinales⁴⁷ que son los siguientes:

 Componentes verbales.- la voz es una parte importante de la actitud del instructor, porque da confianza al grupo para que exista una participación activa:

-Volumen de la voz: representa seguridad o en algunas ocasiones inseguridad, ya que puede manifestar una armonía positiva o negativa en la imagen del instructor frente al grupo.

-Tono de la voz: sentido del tono de voz es decir la forma de decirlo, el tono debe estar acorde con lo que se está hablando y este puede ser enérgico, con vigor, suavidad, etc.

-Claridad: el instructor debe procurar que su voz sea clara es decir buena pronunciación de las palabras y manteniendo el ritmo de la lección.

-Contenido: a partir del contenido, el instructor debe buscar y apoyarse en información complementaria para ejemplificar o aclarar las dudas surgidas en los participantes. En esta parte la preparación, actualización y experiencia del instructor ayudan a manejar mejor el contenido fundamentándolo.

-Momento: para que la trayectoria de la sesión no pierda estabilidad o un elemento este fuera de lugar, es recomendable que el instructor perciba cual es el momento apropiado para decir o hacer algo, pues gran parte del éxito de un curso radica en la planeación del mismo. El momento del aprendizaje está relacionado con la situación actual del grupo, su experiencia, disponibilidad, conocimiento, etc.

 Componentes Corporales.- son las manifestaciones físicas que el instructor proyecta a través de su cuerpo.

-Postura: durante las primeras sesiones de capacitación se recomienda que el instructor permanezca de pie en forma natural evitando la rigidez, si hay desplazamiento éste debe ser rápido y frecuente, con movimientos naturales sin que se manifieste nerviosismo o inseguridad.

-Gestos: los gestos deben estar acorde con lo que se está diciendo, pues estos son elementos que pueden mostrar los estados de ánimo del instructor si no se

⁴⁶ Ugalde Néstor. Adiestramiento y Formación Profesional. Op. cit. 262

⁴⁷ Es aquel componente que maneja las acciones y posturas de un sujeto ante ciertas situaciones.

manejan adecuadamente puede pasar lo mismo con las actitudes con los brazos y manos.

 Componentes actitudinales.- son aquellas características tales como sentimientos y emociones que transmite el instructor, al mismo tiempo que se aporta confianza en los participantes y se crea un buen ámbito personal y social.

-Adaptabilidad: buena aceptación en cada nivel de población a la cual le asignen para capacitar, así mismo la aceptación en las condiciones en las que se encuentre el área de trabajo a la que le asignen para laborar.

-Facilidad para las relaciones humanas: el instructor debe poseer la facilidad para convivir con otras personas que conformaran un entorno laboral y algunas ocasiones el personal.

-Sinceridad: es un elemento de mucho valor en esta actividad de formación ya que permite un reconocimiento de realidades ya que permite la congruencia entre lo que se dice, se hace y se piensa.

-Sentido del humor: durante las sesiones de capacitación muchas veces llegan a ser pesadas o tediosas en las cuales la mayoría de las veces el humor cambia y este resulta perjudicial en el aprendizaje, por eso el instructor tendría que manejar un ambiente agradable, recurriendo al chiste, la burla y la exageración para deformar una realidad, claro está que el instructor no tendrá que llegar a ser el chistoso o el pesado de la capacitación.

-Entusiasmo: el empeño al realizar las cosas con buena actitud se dan a notar siempre ya que manifiesta una exaltación y admiración logrando éxitos y alcances.

-Asistencia: La asistencia denota responsabilidad y profesionalismo sin esta característica la perspectiva que se tendrá del responsable del grupo baja y cae en rezago y desinterés en muchos aspectos por parte de los participantes.

-Motivación: es una de las principales características que debe poseer el instructor y con mayor peso en la capacitación ya que está manifiesta logros y emprendimientos en el éxito profesional. Pues como adultos la vida se encuentra llena de responsabilidades y problemas tanto familiares como laborales, tanto es así que se pierde el interés productivo y en algunas ocasiones las responsabilidades, para los participantes es muy importante la labor del

instructor en esta parte, motivando al grupo a continuar viendo la vida con logros, motivándolos al aprendizaje, en la aceptación al asumir nuevos retos laborales y en el esfuerzo de cada uno de ellos que realiza en su área de trabajo.

Pienso que es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

Todas estas características y funciones son una parte fundamental que debe tomar en cuenta un instructor ya que son pautas para el logro de atención, concentración e interés por parte de los participantes y que a su vez alcanza a un buen nivel de aprendizaje.

El instructor debe poseer una serie de características básicas que le ayudarán a manejar con eficiencia los procesos que se dan en el grupo, es un gran reto para todo instructor saber manejar y conducir un grupo con éxito, por lo tanto el método de instrucción que utilizará el instructor durante una acción de capacitación determinada, está constituido por su forma de ser, por su experiencia global y sobre todo por sus capacidades pedagógicas que posea. De ahí la importancia del conocimiento de un instructor respecto de las capacidades antes mencionadas.

Nuestro siguiente tema por ver es acerca de la conducción grupal, tomando en cuenta las habilidades y elementos indispensables para el buen manejo y control de un grupo.

3.3 CONDUCCIÓN GRUPAL

Pudimos observar las principales características y funciones de un instructor y estas a su vez como repercuten en un grupo, para esto también es indispensable que haya un buen manejo de personas, organización del grupo para que trabajen de manera significativa sobre la información de un curso y así conseguir que aprendan del tema. En este apartado veremos que es y como funciona la conducción grupal.

Toda persona que esta encargada de un grupo es importante que sepa guiarlo, que sepan crear en el alumno o participante un vivo deseo de superación personal, gente con vocación en formar personas, tiene que saber señalar el camino que ha de seguirse.

En el caso de la capacitación, el instructor debe poseer una serie de características básicas que le ayudarán a manejar con mayor eficiencia los procesos que se dan en el grupo.

Comenzaremos por la definición de grupo, se dice que es muy importante, ya que es la unidad básica en el estudio de la organización de los seres humanos.

Homans dice: “se entiende por grupo cierta cantidad de personas que se comunican a menudo entre sí, durante cierto tiempo y que son lo suficientemente pocas para que cada una de ellas pueda comunicarse con todas las demás en forma directa.”⁴⁸

O dicho en otras palabras un grupo es una reunión, más o menos permanente, de varias personas que interactúan e influyen entre sí con el objeto de lograr ciertas metas comunes, en donde todos los integrantes se reconocen como miembros pertenecientes al grupo y rigen su conducta en base a una serie de normas y valores que todos han creado o modificado.⁴⁹

En cuanto a la palabra conducción grupal es aquella habilidad para manejar un grupo de aprendizaje, orientarlo correctamente hacia a todos aquellos conocimientos, destrezas, habilidades etc.

Pero de acuerdo con la capacitación existe una conducción de acuerdo a esta actividad, que es la siguiente:

La conducción de una acción de capacitación, es aquella fase en la que el instructor realiza una serie de actividades previamente planificadas y programadas, (...) esta fase destaca por su importancia en el aspecto central del quehacer del instructor que se refiere a desarrollar su actividad docente, con la finalidad de que tenga lugar el proceso de enseñanza-aprendizaje.⁵⁰

⁴⁸ J.de Jesús González Núñez, Anameli Monroy...(Et al.) Dinámica de grupos técnicas y tácticas, Pax, México, 1999, 137 págs. Apud G.C. Homans pág. 14.

⁴⁹ Ibidem pág. 17.

⁵⁰ s/f

La conducción de un grupo requiere responsabilidad y dedicación debido a que su tarea consiste en ayudar a los participantes o alumnos en su aprendizaje y formación adecuadamente.

Esta acción también es confiar, aceptar y comprender al otro en términos de sus necesidades y sus metas agregando liderazgo y empatía ya que son dos cualidades inherentes dentro de la conducción.⁵¹

Otro aspecto importante acerca de la conducción es sobre la capacidad que debe tener el instructor para interactuar y comunicarse apropiadamente con las personas y organizaciones que están a su cargo y que participan en esta acción educativa, al igual que la capacidad para adaptarse a las características particulares de un grupo de capacitación.

Estas capacidades son de fundamental importancia para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en cualquier acción educativa.

Por lo que se refiere a la conducción dentro de la capacitación, considero importante mencionar que debe haber un buen manejo de algunas actividades las cuales son:

- Realizar un buen encuadre al inicio del curso.
- Aplicación de métodos, técnicas y procedimientos para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Capacidad para utilizar los medios de apoyo didáctico.
- Aplicación de las estrategias, técnicas y medios de evaluación de la acción.

La aplicación de cada una de las actividades que anteriormente comenté, será un excelente resultado de aprendizaje y desarrollo en la vida laboral de los participantes.

Para concluir el tema, vimos que un grupo es la interacción de cada uno de los miembros y en cada grupo existe un lazo de identificación y asociación para poder intercambiar conocimientos, ideas, modales y demás acciones demostradas en un ambiente. No olvidando el compromiso y la dedicación que debe llevarse en un grupo de población joven, como de población adulta, por un lado el grupo joven requiere paciencia y tolerancia para manejarlos y su

⁵¹ Aznar Bernabeu, Miguel, Gispert Pastor, de Ma. Teresa, Muñoz Ventura, Antonio (Et. al) Administración de empresas, edit. Reverte, España, 1973, op. cit. 11-12.

nivel de aprendizaje se considera rápido mientras que la dedicación, tolerancia y enseñanza hacia los adultos es pausada y tranquila, el nivel de aprendizaje se considera tardío y requiere una conducción de grupo específica.

Como podemos ver el proceso educativo de los adultos lleva características particulares ya que está se orienta a satisfacer las necesidades de cada uno de los trabajadores para obtener buenas herramientas laborales y estar capacitado para enfrentar cualquier reto laboral.

En el siguiente apartado veremos que es la educación aplicada a los adultos y como esta disciplina es llevada a un proceso con características específicas en los adultos.

3.4 ANDRAGOGÍA

La conducción grupal es una parte muy importante de la labor del instructor pues si lleva a cabo correctamente este proceso se lograrán avances significativos en la labor de cada trabajador. Dentro de la conducción grupal existe un factor de suma importancia, este es el buen trato y manejo de personal adulto.

En este apartado veremos una de las disciplinas que tratan al adulto de modo especial y planificado, tal disciplina es la Andragogía.

La Andragogía es definida por Fernández Sánchez citado como:

...”disciplina educativa que trata de comprender al adulto (a), desde todos los componentes humanos, es decir como un ente psicológico, biológico y social”...

“...que se desarrolla a través de una praxis fundamental en los principios de participación y horizontalidad; cuyo proceso es orientado con la características sinérgicas que el facilitador del aprendizaje incrementa como su pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización”

52

Entendemos entonces la andragogía como una disciplina que forma parte de la vida, su objetivo es permitir que todos los seres humanos puedan continuar formándose durante su existencia, con el objetivo de aprovechar el conjunto de

⁵² Alcalá Adolfo, “La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada”
<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/html> (8/03/2012)

experiencias y esfuerzos, eso genera que los humanos absorban los valores libremente admitidos y creados por la educación.

La andragogía facilita el aprendizaje del adulto ya que... (la praxis andragógica es)... “un conjunto de acciones, actividades y tareas que al ser administradas aplicando principios y estrategias andragógicas adecuadas, sea posible facilitar el proceso de aprendizaje en el adulto”⁵³

Como podemos ver la andragogía consiste en actividades, acciones y tareas que cubren aspectos históricos, filosóficos, sociológicos, psicológicos y organizacionales de la educación de adultos; convirtiéndose en una práctica social, que permite incrementar el pensamiento, la calidad de vida, la creatividad y el aprendizaje del adulto, ya que el aprendizaje es un proceso complejo, pues dentro de la labor pedagógica es necesario adaptar y adoptar algunos principios andragógicos para mejorar los esfuerzos por crear una buena estructura conceptual del aprendizaje para adultos, aprovechando que la andragogía es una disciplina flexible.

Dado que los adultos aprenden de diferente forma que los jóvenes, ya que estos poseen un acervo cultural panorámico, el cual involucran en el momento de adquirir nuevos conocimientos en cambio el adulto la mayoría de las veces tiene una idea más definida de lo que quiere lograr con ese aprendizaje, por ello, es importante que el instructor tenga una clara idea de lo que significan estos elementos y de que manera puede utilizarlos para mejorar su labor.

Dicho lo anterior lo retomaremos más adelante en el apartado el proceso cognitivo de los adultos, ya que analizaremos como aprenden y como es la conexión en este proceso entre el instructor y el participante.

Mientras en el siguiente apartado conoceremos la definición de adulto, ya que nos permitirá ampliar aún más conceptos básicos que abarca este capítulo 3.

3.5 DEFINICIÓN DEL ADULTO

Un adulto es aquella persona que continua desarrollándose en su ser y personalidad capaz de asumir responsabilidades frente a la vida, responde a sus actos y palabras enfrentando obstáculos que le impiden realizarlos.

⁵³ *Ibidem* pág.140

La definición de adulto manejada por el autor Ludojoski Roque Luís, nos dice que el término de adulto: "...procede del verbo, latín "adolescere" que significa "crecer", y es la forma del participio pasado "adultum", que significa por lo tanto, "el que ha terminado de crecer"...⁵⁴

Otra definición proporcionada es de Malcom Knowles, definiéndolo de la siguiente manera:

"...Adulto viene del latín adultus que etimológicamente significa crecer, es una etapa considerada entre la adolescencia y la senectud, dicho crecimiento se manifiesta de manera permanente e interrumpida."⁵⁵

Como diría C. Kohler: "el adulto es heredero de la infancia, salido de la adolescencia y en camino a la vejez"⁵⁶

Por eso la etapa del adulto es una etapa de transición, para llegar a ser completamente un hombre, ya que para adquirir este cambio, el adulto se caracteriza por la razón a comparación de los niños y ancianos, como parte del razonamientos son la capacidad de abstraer, generalizar, deducir, construir todo tipo de razonamientos así mismo adquiere progresivamente conocimientos, al mismo tiempo que refuerza sus motivaciones, inquietudes e intereses, para el logro de sus metas y objetivos.

El adulto necesita saber por qué aprende, necesita conocer la utilidad que le darán los nuevos aprendizajes dentro de su rutina laboral y vida cotidiana.

Posee responsabilidades en sus acciones, ya que es una persona capaz de autodirigirse aunque no impide abandonar la dependencia de experiencias educativas pasadas.

Posee también la disposición para aprender lo que necesita saber, tiene una especial orientación del aprendizaje por buscar soluciones a los problemas cotidianos, por lo tanto la rapidez en la aplicación de conocimientos, valores, destrezas y habilidades lo caracterizan.

También elimina lo que ha aprendido y lo que ya no le sirve, para dar espacio a lo que ahora necesita aprender y que pueda situar lo nuevo en el cerebro.

Entre otras de las características que considero importante mencionar son las motivaciones, pues constituyen un factor que alienta o disminuye el

⁵⁴ Ludojoski, Roque Luís, Op. Cit. pág. 19

⁵⁵ Knowles, Malcom Shepherd, Op. Cit. pág. 39

⁵⁶ C. Kohler, Introducción a la educación del adulto, Op. Cit. pág. 14

aprendizaje, sobre todo las motivaciones internas son aún mas fuertes que las motivaciones externas.

Todos estos puntos que anteriormente comenté son manifestaciones que al adulto presenta en el proceso de aprendizaje y son tan valiosas para tomar en cuenta para aquella persona que se encuentra en la formación de los adultos.

La adultez es fundamental en todo ser humano, es una etapa por la que pasan todos siendo un período de transición, donde psicológicamente se concluyó la adolescencia y donde la personalidad está definida, la persona asume sus responsabilidades en la vida social y habitualmente desempeña un trabajo productivo.

3.6 EL PROCESO COGNITIVO DE LOS ADULTOS

En este apartado veremos como es el aprendizaje en los adultos y aquellas características del hombre adulto con respecto a este proceso.

Comenzaremos por descubrir como es la educación de los adultos, generalmente responde a situaciones específicas de interés personal, motivaciones y necesidades diversas de su vida presente, puesto que después de abandonar la escuela o haber concluido una carrera, encuentran cambiada la sociedad y la tecnología y se ven obligados a comprometerse con actualizaciones constantes, si es en el caso de seguir dentro del campo laboral pues las exigencias de las empresas son competitivas y necesitan personal con herramientas suficientes para afrontar retos y nuevos conocimientos que demanda la sociedad.

Entre las características primordiales que debe contener la educación para los adultos son:⁵⁷

Formación de contenidos que han de realizarse en función de las experiencias profesionales, familiares y sociales de los sujetos.

Utilizar metodologías que se adapten al ritmo del adulto y su tiempo libre.

Textos y materiales deben estar realizados especialmente para los adultos.

Instructores especializados en la función pedagógica.

Manejar la autoevaluación de su proceso formativo.

⁵⁷ Hernández D. Gilberto. Metodología de educación para adultos en la capacitación. Op. cit. 63 pág.

Los adultos aprenden durante toda una vida con diferencias de actitud y no de capacidad con respecto a otras generaciones, la capacidad no disminuye con la edad a menos que está deje de seguir ejercitándose, entre otras cualidades que posee el adulto es la autoeducación y la aplicación de sus experiencias en su propio aprendizaje.

Generalmente el adulto sabe que es lo que desea aprender, sus metas son específicas y no admite desviarse de su objetivo, aprende involucrando toda su inteligencia, vida emocional e intereses.

Dentro del proceso de aprendizaje también incluyen factores de tipo biológico, psicológico, social y cultural.⁵⁸

Del proceso biológico se encuentra la salud que engloba la percepción visual y auditiva, estado de nutrición, higiene entre otras.

Factores sociales se encuentra el medio físico que engloba a los grupos sociales como las relaciones familiares y de trabajo, normas de la comunidad o vivienda. Entre estas se halla el adulto dentro de las estructuras de las sociedades modernas, lo cual resulta ser complicada, el adulto solo puede entender su situación aunque puede sobrellevarla dentro de su proceso de formación.

Entre los factores culturales está el modo de pensar, sentir y actuar del grupo al que pertenece, es decir, las costumbres y tradiciones que van formando la personalidad del sujeto como también la constancia y desarrollo de hábitos de estudio permanentes.

De acuerdo a los factores psicológicos se halla la capacidad de una reflexión amplia, así como experiencias y hábitos ya arraigados que impidan o faciliten el aprendizaje.

Notamos que estos factores son muy importantes porque de alguna u otra manera impactan en la forma de aprendizaje en los adultos, puesto que la estabilidad física y psicológica permite alcanzar diversos logros en la vida productiva y laboral.

El interés del adulto por el aprendizaje no es a largo plazo como en el joven sino que gira alrededor de su vida presente, por lo cual los beneficios no se deben hacer esperar.

⁵⁸ Josef Speck, Gerhard Wehle, et. al. Conceptos fundamentales de pedagogía. Op. cit. 298-299 p.

A continuación se muestra una escala de diferencia en la manera en la que un joven y un adulto adoptan el aprendizaje.⁵⁹

JOVEN	ADULTO
Estudia porque el sistema se lo impone.	Estudia por su propia decisión o consciente de su necesidad.
El docente selecciona las materias de estudio.	Las materias de estudio son específicas para responder necesidades concretas.
Resignación a estudiar aún cuando no le ve utilidad práctica.	Se esfuerza sólo si percibe la importancia del aprendizaje y lo reconoce como funcional y significativo.
Su motivación es la perspectiva de prepararse para el porvenir.	Requiere motivaciones muy concretas y específicas.
No existe la prisa por nada, el tiempo es mucho.	Se crea un sentido de urgencia, pues el tiempo es un bien escaso.
Su experiencia es limitada para asociar su nuevo aprendizaje.	Su amplia experiencia le permite asociar el nuevo conocimiento de hechos.
Generalmente se deja guiar ante el profesor que además le representa una figura de autoridad.	Ve al instructor como un asesor que puede orientarlo para resolver ciertos problemas.
El aprendizaje es algo novedoso para él.	El aprendizaje es más que una adquisición, representa un cambio por lo que en algunos casos desarrolla resistencia.

Estas características definen la forma en la cual aprenden los adultos y su concepción de aprendizaje, elementos que deberán estar presentes en el momento de planear el proceso educativo para ellos.

⁵⁹ Rodríguez Estrada Mauro. Formación de instructores. Op.cit. pág. 29-30.

El ir adquiriendo nuevos conocimientos le permite al adulto, ir cambiando la imagen que tiene de sí mismo y de su entorno, así como ir asumiendo la responsabilidad de su propio aprendizaje ya que:

- ❖ Él selecciona lo que ha de aprender.
- ❖ Está dispuesto a esforzarse sólo si percibe la importancia vital del aprendizaje, si lo reconoce como funcional y significativo.
- ❖ Requiere motivaciones muy concretas y específicas.
- ❖ Su concepto del tiempo como “un bien escaso” le crea un sentido de urgencia.
- ❖ Cuenta con capacidades de establecer relaciones y de tener múltiples puentes entre los hechos y las personas.
- ❖ Su atención es firme permaneciendo por largo tiempo, en cuanto al compañerismo resulta ser muy selectivo.
- ❖ Su aprendizaje se basa en la reorganización, reestructuración y profundización.
- ❖ Desarrolla resistencia y fácilmente se bloquea por sentirse amenazado ante el cambio.⁶⁰

En el aprendizaje un adulto posee, por lo general, una idea más definida de lo que quiere lograr con dicho proceso, por eso, es importante que el instructor asuma una clara idea de lo que significan los elementos para llevar este proceso y de que manera puede utilizarlos para mejorar su labor.

A su vez que el manejo de un grupo adulto, el instructor tiene que llevarlo de manera atenta, cuidadosa, paciente y sobretodo educada debido a que existe falta de comprensión y conocimientos de la manera en la que los adultos aprenden.

Como buen instructor tiene que conocer a fondo y aplicar las técnicas de discusión de grupo, la práctica de destrezas, el método de proyectos, etc.; infundiendo en ellos confianza y haciéndolos ver cambios que mejoren las condiciones de vida individual social y laboral.

⁶⁰ Coolie Verner, Booth Alan, Educación Permanente, Centro Regional de ayuda técnica. Op. cit. pág.39.

3.7 ETAPAS DEL DESARROLLO DE LOS ADULTOS

Para entender a los adultos se debe comprender cada etapa de su desarrollo estas se encontrarán determinadas de acuerdo a las circunstancias a la que se enfrente, por lo que es necesario conocer las características de estos en cada una de ellas.

Es importante conocer cada una de las etapas ya que nos informa como son los cambios que pasan los adultos y el impacto que tiene en cada edad.

Partiremos de la autora Dianne E. Papalia, que divide la edad adulta en tres: ⁶¹

-  Adultez Temprana (20 a 40 años)
-  Adultez Intermedia (40 a 60 años)
-  Adultez Tardía (60 años en adelante)

A continuación veremos tres cuadros que resumen cada una de las etapas y las características físicas, cognitivas y sociales que presenta los adultos en cada una de ellas.

⁶¹ Papalia, Dianne E. Wendkas Olds Sally, Duskin Felman Ruth, Desarrollo Humano, Op. cit pág. 30.

ETAPAS DEL DESARROLLO HUMANO ⁶²	CAMBIOS FÍSICOS	FASE COGNITIVO	DESARROLLO SOCIAL
ADULTEZ TEMPRANA (20 a 40 AÑOS)	<p>Período marcado por el desarrollo sutil, se encuentra en la cima o en la cúspide de sus capacidades.</p> <p>Su cuerpo y sentidos se encuentran en plenitud al igual que la capacidad y la fuerza.</p> <p>Muestra resistencia a los cambios físicos que aparecen a partir de los 25 años.</p>	<p>Los sucesos importantes contribuirán al crecimiento cognoscitivo.</p> <p>Los adultos jóvenes personalizan su razonamiento y emplean su experiencia cuando tienen que enfrentarse a situaciones ambiguas.</p>	<p>Sucedan cambios que determinan su contexto entre los que destacan el separarse de los padres, aceptar la responsabilidad de su propio cuerpo.</p> <p>Tomar conciencia de la historia personal y de las limitaciones de tiempo, integrar experiencias sexuales (homosexual o heterosexual) desarrollando la capacidad de intimidad con una pareja, decidir tener hijos y relacionarse con ellos, establecer relaciones adultas con los padres.</p> <p>Elección de una profesión, usar el dinero para el desarrollo posterior, asumir el rol social y adaptar los valores éticos y espirituales.</p>

⁶² Ibidem. Pág. 30

ETAPAS DEL DESARROLLO HUMANO	CAMBIOS FÍSICOS	FASE COGNITIVO	DESARROLLO SOCIAL
ADULTEZ INTERMEDIA (40 A 60 AÑOS)	<p>Desarrolla cambios en su cuerpo por ejemplo: problemas visuales, la audición disminuye gradualmente, pérdida de sensibilidad al tacto, la fuerza y la coordinación disminuye; de igual forma se presentan cambios en la mujer como la menopausia y el climaterio en el hombre entre los 45 y 50 años.</p>	<p>En esta etapa la inteligencia de los adultos es definida como inteligencia fluida, que es la capacidad de percibir el concepto de entender su formación de los conceptos, el razonamiento y la abstracción dependerá del desarrollo neurológico.</p> <p>Comienza la inteligencia cristalizada que es un cúmulo de información, habilidades y estrategias que han aprendido por medio de la experiencia que aplican para resolver problemas.</p> <p>Esta etapa requiere más tiempo para procesar la información, su pensamiento suele ser más flexible y adaptable, asimilan e interpretan el nuevo conocimiento de manera eficiente, además clasifican información sobre la base de principios básicos más que a partir de semejanzas y diferencias superficiales.</p>	<p>Se presenta la crisis de la mitad de la vida, que comienza a mediados de los cuarenta, apareciendo una reevaluación de la vida del individuo que anuncia la iniciación de la edad adulta tardía.</p> <p>Comienza la etapa de transición involucra cambios en la forma en que se ven así mismos, donde la identidad está vinculada a los roles y compromisos sociales, se vuelven más orientados hacia sí mismos y preocupados por su mundo interior, buscando proyectar una imagen de juventud, adoptando un estilo de vida más apropiado y reconocen que su vida tiene un final.</p>

ETAPAS DEL DESARROLLO HUMANO	CAMBIOS FÍSICOS	FASE COGNITIVO	DESARROLLO SOCIAL
ADULTEZ TARDÍA (60 A 80 AÑOS)	<p>La adultez tardía trae consigo cambios externos (cabello delgado, canoso, arrugas y menor estatura), cambios internos (disminución del tamaño del cerebro, reducción del flujo sanguíneo en el cerebro y menor eficiencia en la circulación, respiración y digestión).</p> <p>La visión sufre cambios como la presbicia (dificultad para ver las cosas de cerca), el oído se vuelve más sensible, no percibe sonidos de alta frecuencia, el gusto pierde papilas de la lengua por lo que los alimentos ya no saben bien.</p> <p>El cerebro sufre cambios que varían de una persona a otra, pierde peso, la percepción de temperatura y el tacto se ajusta al frío, surgen las venas varicosas en las piernas, la piel palidece, se arruga y se llena de manchas.</p>	<p>En esta etapa el adulto presenta problemas con la memoria entre estas podemos ver la memoria a corto plazo, esta se afecta en la repetición inmediata, la memoria episódica tiende a deteriorarse, la memoria semántica se ve afectada ya que no recuerda cuándo y dónde aprendió algo.</p> <p>Surgimiento de nuevas características, entre las que destacan la confusión, el olvido y los cambios de personalidad a veces asociados con la vejez, a menudo tiene causas fisiológicas surgiendo enfermedades como el Alzheimer, enfermedad de Parkinson.</p>	<p>Por lo general los adultos mayores son víctimas del prejuicio y la discriminación.</p> <p>La sociedad respeta a los adultos mayores, por lo general la familia expresa responsabilidad hacia los individuos de edad avanzada.</p> <p>A esta edad la jubilación es un retiro obligatorio.</p> <p>Las amistades son muy importantes al final de la vida ya que brindan apoyo social y compañía de gente de la misma edad.</p>

Observamos cada una de las etapas de los adultos comenzando desde los 20 y terminando a los 80 años ya que ambas edades marcan un comienzo y final biológico.

La primera etapa se caracteriza por estar en su mero apogeo, como es la iniciativa en las actividades sociales y laborales. Con mucha vitalidad, rapidez y plenitud corporal permitiendo realizar diversos compromisos y quehaceres, se encuentra en la búsqueda de interés conyugal tales aspectos son la selección de compañero(a), identificación familiar, manejo de hogar, responsabilidades cívicas, etc.,⁶³ Prácticamente es una edad de gozo, capacidad y fuerza.

La segunda etapa se puede notar una disminución en los sentidos de vista y audición, en esta etapa se identifica más el aprendizaje basado en las experiencias. Existe un mayor interés en su apariencia y los compromisos resultan más significativos en la vida social.

La tercera etapa es una de las que se notan cambios sobresalientes tanto físicos como cognitivos, el cuerpo sufre cambios notables en lo físico como en el cabello, piel, cara.

En el aspecto cognitivo la memoria es la parte más afectada ya que comienzan las repeticiones y olvidos, sufren cambios de personalidad y surgen las enfermedades seniles.

Dentro del aspecto emocional comienzan las añoranzas y lo más importante dentro de las relaciones sociales es la familia y amigos.

De acuerdo a lo antes visto, notamos que la etapa adulta marca grandes hallazgos en la vida, estos son los éxitos obtenidos y logrados con esfuerzo y valor. Es una etapa de mayor aprendizaje y significativa para la vida laboral y personal ya que determina todo aquello que se aprendió durante muchos años y como este aprendizaje perduró o se desechó.

Cabe mencionar, que la clave del éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Ellos son los responsables del entrenamiento, son las personas indicadas para transmitir sus conocimientos especializados en determinada actividad o trabajo a individuos que requieren capacitación.

⁶³ Reza Trosino Jesús, El abc del instructor. Op.cit. pág. 128.

A lo largo de este capítulo conocimos una parte muy importante de la labor que realizan los instructores, como primer segmento fue conocer que es la formación de instructores identificando sus principales funciones y características.

Enunciando elementos que conforman esta labor como es la conducción grupal y una disciplina educativa que comprende a los adultos llamada la Andragogía. Mas adelante vimos la definición de adulto y como es su proceso cognitivo nombrando cada etapa por la que pasan.

En este apartado observamos que todos estos elementos son indispensables para conocer la manera en la que los adultos actúan, se manejan, se desarrollan y piensan pues son elementos que intervienen en el proceso de su educación. También acentuamos la importancia de que el instructor los conozca y aplique en el desarrollo su labor. En el siguiente capítulo muestro una propuesta de un curso de capacitación de Inducción de Formación de Instructores para el Servicio Postal Mexicano.

CAPÍTULO IV PROPUESTA PEDAGÓGICA

En los capítulos anteriores se presentó un panorama general de los elementos que intervienen en el proceso de capacitación. Sabemos que la persona que se encuentre participando de este proceso debe conocer y estar consciente de la influencia que ejerzan los elementos de capacitación sobre el participante.

El conocimiento de cada una de las herramientas de capacitación es fundamental, forman parte del proceso de formación pedagógica del instructor puesto que, como anteriormente se observó, una de las causas de que la capacitación no resulte en el participante, es debido a la falta de preparación pedagógica del instructor.

La capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje en donde participan personas adultas lo cual implica que un individuo que se encuentre frente al grupo como lo es el instructor conozca las características de su grupo y los elementos que influyen en su aprendizaje.

4.1 PROGRAMA DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA EL SERVICIO POSTAL MEXICANO.

La capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje en donde participan personas adultas lo cual implica que un individuo que se encuentre frente al grupo como lo es el instructor conozca las características de su grupo y los elementos que influyen en su aprendizaje.

El presente capítulo veremos una propuesta pedagógica de un curso de Capacitación de Inducción de Formación de Instructores para el Servicio Postal Mexicano, basado en todas las características que anteriormente conocimos.

La estructura del curso contiene:

- a) Presentación
- b) Justificación
- c) A quién se encuentra dirigido
- d) Duración total del curso

- e) Objetivos generales
- f) Contenido temático
- g) Enfoque metodológico
- h) Criterios de evaluación
- i) Guía didáctica
- j) Fuentes de información

Para la realización de este curso me base en autores como Alfonso Siliceo, Carlos Reza Trosino, que son autores que hablan de temas de capacitación y desarrollo de personal así como también me apoye de libros y autores como Margarita Panzsa, Porfirio Morán, entre otros que hablan de técnicas de enseñanza, manejo grupal, didáctica, etc.

CURSO

**“CURSO DE CAPACITACIÓN DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA
EL SERVICIO POSTAL MEXICANO”**

HORAS: 21 HRS.

PRESENTACIÓN

La capacitación en los instructores representa un papel muy importante dentro de un organismo, empresa o institución, ya que es uno de los pilares para el buen manejo y funcionamiento del factor humano de las empresas.

Esta acción ha sido concebida como un medio de acceso a los conocimientos y habilidades que permitan al trabajador un mejor aprovechamiento de las capacidades y los recursos a su disposición. No sólo como un medio para lograr la mejor inserción del trabajador en la actividad económica, sino como una vía para dotarlo de mayores posibilidades de realización personal.

Los instructores se convierten en verdaderos agentes de cambio, siendo ellos mismos una parte importante de la labor de la capacitación. De ahí la necesidad de aprovechar ciertas metodologías eficaces de desarrollo humano y que se cuente con un buen equipo de instructores con características sobresalientes en el área didáctica.

En muchas ocasiones podemos percibir en los instructores falta de interés, motivación o simplemente se puede notar una vida laboral rutinaria y es cuando llegan a ser pesadas las sesiones de capacitación y sobre todo comienzan a surgir carencias de información didáctica para llevar a cabo las sesiones perjudicando al personal que esta capacitándose.

Es por eso la importancia de formar personal eficiente en la capacitación, esta labor llega a ser significativa porque es la acción que formará personas productivas y capaces para un mejor desempeño dentro de la vida laboral.

JUSTIFICACIÓN

El interés de haber realizado este curso, surgió debido a que observé en los instructores limitaciones tanto en aspectos teóricos como metodológicos en el área de didáctica con relación a temas tales como, dirigir un curso de capacitación, desarrollo de las técnicas de enseñanza-aprendizaje, estrategias de instrucción, elaboración de objetivos de aprendizaje, etc.

En muchas ocasiones los instructores que se encuentran en la necesidad de impartir cursos no cuentan con suficientes herramientas pedagógicas para abordar la labor de la capacitación, herramientas básicas que todo instructor debe conocer y saber aplicar para que se logren los objetivos de aprendizaje.

El curso esta diseñado y dirigido a los instructores internos y los que acaban de ingresar a la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal del Servicio Postal Mexicano.

Lamentablemente en muchas ocasiones no cubren el perfil que supuestamente deben postular. En este caso identificamos que dentro de la Gerencia de Capacitación la planta de instructores que más abordan la acción de capacitar personal se encuentran dentro de las áreas en Sistemas Computacionales o en áreas tecnológicas. Esto quiere decir que no cubren el perfil que deberían poseer ya que existen limitantes cognitivos en dicha materia.

Es por eso que, las empresas deberían contar con instructores capacitados para que así obtengan buenos resultados laborales y competitivos.

Fue así que surgió la necesidad de elaborar un curso de inducción de formación de instructores para el Servicio Postal Mexicano que incluyera todas aquellas herramientas que son básicas para la conducción grupal, para el manejo de elementos didácticos y pedagógicos.

DIRIGIDO A:

El curso esta dirigido a los instructores de la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal del Servicio Postal Mexicano.

DURACIÓN TOTAL DEL CURSO:

HORAS: 21 HRS.

NÚMERO DE SESIONES: 7 SESIONES

SEMANAS: 2 SEMANAS

OBJETIVOS GENERALES**Cognitivos:**

Los participantes :

- Identificarán los aspectos básicos del perfil de un instructor.
- Enunciarán los elementos indispensables de una formación de un instructor.
- Nombrarán las herramientas didácticas que son básicas para un curso de capacitación.
- Recordarán la importancia de llevar a cabo una eficiente capacitación.

Procedimentales:

Los participantes:

- Recordarán las estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- Elaborarán objetivos de aprendizaje.
- Identificarán una instrumentación didáctica.
- Construirán sus propios elementos didácticos.

Actitudinales:

Los participantes:

- Trabajaran en equipo con respeto.
- Valorarán su puesto de trabajo en cuanto a la realidad externa que existe de acuerdo a la demanda de trabajo como instructor de capacitación.
- Reconocerán la importancia de ser un buen instructor con eficientes herramientas didácticas para llevar a acabo un curso de capacitación.
- Identificarán las herramientas necesarias para conducir, impartir, operar un curso de capacitación.

CONTENIDO TEMÁTICO**1. Formación de instructores**

- 1.1 Perfil del instructor
- 1.2 Funciones del instructor
- 1.3 Cualidades y habilidades
- 1.4 Conducción grupal

2. Objetivos de aprendizaje

- 2.1 ¿Qué son los objetivos de aprendizaje?
- 2.2 Funciones y características de los objetivos de aprendizaje
- 2.3 Elaboración de objetivos

3. Instrumentación didáctica

- 3.1 Material didáctico
- 3.2 Uso de material didáctico
- 3.3 Ventajas, limitaciones y reglas.

4. Guía didáctica y Manual del participante

- 4.1 ¿Qué es una guía didáctica?
- 4.2 Elaboración de una guía didáctica
- 4.3 ¿Qué es un manual del participante?
- 4.4 Elaboración de un manual del participante

5. Andragogía

- 5.1 ¿Qué es la Andragogía?
- 5.2 Características de los adultos
- 5.3 ¿Cómo aprende el adulto?

6. Estrategias de enseñanza-aprendizaje

- 6.1 ¿Qué son las estrategias de enseñanza-aprendizaje?
- 6.2 Tipos de estrategias de E-A
- 6.3 Clasificación y empleo de las estrategias de E-A

7. Evaluación

- 7.1 Función de la evaluación
- 7.2 Características de la evaluación
- 7.3 Tipos de evaluación

ENFOQUE METODOLÓGICO

El curso se desarrollará con base en un enfoque metodológico de tipo participativo desarrollando técnicas de enseñanza colectiva y grupal tales como: la técnica de sensibilización, Philips 6/6, entre otros.

Utilizando diversos materiales didácticos como el pizarrón, reproductor de DVD, diapositivas, etc.

El aprendizaje se propiciará también mediante la exposición y regulación de las actividades por parte del instructor/a apoyándose de mapas mentales, cuadro C-Q-A, etc.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación del curso tomará aspectos tales como la asistencia y una evaluación escrita al término de cada sesión.

Asistencia: 50%

Evaluación escrita: 50%

100%

Sesión núm. 1

Tema 1	FORMACIÓN DE INSTRUCTORES
Objetivo Particular:	El participante recordará las herramientas principales para formarse como instructor.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
<p>TEMA 1: Formación de instructores.</p> <p>1.1 Perfil del instructor</p> <p>1.2 Funciones del instructor</p> <p>1.3 Cualidades y habilidades</p> <p>1.4 Conducción grupal función y características.</p>	<p>El participante:</p> <p>Reconocerá las funciones, habilidades y cualidades fundamentales de un instructor.</p>	<p>✓ Técnica de sensibilización: conociéndonos *Anexo 1</p> <p>✓ Lluvia de ideas: *Anexo 2</p> <p>✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3</p> <p>✓ Cierre. *Anexo 4</p>	<p>El instructor aplicará la técnica de sensibilización: conociéndonos, esta consiste en ciertas vivencias personales, esto, con el propósito de que el grupo llegue a sentir cierta confianza para que se pueda propiciar un desarrollo y aprendizaje abierto, con respeto y cordialidad. (20 min.)</p> <p>El instructor escribirá en el pizarrón por medio de los organizadores previos los temas a desarrollar. (40 min.)</p> <p>Después comenzará con una tarjeta de papel de mapas conceptuales (45 min.) explicando el perfil y las funciones de un instructor, posteriormente seguirá con la lluvia de ideas, pedirá a los participantes que nombren una cualidad o habilidad de los instructores y las enlistará. (10 min.)</p> <p>Terminada esta técnica el instructor expondrá la actividad anterior y lo que conlleva una buena conducción grupal mencionando sus características y su función. (35 min.)</p> <p>Al final el instructor dará el cierre de la sesión a manera de conclusión. (10 min.)</p>	<p>✓ pizarrón</p> <p>✓ plumones</p> <p>✓ diapositivas</p> <p>✓ Organizadores previos</p> <p>✓ Tarjeta de papel</p> <p>Mapas conceptuales</p>	<p>✓ Tolerancia 5 min.</p> <p>✓ 15 min. de receso</p> <p>Duración total de la sesión: 3 hrs.</p>

EVALUACIÓN

✓ Asistencia

NOTA: *ANEXO página 92

Sesión núm. 2

Tema 2	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE
Objetivo Particular:	El participante definirá que es un objetivo de aprendizaje.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
TEMA 2: Objetivos de aprendizaje. 2.1 ¿Qué son los objetivos de aprendizaje? 2.2 Funciones y características de los objetivos de aprendizaje. 2.3 Elaboración de objetivos	El participante: Mencionará las principales funciones y características de los objetivo de aprendizaje. Construirá sus propios objetivos.	✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3 ✓ Corrillos. *Anexo 5 ✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3 ✓ Cierre. *Anexo 4	El instructor comenzará exponiendo la definición de un objetivo de aprendizaje. (30 min.) Después mostrará algunas ilustraciones donde se menciona las funciones y características de los objetivos de aprendizaje, una vez mostradas las ilustraciones (30 min) comenzará con la técnica de corrillos para que analicen e intercambien puntos de vista acerca de los temas expuestos. (35 min.) Al término el instructor seguirá exponiendo de lo visto en clase y explicando el procedimiento de la elaboración de objetivos, (30 min.) después entregará unos ejercicios para que construyan objetivos de aprendizajes. (25 min.) Terminada esta técnica el instructor dará el cierre de la sesión a manera de conclusión. (15 min.)	✓ pizarrón ✓ plumones ✓ ilustraciones ✓ copias de ejercicios escritos	✓ Tolerancia 5 min. ✓ 15 min. de receso Duración total de la sesión: 3 hrs.

EVALUACIÓN ✓ Asistencia	NOTA: *ANEXO página 92
-----------------------------------	-------------------------------

Sesión núm. 3

Tema 3		INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA			
Objetivo Particular:		El participante identificará una instrumentación didáctica			
CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
<p>TEMA 3: Instrumentación Didáctica.</p> <p>3.1 Material didáctico</p> <p>3.2 Uso de material didáctico</p> <p>3.3 Ventajas. limitaciones y reglas.</p>	<p>El participante:</p> <p>Utilizará de manera adecuada el material didáctico.</p>	<p>✓ Lluvia de ideas: 20 min. *Anexo 2</p> <p>✓ Técnica expositiva por parte del instructor: *Anexo 3</p> <p>✓ Preguntas exploratorias. *Anexo 6</p> <p>✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3</p> <p>✓ Cierre. *Anexo 4</p>	<p>El instructor comenzará por medio de una lluvia de ideas escribiéndolas en el pizarrón. (20 min.)</p> <p>Después expondrá y explicará lo que es el material didáctico, mostrará algunas diapositivas donde se menciona su uso (25 min.), una vez concluida esta técnica, comenzará con las preguntas exploratorias que son algunos cuestionamientos que hace al grupo de forma oral. (25 min.)</p> <p>Al término seguirá exponiendo de lo visto en clase y explicará las ventajas, limitaciones y reglas del uso de material didáctico. (35 min.)</p> <p>Terminada esta técnica el instructor dará el cierre de la sesión a manera de conclusión. (15 min.)</p>	<p>✓ pizarrón</p> <p>✓ plumones</p> <p>✓ diapositivas</p>	<p>✓ Tolerancia 5 min.</p> <p>✓ 15 min. de receso</p> <p>Duración total de la sesión: 3 hrs.</p>
<p>EVALUACIÓN</p> <p>✓ Asistencia</p> <p>NOTA: *ANEXO página 92-93</p>					

Sesión núm. 4

Tema 4	GUÍA DIDÁCTICA Y MANUAL DEL PARTICIPANTE
Objetivo Particular:	El participante definirá que es una guía didáctica y manual del participante.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
TEMA 4: Guía didáctica 4.1 ¿Qué es una guía didáctica? 4.2 Elaboración de una guía didáctica 4.3 ¿Qué es un manual del participante? 4.4 Elaboración de un manual del participante	El participante: Elaborará de manera eficiente una guía didáctica y un manual del participante.	✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3 ✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3. ✓ Cierre. *Anexo 4	El instructor explicará la definición de guía didáctica.(30 min.) Después mostrará algunas ilustraciones donde se menciona paso a paso como se elabora una guía didáctica, 30 min.) una vez mostrada esta técnica comenzará repartiendo copias de ejercicios escritos. (35 min.) Al término seguirá exponiendo de lo visto en clase y comenzará explicando que es y como se elabora un manual del participante (30 min), después entregará copias de ejercicios para que construyan su propio manual del participante. (25 min.) Terminada esta técnica el instructor cerrará de la sesión a manera de conclusión. (10 min.)	✓ pizarrón ✓ plumones ✓ ilustraciones ✓ copias de ejercicios escritos	✓ Tolerancia 5 min. ✓ 15 min. de receso Duración total de la sesión: 3 hrs.

EVALUACIÓN ✓ Asistencia	NOTA: *ANEXO página 92				
-----------------------------------	-------------------------------	--	--	--	--

Sesión núm.5

Tema 5		ANDRAGOGÍA			
Objetivo Particular:		El participante enunciará el término Andragogía			
CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
TEMA 5: Andragogía 5.1 ¿Qué es la Andragogía? 5.2 Características de los adultos 5.3 ¿Cómo aprende el adulto?	El participante: Identificará las principales características cognitivas de los adultos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnica expositiva por parte del profesor. *Anexo 3 ✓ Preguntas exploratorias. *Anexo 6 ✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3 ✓ Cierre. *Anexo 4 	El instructor dará comienzo con un mapa conceptual explicando y especificando lo que es Andragogía.(15 min.) Al finalizar los participantes serán interrogados por el instructor con preguntas acerca del tema: “Características de los adultos”, después seguirá con las diapositivas ejemplificando el tema.(40 min.) Terminada esta técnica comenzará el video: El aprendizaje en el adulto,(30 min.) después se analizará y cerrará la sesión a manera de conclusión. (45 min.)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapa conceptual ✓ Pizarrón ✓ plumones ✓ diapositivas ✓ reproductor de DVD ✓ Video: el aprendizaje en el adulto. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tolerancia 5 min. ✓ 15 min. de receso Duración total de la sesión: 3 hrs.
EVALUACIÓN ✓ Asistencia					
NOTA: *ANEXO página 92					

Sesión núm. 6

Tema 6	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
Objetivo Particular:	El participante recordará que son las estrategias de enseñanza-aprendizaje.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
TEMA 6: Estrategias de enseñanza-aprendizaje 6.1 ¿Qué son las estrategias de enseñanza-aprendizaje? 6.2 Tipos de estrategias de e-a 6.3 Clasificación y empleo de las estrategias de e-a	El participante: Identificará el tipo y clasificación de las estrategias de enseñanza-aprendizaje	✓ Lluvia de ideas. *Anexo 2 ✓ Técnica expositiva por parte del profesor. *Anexo 3 ✓ Aprendizaje cooperativo. *Anexo 7 ✓ Técnica expositiva por parte del profesor. *Anexo 3 ✓ Cierre. *Anexo 4	El instructor dará comienzo con la técnica lluvia de ideas, (20 min.) anotando en el pizarrón las ideas principales para así crear un concepto, una vez concluyendo con dicha técnica comenzará exponiendo.(20 min.) Después seguirá con la técnica aprendizaje cooperativo (50 min.): el instructor dividirá al grupo, dará una lista de los tipos de estrategias y de lo que cada una trata, el ejercicio se divide en fragmentos independientes, cada integrante del grupo tiene un fragmento que se deberá explicar a los demás compañeros, el instructor se encargará de llevar a todos sus participantes para que logren un adecuado nivel de aprendizaje. Al término seguirá exponiendo de lo visto en clase y seguirá con el siguiente tema clasificación y empleo de las estrategias de e-a, mostrando diapositivas, explicando su eficiente uso para cada una de ellas.(55 min.)Terminada esta técnica el instructor cerrará de la sesión a manera de conclusión.(15 min.)	✓ pizarrón ✓ plumones ✓ copias de los tipos de estrategias de e-a ✓ diapositivas	✓ Tolerancia 5 min. ✓ 15 min. de receso Duración total de la sesión: 3 hrs.

EVALUACIÓN	✓ Asistencia NOTA:*ANEXO página 92-93
-------------------	--

Sesión núm. 7

Tema 7	
Objetivo Particular:	El participante nombrará que es la evaluación.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	RECURSOS	TIEMPO
TEMA 7: 7.1 Definición de evaluación 7.2 Funciones y características de la evaluación 7.3 Tipos de evaluación	El participante: Comparará los tipos de evaluación.	✓ Técnica expositiva por parte del instructor. *Anexo 3 ✓ Discusión dirigida. *Anexo 8 ✓ Philips 6/6 *Anexo 9	El instructor comenzará exponiendo la definición de evaluación.(45 min.) Posteriormente mostrará y explicará unas diapositivas para el tema funciones y características de la evaluación, al término se hará una discusión dirigida por grupos de los temas vistos.(35 min.) Después seguirá con un cuadro comparativo donde mostrará los tipos de evaluación.(25min.) Al término aplicará la técnica Philips 6/6 dividiendo al grupo en equipos de seis personas con objeto de que se expresen y cada uno expliquen una comparación de los tipos de evaluación.(30 min.) Terminada esta técnica el instructor cerrará la sesión con una cartulina del cuadro C-Q-A a manera de conclusión.(25 min.) Y por ultimo la evaluación será escrita con reactivos de tipo abierta y se aplicará al final del curso.	✓ pizarrón ✓ plumones ✓ diapositivas ✓ Cuadro comparativo de los tipos de evaluación ✓ cartulina de un cuadro C-Q-A	✓ Tolerancia 5 min. ✓ 15 min. de receso ✓ Evaluación final:1 hr. Duración total de la sesión: 4/hrs.

EVALUACIÓN

- ✓ Asistencia
- ✓ Evaluación Final

NOTA: *ANEXO página 92-93 y EVALUACIÓN FINAL página 95.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Antología. Las características psicológicas del estudiante a nivel superior, Departamento de pedagogía, ENEP Iztapalapa, México 1982.
- ✓ Dianne E. Papalia, Wendkas Olds Sally, Duskin Felman Ruth. Desarrollo Humano, McGraw Hill, 8ª edición, México 2003.
- ✓ Chehaybar Kuri, Edith. Técnicas para el aprendizaje grupal. (grupos numerosos), UNAM-CISE, México 1989.
- ✓ Pansza G, Margarita, Pérez J. Carolina Esther, Morán O. Porfirio. Operatividad de la Didáctica. México. Editorial Gernika, 2005.
- ✓ Rodríguez Estrada Mauro. Formación de instructores, McGraw Hill, 1ª edición, México 1991.
- ✓ Reza Trosino Jesús Carlos. El ABC del instructor 2, Panorama, 1ª edición, México 2002.
- ✓ Slicieo Aguilar Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. Limusa, 4ª edición, México 2004.

ANEXO TÉCNICAS

***Anexo 1 Técnica de sensibilización: Conociéndonos**

***A1:** es aquella que permite abrir al grupo a ciertas vivencias personales de tal forma que rompe el hielo y se genera un ambiente ameno.

Aplicación: el instructor nombra al azar quien se presentara, al participante que haya asignado, hablará de una vivencia personal tanto seria como graciosa de su vida.

***Anexo 2 Lluvia de ideas**

***A2:** Es un grupo reducido en donde los miembros exponen con la mayor libertad sobre un tema o problema, con el objeto de producir ideas originales o soluciones nuevas.

Aplicación: se intercambia ideas, iniciando con una pregunta abierta como: ¿Qué piensan ustedes de...?

Se centran las ideas, estimula a las personas que participen poco y crea un ambiente de cordialidad.

***Anexo 3 Técnica Expositiva**

***A3:** Se presenta un tema, utilizando lenguaje oral como medio principal.

La exposición tiene tres pasos

1. Introducción: ubicar a los participantes en el contexto.

2. Desarrollo: presentación ordenada del tema, cuidando que lleve una secuencia lógica.

3. Síntesis: recopilación de forma de resumen, conclusiones o cuadro sinóptico. La exposición desempeña varios papeles dentro del proceso del aprendizaje, según la forma y oportunidad con que se use como parte de la motivación, proporcionándole al alumno una visión general del tema o como integración u organización del conocimiento.

***Anexo 4 Cierre**

***A4:** esta técnica permite obtener un resumen breve de lo que se vio durante la sesión, permite aclarar dudas y comentarios.

Aplicación: el instructor comenzará a manera de resumen los puntos mas importantes que se vieron durante la sesión.

***Anexo 5 Corrillos**

***A5:** es aquella técnica que organiza grupos pequeños para desarrollar diferentes temas o actividades que después se presentarán al grupo.

Aplicación: un grupo de alumnos son divididos en subgrupos de 4 a 7 miembros, con el objeto de estudiar un documento, resolver un problema o intercambiar opiniones sobre un tema determinado.

Después se dan las conclusiones de todos y cada uno de los subgrupos y se llega a una conclusión.

***Anexo 6 Preguntas Exploratorias**

***A6:** es aquella técnica que permite seguir escarbando acerca del tema que se vio durante la sesión.

Aplicación: son aquellas preguntas que se escogen al azar dependiendo del número que les haya tocado tomar, para esto el instructor debe de haber preparadas las preguntas que se harán durante la sesión.

***Anexo 7 Aprendizaje Cooperativo**

***A7:** esta técnica demuestra y coopera la información que ya se vio y por grupos se hacen preguntas a la vez existe una crítica constructiva por parte del grupo contrario.

Aplicación: el instructor divide al grupo en dos y asigna al primer equipo para comenzar con las preguntas hacia al equipo contrario.

***Anexo 8 Discusión Dirigida**

***A8:** Es quella técnica que reúne a un grupo de personas para intercambiar ideas y llegar a una conclusión sobre un asunto previamente estudiado.

Aplicación: se abre la discusión, recordando con claridad y precisión el asunto a ser discutido y el objetivo propuesto.

Indicar a los miembros del grupo que para participar deberán solicitar la palabra , levantando la mano, además de respetar todos los comentarios expresados en la discusión.

Escuchar a todos los miembros del grupo, invitando a participar a los que se muestren reservados y tranquilizando a los que se muestren impulsivos.

Solicitar al secretario que escriba los comentarios que realicen los miembros del grupo.

***Anexo 9 Phillips 66**

***A9:** esta técnica obtiene opiniones de todos los miembros en un tiempo muy breve ya que llega a la toma de decisiones y obtiene información o puntos de vista de gran número de personas acerca de un problema o cuestión.

Aplicación: el grupo se divide en subgrupos de 6 personas, los que deberán responder a una pregunta o resolver un problema en un lapso de 6 minutos. Agotado el tiempo se discuten las respuestas planteadas y llegan a conclusiones.

ANEXO

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS A UTILIZAR:

- ✓ Pizarrón
- ✓ Plumones
- ✓ Diapositivas
- ✓ Ilustraciones
- ✓ Copias de ejercicios escritos
- ✓ Reproductor DVD
- ✓ Copias de los tipos de estrategias de e-a
- ✓ Ilustración de Mapas mentales
- ✓ Ilustración de cuadro C-Q-A
- ✓ Ilustración de organizadores previos



***Evaluación final del Curso de Capacitación de Formación de Instructores
para el Servicio Postal Mexicano***

Fecha: __/__/__

Nombre del participante: _____

INSTRUCCIONES: LEE ATENTAMENTE Y RESPONDE A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS ABIERTAS CON LA MAYOR FIDELIDAD POSIBLE DE ACUERDO A LO QUE SE VIO DURANTE EL CURSO DE CAPACITACIÓN.

1.-Describe las funciones y características principales de un instructor:

2.-Define ¿Qué es un objetivo de aprendizaje?:

3.-Ejercicio: elabora un objetivo de aprendizaje de acuerdo al tema que se te asigno.

4.-Menciona las ventajas, limitaciones y reglas del material didáctico:

5.-Define ¿Qué es una guía didáctica?

6.-Ejercicio: elabora un manual del participante de acuerdo al tema que se te asigno.

7.-Menciona las principales características cognitivas de los adultos:

8-Define ¿Qué son las estrategias de enseñanza-aprendizaje?:

9.-Menciona y describe brevemente cinco tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje:

10.-Describe las funciones y características principales de la evaluación:

11. Compara brevemente algunos tipos de evaluación

“Gracias por tu participación”

4.2 PLANEACIÓN DIDÁCTICA

En este apartado nombraré y explicaré el concepto de la palabra didáctica y sus derivaciones, así mismo identificaremos que tan importante es conocer esta acción dentro de la capacitación ya que de ella se desprenden vías hacia una buena enseñanza.

Comenzaremos por identificar las raíces de la palabra didáctica.

Didáctica: viene del verbo griego didasco enseño.

Didáscalos: significa maestro, el que enseña.

Didascálico: es el adjetivo correspondiente

Didaxis: la lección, la enseñanza.

La didáctica denota enseñanza por lo tanto es la teoría general de la enseñanza ya que investiga una disciplina particular de la pedagogía. “lo cual la didáctica ha de resolver una multitud de importantes problemas teóricos”.⁶⁴

“La didáctica es una parte de la ciencia de la educación su tarea reside en el estudio de los métodos y procedimientos más eficaces y adecuados”.⁶⁵

Es parte de la pedagogía la cual describe, analiza y explica métodos eficaces para conducir al alumno que adquiere hábitos, técnicas y métodos que permita lograr el aprendizaje.⁶⁶

Por eso la didáctica se considera una disciplina pedagógica independiente, pues uno de sus principales labores es la investigación en los problemas de la enseñanza, de la educación y dentro del aula.

Al llevar a cabo estos problemas resulta que es la única técnica que resuelve diversos caminos por lo cuales el alumno o el participante debe ser llevado a cumplir los objetivos propuestos como el objetivo de aprender, de llevar a cabo ciertas actividades o destrezas dentro o fuera de su vida laboral etc.

⁶⁴ TOMASCHEWSKY T. Didáctica General. Pág. 23

⁶⁵ LARROYO. Didáctica General Contemporánea Pág. 34

⁶⁶ Cfr. LARROYO. Op. Cit. Pág. 34

Esta teoría informar a las personas que se encuentren encargadas de llevar a cabo un grupo que son los docentes, educadores, instructores etc., acerca de los métodos que han de utilizar en la enseñanza de los alumnos o participantes.

Por otro lado es de suma importancia no dejar a un lado los medios didácticos que se han de utilizar dentro de la enseñanza, la cuestión de los materiales que el docente o instructor debe utilizar en la clase para cumplir las metas asignadas son parte de la familia de la didáctica ya que son apoyos para el logro de la enseñanza-aprendizaje.

También lleva a cabo distintos procesos de los cuales es importante seguirlo, entre estos se encuentra la descripción de los principios generales del proceso de enseñanza, es decir como se lleva a cabo la enseñanza, por ejemplo la relación que tiene la teoría con la práctica ambas tienen que jugar un papel en la organización del aprendizaje, cada etapa asimila el aprendizaje de diferente forma, esa es una de las tantas labores que tiene la didáctica.

Tomaschewsky menciona que: “la didáctica debe informar a los maestros sobre los métodos que han de utilizar en la enseñanza de los alumnos.”⁶⁷

Refiriéndose al proceso de la enseñanza y las diferentes formas de guiar al alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje, muchas ocasiones los docentes o los instructores desconocen como encaminar a los aprendices, por ejemplo el saber guiar y distinguir la diferencia de contenido, trato, manejo y aplicación de diversas actividades en las que un grupo de niños, adolescentes, adultos y ancianos asimilan.

Como otro de los elementos indispensables dentro de la didáctica es el encuadre ya que este determina una dirección y forma del curso.

Otro aspecto relevante es su deber, que es informar a los maestros sobre los métodos que han de utilizar en la enseñanza de los alumnos es decir, como se

⁶⁷ Tomaschewsky K. Didáctica General. Op. cit. pág.24

enseña y los diversos caminos por los cuales el alumno debe ser llevado para cumplir con los objetivos.⁶⁸

Material Didáctico

Para ello tendrá que apoyarse por medio de ciertos instrumentos y herramientas llamado material didáctico. Este medio como puede considerarse y como su nombre lo indica tienen la finalidad genérica de apoyar al instructor en su tarea de enseñar y por supuesto al personal que va instruir de contribuir a su aprendizaje.

Tomando en cuenta que desde un gis y pizarrón hasta los medios interactivos, el instructor necesita de material que lo auxilie lo más eficaz que sea posible ya que de alguna manera todos los materiales son distintos elementos que se agrupan en un conjunto, lo cual se unen para un fin en específico.

Definición de material didáctico.

El material didáctico es aquel que reúne medios y recursos que facilitan la enseñanza-aprendizaje, se utilizan dentro de un ambiente educativo para facilitar la adquisición de conceptos, habilidades, actitudes y destrezas.⁶⁹

Existen diversos materiales didácticos y que se clasifican en:

Individuales: entre esta se encuentran los resúmenes, manuales, cuestionarios, hojas de trabajo, folletos, estados financieros, etc.

Grupales: entre esta se encuentran el pizarrón, carteles, películas, cds, mapas, diagramas, cañón-video, diagramas, maquetas etc.

Para que llegue a ser un material didáctico es necesario que este conste de ciertos elementos que posibiliten un aprendizaje, que genere, amplíe, facilite o estimule el conocimiento.

Como última parte que desarrollaré es acerca de algunos componentes del docente donde la didáctica analiza integra y orienta para un buen desarrollo práctico dentro de la labor docente estos son:

A) El alumno ya que con todas sus capacidades intelectuales es un ser en constante cambio con todo y sus características, limitaciones e intereses es

⁶⁸ Ibidem pág. 24

⁶⁹ <http://didacticosjml.com.mx> (19 de diciembre de 2012)

un sujeto que condiciona la integración en el sistema educativo y por lo mismo requiere una adecuada y buena enseñanza para la vida en todos sus aspectos.

- B) El docente ya que como principal formador de saberes es aquella persona que está apta para desempeñar una difícil misión de saber conducir, guiar y orientar con habilidades el proceso educativo,⁷⁰ y el aprendizaje en los alumnos.
- C) Los objetivos parte importantísima que deben ser alcanzados tanto por el docente como el educando, los objetivos son la médula espinal de toda labor escolar y deben ser la dirección derecha de la escuela y aula.
- D) Las asignaturas que conforman el cuerpo del aprendizaje y que deben estar seleccionadas y programadas de forma que faciliten el aprendizaje enriqueciendo la personalidad del alumno.
- E) Se dice que al emplearse de manera eficiente el método de enseñanza resultará un éxito ya que conforma todo un conjunto necesario en la didáctica, este método didáctico lo conforma el lenguaje didáctico, material didáctico y la acción didáctica, al saber aplicar estos tres métodos se lograrán los objetivos esperados.

Podemos ver que estos cinco componentes denotan de forma breve las principales características que posee la didáctica y que tiene que conocer y saber aplicar un instructor, la didáctica es simplemente aquella disciplina que lleva de la mano la enseñanza y la técnica de dirigir y orientar eficazmente al alumno hacia el aprendizaje.

No es fácil conocer la didáctica ya que cualquier persona que se encuentre al frente de un grupo debe comprometerse con esta disciplina pedagógica y que sobre todo exista un gusto y placer por dirigir a los educandos.

Esta disciplina es la única que estudia la técnica de enseñar en todos sus aspectos prácticos y operativos y que depende totalmente de la pedagogía.

⁷⁰ (habilidades tales como la aplicación de las estrategias de e-a y las características que debe poseer un instructor)

4.3 CONCEPTOS BÁSICOS DE ENSEÑANZA

En el apartado anterior partimos de la principal teoría de la educación llamada la didáctica y de esta se derivan importantes elementos que la conforman, son herramientas básicas de las cuales todo personal encargado de formar individuos para el trabajo, tienen que conocer y saber utilizar cada uno de los conceptos generales que forman parte de la instrucción, en este segmento conoceremos aquellos conceptos básicos de la enseñanza que todo instructor debe manipular.

Partiremos principalmente de lo que significa la enseñanza, se dice que es un proceso de ayudar a aprender, se ajusta a los participantes permitiendo el logro de los aprendizajes, se dice que es una acción conjunta puesto que el que enseña tiene que conocer a su grupo, saber que es lo que pueden aprender en un tiempo determinado, conocer sus motivaciones, etc., mientras que los alumnos aprenden a valorar, escuchar y atender al docente y sobre todo al logro de aprendizajes significativos.

A continuación nombraré los principales conceptos de enseñanza y como formador debe de tener nociones acerca del concepto de educación pues debido a que se encarga de enseñar a personal es un elemento clave dentro de lo que están haciendo y su labor es educar.

Educación: fenómeno social que se encarga de desarrollar facultades físicas, cognitivas y morales, en el cual un individuo o varios van adquiriendo enseñanzas y aprendizajes que les hace posible su supervivencia en la sociedad y en el medio ambiente que los rodea.

Considero importante plasmar que dentro de la educación se deriva uno de los elementos importantes que encamina a la enseñanza y al aprendizaje y que apoya a la educación, esta es la pedagogía.

Pedagogía: Es aquella disciplina que se encarga de regular el proceso educativo en los seres humanos. Su objeto de estudio es el fenómeno psicosocial, cultural y específicamente humano brindando un conjunto de bases y parámetros para analizar y estructurar la formación y los procesos de enseñanza-aprendizaje que

intervienen en ella. Como principal cualidad es el saber enseñar, el saber llegar el conocimiento a cualquier etapa evolutiva del ser humano.⁷¹

Acerca del concepto de pedagogía considero que hay una confusión de esta disciplina pues existen conceptos que la definen como una teoría o ciencia.

Creo que es un concepto claro, entendible y basto, abarca elementos de carácter social, cultural y sobre todo humano sin olvidar que regula todo el proceso educativo.

Como anteriormente vimos que una de las herramientas claves para llevar a cabo una buena pedagogía, es en el conocimiento y en el buen manejo de una didáctica a continuación se muestra la definición.

Didáctica: la didáctica es la disciplina pedagógica de carácter práctico y normativo que tiene por objeto específico el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto es, la técnica de dirigir y orientar eficazmente a los alumnos en su aprendizaje.⁷²

Didáctica también la definen como “una teoría de las posibilidades de intervención en el proceso de aprendizaje y de los contenidos de la formación (...) trata de captar analíticamente todos los factores concernientes a la enseñanza.”⁷³

El siguiente concepto que veremos es capacitación, este concepto lo desarrollaré más adelante en el siguiente capítulo de nombre Etapas de la Capacitación, mientras lo retomaré y definiré un concepto a grandes rasgos.

La capacitación: es aquella acción de habilitar aptitudes y actitudes, destrezas y herramientas para laborar en áreas específicas de una empresa, organismo o institución.

“La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”⁷⁴

Como dato relevante, el instructor tiene que tener claro este concepto para ubicar y saber el significado de las tareas que corresponden a esta acción formativa así mismo saber dominar cada una de las herramientas de la capacitación.

⁷¹ Rodriguez E. Mauro. Op. cit. pág. 45

⁷² Idem.

⁷³ Josef Speck, Gerhard Wehle, et. al. Conceptos fundamentales de pedagogía. Op. cit. pág.132.

⁷⁴ Siliceo Aguilar Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Op. cit. pág. 25.

Entre otros de los conceptos primordiales se encuentra la instrucción.

La instrucción: es un proceso educativo estructurado y sistematizado, que consiste en la transmisión de conocimientos, habilidades y aptitudes de un emisor a un receptor, por medio de distintos canales y cuyo objetivo es que los aprendices adquieran conocimientos.⁷⁵

La actividad de instruir es un proceso en el cual también se ilustra en un cierto tema en específico es decir podemos ver la instrucción en lo museos, ya que se maneja un tema en específico.

El elemento importante en los conceptos de enseñanza son las técnicas didácticas, cada profesor o instructor a cargo de un grupo es responsable de enseñar una materia, la escuela, la empresa o la institución le otorga la tarea de escoger la metodología didáctica o sea el proceso que seguirá para que los alumnos logren los aprendizajes que el programa establece.

Las técnicas didácticas: son aquellas herramientas en la que el docente se apoya para poder estructurar la enseñanza-aprendizaje.

Estas, representan un puente para la concepción del aprendizaje, para esto se requiere conocer y manejar el uso que tienen cada una de ellas puesto que son diferentes y su fin es distinto.

Las técnicas son instrumentos o medios para beneficiar a los miembros y lograr los objetivos del grupo y están dirigidas hacia las metas de los participantes.⁷⁶

Es importante conocer y saber de que habla cada una de los elementos básicos de enseñanza ya que son básicos para poder llevar a cabo sesiones que tomen este tipo de carácter formativo considerando que son conceptos generales para todo instructor que se encuentre en este tipo de formación.

⁷⁵ Speck, Josef Gerhard Wehle, et. al. op. cit. 150 págs.

⁷⁶ Jaime A. Grados Espinosa, Capacitación y desarrollo de personal. Op. cit. pág. 73.

4.4 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Las estrategias de enseñanza-aprendizaje son el medio para lograr los objetivos, por ello es importante que el instructor conozca las ventajas, limitaciones y procedimientos de éstas, así como, el momento más conveniente para su aplicación.

Las estrategias son actividades organizadas de tal forma que, faciliten el proceso y el seguimiento de los objetivos terminales de la instrucción propiciando la cooperación, la creatividad, el respeto y la responsabilidad de los participantes durante todo el proceso.

Para ello empezáramos por una definición breve de lo que se entiende por enseñanza: la enseñanza es un proceso bidireccional, en el cual se transmiten y se construyen conocimientos usando metodologías concretas de forma sistematizada y regulada, apoyando al logro de aprendizajes significativos en los alumnos.

Su meta es que el alumno sea capaz de aplicar y transferir lo aprendido a situaciones fuera de la clase.⁷⁷

Y se entiende por aprendizaje: “como un proceso de adquisición de conocimientos o de saberes considerándolo bajo tres aspectos, aprendizaje memorístico, aprendizaje por medio de la modificación de la conducta bajo las consecuencias de las diversas acciones y como condicionamiento clásico.”⁷⁸

Ahora bien se desarrolla en cada aula el proceso de enseñanza-aprendizaje en el cual realiza una construcción conjunta entre el docente y el alumno, para que este proceso logre construir, interpretar y manipular los aprendizajes es necesario el apoyo de las estrategias ya que son subsidiarias de dicho concepto de enseñanza. Comencemos por definir que son las estrategias de enseñanza: son procedimientos que el agente de enseñanza utiliza en forma reflexiva y flexible para promover el logro de aprendizajes significativos en los alumnos.⁷⁹

⁷⁷ Speck, Josef Gerhard Wehle, et. al. Conceptos fundamentales de pedagogía. Op. cit. pág. 52.

⁷⁸ *Ibíd.*, op. cit. págs. 52, 53 y 54.

⁷⁹ Mayer, 1984; Shuell, 1988; West, Farmer, Wolff, 1991/eds) apud Gerardo Hernández Rojas, Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. Op. cit. pág. 141.

Las estrategias son un medio de apoyo pedagógico, `por lo tanto cada persona que se encuentre al frente de un grupo debe de poseer un bagaje amplio de estrategias, conociendo la función que tienen su uso y desarrollo de cada una de ellas.

Como parte fundamental de este capítulo tomaré en cuenta cinco aspectos relevantes para considerar qué tipo de estrategia es la indicada para utilizarse en ciertos momentos de la enseñanza, dentro de una sesión o secuencia instruccional, estas son⁸⁰ :

- 1) Es importante considerar las características generales de los aprendices tales como: el nivel del desarrollo cognitivo, conocimientos previos, factores motivaciones etc.
- 2) Tipo de dominio del conocimiento en general y del contenido curricular en particular, que se va abordar.
- 3) La intención o meta que se desea lograr y las actividades cognitivas y pedagógicas que debe realizar el alumno para conseguirla.
- 4) Vigilancia constante del proceso de enseñanza es decir de las estrategias de enseñanza empleadas previamente así como el progreso y aprendizaje de los alumnos.
- 5) Determinación del contexto intersubjetivo por ejemplo el conocimiento ya compartido creado con los alumnos.

Cada uno de estos aspectos constituye un importante argumento para saber cuando utilizar una estrategia y de qué modo hacer uso de ella, estos aspectos son un medio para un buen desarrollo pedagógico y para el logro de los objetivos propuestos.

⁸⁰ Díaz Barriga Arceo Frida, Hernández Rojas Gerardo. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Op. cit. pág. 141.

Tipos de estrategias⁸¹

Otro de los factores muy importantes que quiero plasmar en este apartado es acerca de los tipos de estrategias ya que algunas se pueden usar al inicio de cada sesión llamadas preinstruccionales, coinstruccionales son aquellas que se imparten durante la sesión y al término de la sesión son las postinstruccionales.

Las estrategias preinstruccionales: son aquellas que preparan o alertan al alumno en relación qué y cómo va a aprender, incitan en la activación o en el procesamiento de conocimientos y experiencias previas. También sirven para ubicarlo en el contexto conceptual, las estrategias que se ubican en este cuadro son:

Organizadores previos: este tipo de estrategia es información de tipo introductorio y contextual. Tienden un puente cognitivo entre la información nueva y la previa.

Objetivos: estos son enunciados que establecen condiciones, tipo de actividad y forma de evaluación del aprendizaje del alumno.

Las estrategias coinstruccionales: son estrategias que cubren funciones para que el aprendiz mejore la atención e igualmente detecte la información principal, logre una mejor codificación y conceptualización de los contenidos de aprendizaje, y organice, estructure e interrelacione las ideas importantes.

En este cuadro se encuentran estrategias como:

Ilustraciones: son representaciones visuales de objetos o situaciones sobre una teoría o tema específico (fotografías, dibujos, dramatizaciones, etcétera).

Mapas y redes conceptuales o mentales: estas estrategias son representaciones gráficas que apoyan de manera significativa, son esquemas de conocimientos que indican conceptos, proposiciones y explicaciones.

Estrategias postinstruccionales: estrategias que se presentan al término del episodio de enseñanza y permiten al alumno formar una visión integradora y

⁸¹ Ibídem. Op. cit. pág. 143.

crítica del material y en algunos casos permite valorar su aprendizaje, algunas estrategias que se encuentran en este cuadro son:

Resúmenes: Síntesis y abstracción de la información relevante de un discurso oral o escrito, se enfatizan conceptos claves, principios y argumentos centrales.

Organizadores gráficos: son representaciones visuales de conceptos, explicaciones o patrones de información, dentro de este cuadro se encuentran los cuadros como el siguiente:

Cuadro C-Q-A: este cuadro esta dividido en tres columnas y dos filas, la primera columna se denomina “lo que se conoce” simbolizando la letra **C** y se utiliza para anotar lo que ya se sabe en relación con la temática a manera de lista.

La segunda columna sirve para anotar “lo que se quiere conocer o aprender” simbolizando la letra **Q**.

La tercera columna se anota “lo que se ha aprendido” se presenta con la letra **A**.

Cabe mencionar que cada técnica esta diseñada para cada situación diferente, como anteriormente había comentado pero existen otros factores importantes que es necesario comentarlos, por ejemplo uno de ellos es:

- A) Experiencia del grupo: cuando un grupo sabe y conoce de las técnicas que se van aplicar en una sesión, es más fácil implantar técnicas más complejas que denoten mayor participación, cuando un grupo no posee experiencia, demuestra resistencia y desinterés en la sesión, lo cual es recomendable aplicar técnicas sencillas que despierten interés y curiosidad.
- B) Tamaño del grupo: es importante saber el número de participantes para aplicar una técnica, ya que para cada una de ellas se maneja un número en específico de participantes que garantiza su eficacia, pero cuando un grupo es muy extenso es necesario hacer subgrupos lo cual requiere mayor experiencia para el instructor en manejo de grupos.
- C) Instalaciones: también es necesario el espacio que requiere una técnica pues en algunas ocasiones demanda luz, espacio del aula, movilidad de objetos tiempo y uso de material didáctico.

Entre otros factores que son necesarios retomarlos son de acuerdo a las características generales y cognitivas de los participantes, ya que es importante conocer el nivel jerárquico como la edad, sexo, profesión, ocupación, lugar de origen, experiencia laboral, nivel socioeconómico y nivel académico.

Porque en muchas ocasiones los instructores dejan a un lado dichas características y sobrepasan límites de nivel de aprendizaje que repercute en los participantes y ocasiona problemas en el aula así como la desmotivación, desinterés, apatía y otras actitudes que resultan negativas dentro del aprendizaje y ambiente educativo. El conocer ciertas características permite que exista mayor acercamiento entre instructor-participante, mayor confianza y seguridad para poder tener un buen ambiente de compañerismo y cognitivo, logrando buenos resultados en la capacitación.

Otras de las técnicas ⁸²que también nombraré son las siguientes:

Corrillos: Un grupo de alumnos son divididos en subgrupos de 4 a 7 miembros, con el objeto de estudiar un documento, resolver un problema o intercambiar opiniones sobre un tema determinado.

Después se dan las conclusiones de todos y cada uno de los subgrupos y se llega a una conclusión.

Instrucción individual: es una estrategia utilizada dentro de la capacitación, también se le llama técnica de los cuatro pasos debido a que tienen cuatro fases en su desarrollo.

Philips 66: El grupo se divide en subgrupos de 6 personas, los que deberán responder a una pregunta o resolver un problema en un lapso de 6 minutos.

Agotado el tiempo se discuten las respuestas planteadas y llegan a conclusiones.

Diálogos simultáneos: Posee un mecanismo parecido a los corrillos, la diferencia es en donde el grupo en lugar de ser dividido en sextetos, se divide en parejas.

Psicodrama: Un grupo de personas escenifican un problema y posteriormente analizan conductas con fines psicoanalistas.

⁸² Moreno Bagardo Ma. Guadalupe, Didáctica Fundamentación y Práctica. pág. 29-41.

Mesa redonda: Un equipo de expertos que sostienen puntos de vista divergentes o contradictorios sobre un mismo tema, exponen ante el grupo en forma sucesiva.

Lluvia de ideas: En un grupo reducido los miembros exponen con la mayor libertad sobre un tema o problema, con el objeto de producir ideas originales o soluciones nuevas.

Concientización: Consiste en coordinar el proceso grupal y por tanto en sugerir técnicas que promueven la concientización del grupo sobre sus resistencias, miedos, contradicciones, conflictos y ansiedades y sobre la adquisición de algunas habilidades de comunicación e interacción grupal.

Estas estrategias son solo algunas ya que quise mencionar las primordiales que se utilizan dentro de un aula.

Margarita Pansza, menciona que:

“el aprendizaje se interioriza de distinta manera y dependiendo de cada persona (...) este proceso es subjetivo ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje es correlativo, el dominio del aprendizaje se exterioriza en palabras y acciones específicas, mientras que la enseñanza es una acción intersubjetiva acerca de un tema o material seleccionado, sin olvidar que la persona que esta a cargo de un grupo realiza promoviendo las actividades, conversaciones acciones o reflexiones.”⁸³

De acuerdo a lo visto es indispensable conocer las técnicas de enseñanza-aprendizaje ya que estas dan el primer paso para que el alumno se apropie del conocimiento, a su vez que llevan de la mano este proceso, no olvidando que es responsabilidad de cada instructor saber utilizar y manejar adecuadamente estos medios.

4.5 EVALUACIÓN

La evaluación es una actividad propia del ser humano, poniendo como ejemplo que la apariencia física es un punto de comparación dentro de lo social y que esto implica un juicio de cambios personales.

⁸³ Pansza G. Margarita, Pérez J. Carolina Esther, Morán O. Porfirio, Operatividad de la Didáctica. Op.cit. pág.127.

A lo largo de este apartado conoceremos enfoques, algunas definiciones y los principales tipos de evaluación.

Varia mucho las definiciones de dicho proceso a pesar de que es un término antiguo existen diferentes conceptos, pues es depende del uso o enfoque que se maneje la evaluación.

Sin embargo existen algunas concepciones que se han utilizado con mayor frecuencia y que a mi punto de vista es aquel que plasmaría dentro de la capacitación.

Angel Mestas Flores, menciona en su trabajo: La evaluación como proceso; a la evaluación como la comprobación de logro de objetivos,⁸⁴ considera que este proceso es la valoración del nivel en que han sido alcanzados los objetivos, pues dentro del transcurso educativo se juzgan los conocimientos, capacidades y habilidades que poseen los alumnos en función de un criterio aunque no solamente se valora el aprendizaje de los alumnos si no aparte la función de los docentes, los planes y programas de estudio, los materiales y recursos didácticos son también susceptibles de evaluación ampliando la perspectiva evaluativa.

Con esto se entiende el enfoque con el que se va a evaluar ya que abarca todo, que es al docente y alumno con sus componentes llegando a ser una evaluación completa.

Algunas definiciones

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales 2000,⁸⁵ define a la evaluación como el proceso por medio del cual se recopilan suficientes evidencias sobre el desempeño de un individuo, conforme a las especificaciones que marca una Norma Técnica de Competencias Laborales (NTCL) de carácter nacional, para determinar si es competente o todavía no lo es en el desarrollo de una función laboral determinada.

Los autores Frida Díaz Barriga Arceo y Gerardo Hernández Rojas, dicen que:

⁸⁴ Mestas Flores Angel, La evaluación como proceso. Op. cit. pág. 7.

⁸⁵ Ibidem Op. cit. 9.

“la evaluación es la tarea de realizar mediciones sobre la importancia de las características de un objeto hecho o situación particular incluyendo actividades de estimación cualitativa o cuantitativa.”⁸⁶

La evaluación implica seis aspectos centrales,⁸⁷ los cuales son:

- A)** La demarcación del objeto, situación o nivel de referencia que se ha de evaluar
identificación de los objetos de evaluación, es decir lo que se desee evaluar por ejemplo, los aprendizajes de los alumnos, lo que se refiere a qué queremos evaluar.
- B)** El uso de determinados criterios para la realización de la evaluación, existen dos tipos de criterios: de realización (nombran los actos concretos que se esperan de los alumnos) y de resultados (contemplan aspectos tales como: pertinencia, originalidad, volumen de conocimientos utilizados, etc.) lo que interesa saber es si se alcanzó el conocimiento correspondiente y en qué grado.
- C)** Sistematización necesaria para la obtención de la información, quiere decir con qué elementos se va a evaluar, por ejemplo la aplicación de técnicas, procedimientos e instrumentos evaluativos.
- D)** Al obtener la información que se requiere es necesario construir una representación lo más fidedigna posible es decir tendrá más peso si cuenta con un mayor número de elementos y fuentes para construirla.
- E)** Emisión de juicios, permite realizar una interpretación sobre cómo y qué tanto han sido satisfechos los criterios de interés.
- F)** Toma de decisiones, se refiere el porqué y para qué de la evaluación y pueden ser de dos tipos de carácter pedagógico que logra ajustes y mejoras necesarias de la situación de aprendizaje y/o enseñanza y la otra es de carácter social las cuales tienen que ver con asuntos como la acreditación, la promoción etc.

⁸⁶ Díaz Barriga Arceo Frida, Hernández Rojas Gerardo. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Op.cit. pág.353.

⁸⁷ Jorba y Casellas, 1997, Miras y Solé, 1990, Santos, 1993, Wolf, 1988, apud Gerardo Hernández Rojas, Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. Op.cit. pág.353.

Estas seis premisas determinan como se debe llevar a cabo una evaluación, llevando de la mano cada paso para realizar este proceso, que como podemos observar se manejan aspectos meramente pedagógicos tales como enriquecerla con aparato crítico, utilización de diversas técnicas, criterios particulares, etc.

Una de las premisas habla de la sistematización de la información, que ha de ser lo medios que se utilizan para llevar a cabo la medición, a continuación veremos las técnicas e instrumentos de medición.

Técnicas e instrumentos de medición.

Los instrumentos de medición se agrupan en determinadas técnicas de recolección de datos, las cuales son la técnica de encuestas⁸⁸, la técnica de observación y la técnica de entrevista⁸⁹.

Las técnicas de encuestas: se encuentran las pruebas y los cuestionarios, se caracterizan porque permiten recabar datos de varias personas al mismo tiempo.

 Prueba objetiva: se caracterizan por el gran número de preguntas y porque admiten una sola respuesta correcta, los tipos de reactivos para esta prueba son de opción múltiple, falso-verdadero, de relación y de complementación.

 Prueba de respuesta abierta: el alumno expresa con sus propias palabras la respuesta a la pregunta.

 Cuestionarios: se definen como un conjunto de preguntas respecto a uno o más indicadores a medir. Los cuestionarios se dirigen a la recolección de hechos u opiniones sobre el objeto evaluado y se usan dos tipos de preguntas, cerradas o abiertas.

Ventajas de los tipos de preguntas abiertas y cerradas de los cuestionarios.

Las preguntas cerradas requieren menor esfuerzo por parte de los respondientes y son fáciles de codificar y preparar para su análisis.

⁸⁸ Reza Trosino Jesús. Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones. Op. cit. pág.93.

⁸⁹ Mestas Flores Angel, La evaluación como proceso. Op. Cit. pág. 42.

Las preguntas abiertas son particularmente útiles cuando se cuenta con información sobre las posibles respuestas o cuando esta información es insuficiente.

Desventaja de los tipos de preguntas abiertas y cerradas de los cuestionarios.

La principal desventaja de las preguntas cerradas es que limitan las respuestas de los respondientes.

Las preguntas abiertas son más difíciles de codificar y preparar para su análisis.

Técnica de observación:⁹⁰ miden habilidades de ejecución y ciertos aspectos de desarrollo socio-personal, los resultados se suplementan y complementan las pruebas de lápiz y papel ya que indican el comportamiento de los alumnos en situaciones naturales.

Sus instrumentos son las guías de observación, el registro anecdótico, las escalas de clasificación (rango numérico, rango gráfico descriptivo) y lista de cotejo.

 Guía de observación: este instrumento guía la observación de los comportamientos de los alumnos, clasificando el registro y describiendo la conducta en forma suficiente clara y precisa. La guía de observación puede ser estructurada o no estructurada, la primera se utiliza en los casos en que el evaluador sabe con precisión qué es lo que se va a observar, mientras que el segundo caso, se utiliza cuando se realiza una observación exploratoria, que permite al evaluador conocer mejor su objeto de estudio.

 Guía de observación estructurada: es un cuadro de doble entrada que consta de los aspectos de la conducta a observar y los espacios necesarios para el registro.

 Registro anecdótico: permite registrar las conductas de los alumnos en ambientes naturales y obtener evidencias de conductas excepcionales.

 Escala de clasificación: proporcionan un procedimiento sistemático para obtener y registrar los juicios de los observadores.

⁹⁰ Ibídem Op. cit. 45.

-  Lista de cotejo: se usan para medir procesos, productos y aspectos de desarrollo social y comprenden tres elementos.
- definición clara y precisa de los atributos, indicadores o aspectos a medir del objeto de evaluación.
 - la posible respuesta, si o no.
 - las posibles observaciones o comentarios a los atributos, indicadores o aspectos a medir del objeto de evaluación.

Técnica de entrevista: su definición es una conversación con un propósito y el propósito se da en función del tema que se investiga.⁹¹

La técnica de entrevista puede ser estructurada y no estructurada.

-  Guía de entrevista estructurada: se utiliza cuando el evaluador sabe con precisión qué es lo que va a preguntar. Las preguntas son cerradas lo cual las respuestas del informante no se pueden alterar, tiene similitud con los cuestionarios que la entrevista es personal.

-  Guía de entrevista no estructurada: se usa cuando se realiza una entrevista con fines exploratorios, que permite al evaluador conocer mejor su objeto de estudio. A comparación con la anterior guía que es estructurada, en ésta hay mayor flexibilidad, y el entrevistador puede hacer modificaciones en el formato sin cambiar el sentido de las preguntas.

De acuerdo a cada técnica e instrumento de evaluación cada una de ellas también tiene un lugar y momento para su aplicación con ello llegamos a identificar los tipos de evaluación que a continuación conoceremos.

Tipos de evaluación:

Los tipos de evaluación se clasifican en el tiempo en que estas se desarrollan en un determinado episodio, proceso o ciclo educativo y existen tres clases de evaluación llamada diagnóstica, formativa y sumativa.

Evaluación diagnóstica

⁹¹ Baena, G., 1998, p.63, apud Mestas Flores Angel, La evaluación como proceso. Op. Cit. pág.51.

La evaluación diagnóstica es aquella que se realiza previamente al desarrollo de un proceso educativo, también se le denomina evaluación predictiva.

Esta evaluación se realiza previamente antes de comenzar un ciclo educativo, el interés principal es reconocer el nivel de conocimientos de los alumnos antes de decir si poseen o no conocimientos para poder asimilar y comprender de forma significativa lo que se verá durante la clase, otra de las cuestiones que se evalúan, son el nivel de desarrollo cognitivo y la disposición para aprender.

Definición de evaluación diagnóstica

Los autores Frida Díaz Barriga Arceo y Gerardo Hernández Rojas, la definen como: “aquella que se realiza con la intención de obtener información precisa que permita identificar el grado de adecuación de las capacidades cognitivas generales y específicas de los estudiantes, en relación con el programa pedagógico al que se van a incorporar.”⁹²

En muchas ocasiones este tipo de evaluación salva tanto al docente como al alumno, este último a prepararse aún más en cuanto a la capacidad cognitiva y retomar cursos o lecciones preliminares de tipo propedéutico y para el docente ayuda hacer una adecuación en el programa escolar.

Y la otra es simplemente que el alumno puede abordar sin ningún problema las futuras lecciones que se verán en la clase.

Evaluación formativa

También se menciona que durante el proceso de un curso, lecciones o cursos de capacitación debe haber otra evaluación que va siendo una evaluación formativa.

Este tipo de evaluación se encarga de que el participante enfatice y valore los logros que va consiguiendo en el proceso de construcción cognitiva, es importante que un instructor, docente o al que se encuentre frente a un grupo verifique que se evalúe la capacitación en todo momento.⁹³

⁹² Díaz Barriga Arceo Frida, Hernández Rojas Gerardo. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Op. cit. pág. 397 .

⁹³ Román Viñas Jaime, Capacitación, Educación y Comunicación: Guía para Gerentes de Capacitación. Op. Cit. pág. 29.

Definición de evaluación formativa

“Es aquella que se realiza concomitante con el proceso de enseñanza-aprendizaje (...) este tipo de evaluación actúa meramente pedagógica ya que regula el proceso de enseñanza-aprendizaje, para adaptar o ajustar las condiciones pedagógicas (estrategias, actividades) en servicio del aprendizaje de los alumnos”.⁹⁴

La importancia de esta evaluación es supervisar paso a paso que se da en el aprendizaje así como observar los obstáculos para impedir rezagos y limitaciones, en este tipo de valoración educativa no es necesario resaltar o valorar los resultados.

¿Como se hace una evaluación formativa?

Esta evaluación puede realizarse a cada momento de acuerdo al curso o sesiones que se denomina forma continua, la otra manera puede hacerse de forma periódica que se realiza después de un cierto número de sesiones del curso ayudándose de la autoevaluación del alumno, este tipo de evaluación ayuda mucho a los ajustes pedagógicos ya que demuestra actividades constructivas sin olvidar un seguimiento para saber y conocer como se esta logrando lo que se planificó.

Y la última es la **evaluación final**.⁹⁵

El fin principal de esta, consiste en verificar el grado de los conocimientos alcanzados, por medio de esta evaluación ayuda bastante al instructor o al docente, por eso, es necesario que al término de una capacitación se entreguen a los participantes cuestionarios de evaluación hacia los instructores porque permite que se mejoren técnicas expositivas, manejo de grupo y de tema, así mismo ayuda a certificar que se han alcanzado los objetivos propuestos, etc.

⁹⁴ Allal,1979, Jorba y Casellas, 1997, apud Gerardo Hernández Rojas, Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. Op.. cit.pág. 406.

⁹⁵ Román Viñas Jaime, Capacitación i, Educación y Comunicación: Guía para Gerentes de Capacitación. Op. Cit. pág.29.

La evaluación final⁹⁶ es un proceso que pretende:

- Valorar la conducta final que se observa en el alumno al final del proceso.
- Certifica que se han alcanzado los objetivos propuestos.
- Recapitula o integra los contenidos de aprendizaje sobre los que se ha trabajado a lo largo de todo el curso.
- Integra en uno solo, los diferentes juicios de valor que se han emitido sobre una persona o a través del curso.

Mi opinión acerca de este tipo de evaluación es, que cerciora si alcanza el cumplimiento de los objetivos y cuánto avanzó cognitivamente el alumno, en algunos de los casos permite que exista un buen acercamiento docente-alumno estableciendo dudas, reforzamiento, análisis grupal y todos aquellos factores que implican un proceso final.

Para concluir este apartado, observamos que la labor que asumen los instructores, docentes o formadores es de suma responsabilidad, debido a que tienen que estar en muchas actividades que se manejan dentro de una sesión, en este caso el proceso de una evaluación, pues a ellos corresponde identificar previamente todos aquellos factores del entorno que amenazan el éxito de un organismo, empresa o institución educativa, para que de forma oportuna tome las decisiones adecuadas sin afectar el logro de los objetivos y alcanzando un aprendizaje basto y las herramientas necesarias para la vida laboral.

Realizar una buena evaluación de acuerdo a cada uno de los pasos que deben seguirse dará por resultado que los conocimientos, fallas y dificultades que hayan tenido durante un ciclo escolar o sesiones resulten bien establecidos ya que el alumno también debe ser participe de lo que el docente maneja durante el proceso de la evaluación, informándolo en cada etapa es decir, como va su transcurso de valoración. De igual forma ayudará a que conozca cuales fueron sus carencias, límites y alcances dentro de todo un ciclo escolar permitiendo reforzar sus fallos y valorar sus conocimientos.

⁹⁶ Moreno Bagardo Ma. Guadalupe, Didáctica, Fundamentación y Práctica. Op. cit. pág.54.

A lo largo de este capítulo conocimos otra parte fundamental y básica que todo instructor tiene que dominar.

Iniciamos este capítulo con una propuesta pedagógica en la elaboración de un curso básico de inducción, el cual considero que se manifiesta de carácter informativo y práctico, en este curso obtendrá las bases y herramientas suficientes para poder llevar a cabo un curso de capacitación de formación de instructores.

Entre otros temas que incluyo son acerca de la planeación didáctica ya que de ella se desprenden varios elementos claves. Para entender su proceso es necesario conocer que es y como se desenvuelve la didáctica.

Como elementos claves de esta disciplina se vieron las estrategias de enseñanza-aprendizaje, ya que manifiesta otro apoyo elemental para el alcance de objetivos.

Dentro de la parte informativa tome algunos conceptos de enseñanza que son básicos y elementales en la instrucción de igual forma permite al instructor familiarizarse y apoyarse en aquellos conceptos que ampliarán aún más su formación.

Y por último definí y describí el término evaluación, este proceso tiene un papel muy importante pues permite observar la valoración de avances significativos en el desarrollo cognitivo de los participantes. También se puede apreciar los tipos de evaluación para cada una de las etapas de un proceso de enseñanza.

Es así que concluyo este capítulo, que engloba partes elementales de un curso de capacitación de inducción de formación de instructores.

Para poder entender aún más el proceso de una capacitación veremos a continuación el siguiente capítulo de nombre Etapas de la Capacitación, donde analizaré aquellas partes que forman la puesta en marcha de esta acción formativa.

CAPÍTULO V ETAPAS DE LA CAPACITACIÓN

Conocimos parte fundamental de la tesina que fue la propuesta de un curso de Inducción de Capacitación de Formación de Instructores, por otro lado nombro aspectos relevantes de la didáctica y que nos sirve para identificar el manejo de cada parte de esta disciplina.

Dentro de la didáctica existe una acción de formación llamada capacitación, en este capítulo definiré que es la capacitación y la planeación de esta misma.

5.1 CONCEPTO DE CAPACITACIÓN

La capacitación ha sido concebida como un medio de acceso a los conocimientos y habilidades que permitan al trabajador un mejor aprovechamiento de las capacidades y los recursos a su disposición, así como una vía para dotarlo de mayores posibilidades de realización personal.

Capacitación viene del adjetivo capaz y del verbo cápere que significa dar cabida, “en conjunto la capacitación es todo un grupo de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal”.⁹⁷

“(…) es una acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal”.⁹⁸

Esta acción como le llama el autor, forma y mantiene al personal al corriente en los conocimientos y actividades que ejerce cada uno en su área de trabajo. A su vez que es una acción que debe ser planeada, considerando que cada tema por aprender tiene que estar bien estructurado debido al impacto que tiene ya que se espera de una capacitación buenos resultados y que genere actitudes y aptitudes fortalecidas.⁹⁹

⁹⁷ Rodríguez Estrada Mauro, Ramírez Buendía Patricia. Administración de la capacitación. Op. cit. pág.1.

⁹⁸ UCEGA. Guía técnica para la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresas, Serie técnica, núm. 1. Edit. Popular de los trabajadores, México, 1979. p. 50. Apud Mendoza Nuñez Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. México, 2005, Op. cit. pág.24 .

También se concibe a la capacitación como: “la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo”.¹⁰⁰

Se dice que la capacitación se identifica más con tareas de conocimiento teóricos especiales complementándose con el ¿por qué? ¿para qué? etc.

Objetivo de la capacitación

Como objetivo principal de la capacitación es: “proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos y técnicos del trabajo, en virtud que se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios, en general tiene un aspecto intelectual importante”.¹⁰¹

De acuerdo al perfil que tiene la capacitación que es totalmente empresarial, esta se encuentra sujeta a varias situaciones que se pueden resolver por esta acción formativa.

Función General y Función educativa

Su función es colaborar, aportando a la empresa personal adiestrado, capacitado y desarrollado, para un buen desempeño en las actividades.

Función educativa

Como función educativa de dicha acción, es satisfacer necesidades presentes y que a la vez se prevén necesidades futuras con respecto a la preparación y habilidades de los trabajadores. Es claro que tenga que ver con la educación ya que de ella se desprenden varias características que tiene la educación y a su vez la capacitación maneja características similares, por ejemplo es formadora e integral de la persona, se adquieren y se fortalecen conocimientos, voluntad, compromisos y en ambas se consigue habilidades que son requeridas para el desenvolvimiento de personal.

Por otro lado es también generadora del proceso de enseñanza-aprendizaje, la cual esta orientada a dotar al sujeto de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes, para que alcance los objetivos de un puesto diferente al que se encuentra

⁹⁹ Ibidem pág. 24

¹⁰⁰ Arias Galicia, Fernando (dir). Administración de recursos humano. Pp. 319-320. Apud Mendoza Nuñez Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. México, 2005, Op. cit. pág. 27.

¹⁰¹ Guzmán Valdivia, Isaac. Problemas de la administración. pág. 69. apud Siliceo Aguilar Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Op. cit. pág. 17.

- Propósitos de la capacitación

-  Elevar la calidad del desempeño

En esta sección se dice que se tiene que identificar los casos de insuficiencia, del desempeño individual por escasos de conocimientos o habilidades, es decir saber que personas que recientemente ingresaron a la empresa y presentan deficiencia en conocimientos y habilidades operativas que resulten obstáculos en su área de trabajo.

-  Resolver problemas

Se dice que una empresa tiene que enfrentar diversas dificultades tales como: financieras, administrativas, tecnológicas y humanas, la forma de resolver problemas son la constante capacitación y el adiestramiento para apoyar estas cuestiones empresariales.

-  Habilitar para una promoción

Los programas de capacitación son un buen medio para que el personal logre avances y escale desde su puesto actual, hacia otros de mayor categoría.

-  Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa

Es importante que el personal conozca y entienda el cuerpo de una empresa tales aspectos son como: historia de la empresa, misión, valores y filosofía, instalaciones, ubicación geográfica, las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos, los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa y así como los sistemas de reconocimiento.

Los programas eficaces de inducción y orientación al personal reflejan buenos resultados para su productividad empresarial.

-  Actualizar conocimientos y habilidades

Es necesario que el personal se encuentre en constante actualización a estar alerta a las nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva.

De tal modo que uno de los tantos propósitos de la capacitación es también destinado a un cambio de puesto de trabajo, entre otras es para realizar nuevas tareas que se le encomienda, para los ascensos, en el mejoramiento del desempeño en el puesto de trabajo y fortalecer los resultados de los equipos de trabajo, etc.

Es así que la capacitación es un elemento muy importante en la empresa, porque fomenta la productividad de modo que el personal se compromete a atender necesidades cognitivas, entre otras cosas a modificar evolutivamente su forma de pensar y de actuar en términos de calidad y productividad en su vida personal y laboral.

De acuerdo a lo antes mencionado, la capacitación es vital dentro de un proceso de integración y del crecimiento de desarrollo humano, por lo tanto lleva consigo ciertas etapas que a continuación veremos.

5.2 PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Toda empresa que desee un buen progreso tiene que tomar en cuenta la planeación, esta es indispensable en el proceso de capacitación y proporciona, la actividad, la guía y los cursos de acción que requieren los gerentes para alcanzar los objetivos.

Se requiere una toma de decisión a futuro, preveer actividades, la correcta fijación de metas, señalamientos de políticas así como la programación de las actividades.

Definición de Planeación

La American Management Association, define la planeación así:

“la planeación consiste en determinar lo que se debe hacer, cómo debe hacerse, qué acción debe tomarse, quién es responsable de ella y porqué”.¹⁰²

La planeación también es una función administrativa que consiste en seleccionar, entre diversas alternativas, los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una organización.¹⁰³

¹⁰² American Management Association. s/r apud. Samuel Romero Betancourt. Principios fundamentales de la administración de empresas. Op. cit. pág.23.

Es decir, esta etapa de la capacitación es la función que dirige, guía y orienta a todas las demás funciones generales, cualquiera que haga una planeación es porque busca mejoras, escucha y se nutre de ideas poniéndola en marcha y ve a futuro la calidad en el proceso de capacitación y es determinar por adelantado lo que se va a hacer y cómo se va hacer.¹⁰⁴

La planeación se presenta en cuatro formas distintas: que son los objetivos, políticas, procedimientos y programas. La planeación es intelectual por naturaleza ya que es un trabajo mental, se utiliza el pensamiento reflexivo, la imaginación y la previsión, debido a que se visualiza su esquema de actividades propuesto.

También trata a futuro las decisiones presentes. Por medio de la planeación, cada miembro de la gerencia, tratan de ver hacia adelante, anticipan las eventualidades, se preparan para las contingencias, trazan las actividades y proporciona una secuencia ordenada para el logro de los objetivos.

Así mismo la planeación es continua, es una actividad que no tiene fin para aquellos que la realizan. En la planeación existen variables y deben evaluarse periódicamente, todos los planes están sujetos a revisión y enmiendas, a medida que se conocen nuevos hechos y se evalúan las variables.

Podemos ver que la planeación es una visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen necesarias para el alcance de los resultados deseados.

La Planeación de la capacitación va acompañada de etapas que a continuación veremos.

5.2.1 ORGANIZACIÓN

Es bien necesario que se lleve a cabo el proceso de la organización, para que permita el logro de las finalidades señaladas por parte de la planeación, en buena parte es importante que se conozcan los principios básicos que toma una organización, se dice que esta etapa es una de más importante de la vida de una institución, es un factor decisivo de su éxito o de su fracaso.

¹⁰³ Ibidem. pág. 22

¹⁰⁴ Ibidem págs. 22-23

Elementos básicos indispensables en la empresa.

En cada industria, organismo, compañía, etc., son indispensables determinados elementos materiales, por ejemplo, la materia prima, la maquinaria, los edificios, las instalaciones, etc.

Sin crédito y sin otros muchos recursos y condiciones económicas, resulta imposible que la institución industrial exista y requiere dichos elementos materiales, los recursos económicos y sobre todo el personal, pero ellos no son la institución misma, lo esencial, lo que hace que la institución viva y prospere es la organización, porque une todos los elementos en forma ordenada.

Definición de la organización.

“Organizar es coordinar las actividades de todos los individuos que forman parte de una institución para el mejor aprovechamiento de los elementos materiales, económicos y humanos en la realización de los fines que la propia institución persigue.”¹⁰⁵

Dicha de otra manera la organización toma en cuenta, las actividades humanas, es decir el trabajo en sus diversas formas: material o intelectual del empleado, del supervisor, oficinista, jefe, del director.

Esta procura el mejor aprovechamiento posible de la materia prima, de la maquinaria, de las instalaciones y de todos los demás bienes y recursos económicos con que la institución cuenta.

Por otro lado se dice que: “la organización reúne todos los recursos básicos en forma ordenada y acomoda a las personas (...) para que puedan desempeñar las actividades requeridas. La organización une a las personas en tareas interrelacionadas. Está pensada para ayudar a que la gente trabaje junta, con eficacia hacia el logro de objetivos específicos.”¹⁰⁶

Se entiende que es aquella acción que toma en cuenta las actividades humanas para aprovechar los elementos materiales, económicos y humanos, con el fin de

¹⁰⁵ Terry R, George .Principios de la Administración. Continental. Op. cit. pág. 54.

¹⁰⁶ Romero Betancourt, Samuel. Principios Fundamentales de la Administración. Op. cit.págs.303- 304

un buen trabajo grupal y para que así sea, la organización exige que dichas actividades se encuentren coordinadas.¹⁰⁷

A continuación mencionare elementos que compone a la organización¹⁰⁸:

- ❖ Estructuras y sistemas: Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización. También requiere un sistema propio establecido a la medida de cada situación de formas y procedimientos de trabajo de acuerdo a la organización.
- ❖ Integración de personas: Como toda capacitación se requiere personas técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos asignados a cada plan o programa.
- ❖ Integración de recursos materiales: Para que cada curso se lleve a cabo, se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción, y en general, diferentes recursos físicos e instruccionales para su realización.
- ❖ Entrenamiento de instructores internos: la preparación de instructores internos, tanto habilitados como especializados, quizá sea el punto fundamental para conducir el adiestramiento a las necesidades específicas, empleando personal en la medida que sea necesario.

Para ser más concretos, la organización responde al qué hacer, esta fase instrumenta con qué hacerlo, trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

5.2.2 PROGRAMACIÓN

La programación se refiere generalmente a la preparación de programas necesarios para apoyar el plan maestro. Estos programas incluyen a los de producción que los disponen los departamentos y programas de gestiones de adquisición de materiales.

¹⁰⁷ Ibidem p.303-304

¹⁰⁸ Grados Espinosa, Jaime. Capacitación y Desarrollo de Personal. Op. cit.pág.222.

Dado que una empresa adecuadamente planeada y equipada y medios con manipulación apropiada es vital para operar eficazmente una buena programación de la producción. La programación establece el tiempo y el régimen o grado de celeridad para todo el flujo de materiales de la empresa y operación del trabajo.

Definición de Programación

“Programación es la actuación operativa a medio y corto plazo mediante la cual se estudia y selecciona los mejores procesos y actuaciones para llegar a los objetivos planificados”.¹⁰⁹

La programación implica igualmente establecer prioridades, secuencia y tiempo de las acciones. La parte medular de la programación es el programa, elemento en el cual se especificará un análisis descriptivo de las posibles operaciones que se pueden realizar y los tiempos que conlleva su ejecución. Las responsabilidades que se pueden derivar y exigir.¹¹⁰

5.2.3 EJECUCIÓN

La siguiente función fundamental de las etapas de la capacitación es la ejecución, esta función trata específicamente con los trabajadores, porque gran parte de la ejecución es de acuerdo al actuar de las personas, sus ambiciones, comportamiento, satisfacciones, progreso y sobre todo el interactuar con los demás personas, todo esto se encuentra comprendido en el esfuerzo de la ejecución.

Definición de Ejecución.

“La ejecución es hacer que todos los miembros del grupo deseen alcanzar los objetivos y se esfuercen en lograr los objetivos que el gerente desea que logren.”¹¹¹

¹⁰⁹ Camisón Zornoza, César.; et. al. Introducción a la dirección y organización de empresas. pág.269

¹¹⁰ Ibidem. pág.269.

¹¹¹ Terry R. George Op.cit. pág.437.

Se entiende que la palabra ejecutar es ponerse en acción o actuar, su importancia es el trabajar con personas resaltando el entusiasmo, motivación, gusto, deseo y energías hacia el logro de los objetivos.

Esta fase de la capacitación es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos.

Uno de los elementos que posee la ejecución son los siguientes¹¹²:

- ✎ Materiales y apoyos de instrucción: los cursos requieren manuales, guías de instrucción, material didáctico, visual y fílmico, apoyos que deben programarse y proporcionarse en el momento adecuado.
- ✎ Contratación de servicios: se necesitan diversos servicios externos como material fílmico, material de apoyo didáctico o alquiler de locales, hospedaje y alimentos.
- ✎ Coordinación de cursos: Incluye desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación, invitaciones y confirmación de grupos, hasta servicios de ordenamientos de aulas, materiales, diplomas, servicios alimentarios y en general, todas las actividades de supervisión y asistencia de servicios antes, durante y después del curso.

Podemos ver que esta acción incluye elementos materiales y personales, al hacer uso de los materiales y sobre todo a la acción misma de estos.

Para eso el personal tiene que estar capacitado para hacer un buen uso de estos elementos, ya que cada curso requiere manuales, apoyo didáctico, control y supervisión de cada acción.

La ejecución enfatiza trabajar con personas, despertar su entusiasmo, su deseo y sus energías hacia el logro de los objetivos mutuos. Es por eso que se resalta en esta etapa, la importancia al personal es decir en lo que hace, cómo actúa y sus reacciones y respuestas a ciertos eventos.

¹¹² Grados Espinosa, Jaime. Op.cit. pág. 223.

Cuando el empleado satisface necesidades, este se muestra entusiasmado con su trabajo, rinde sus mejores esfuerzos voluntariamente y llega al estado de satisfacción.

Se dice que la ejecución principia en uno mismo y no con la actuación de otros, cuando una persona no se encuentra motivada para realizar sus labores, el progreso es nulo para el logro de los objetivos.

5.2.4 EVALUACIÓN

La evaluación es una función permanente dentro del proceso de capacitación, es importante evaluar para obtener juicios de valor, que permitan retroalimentar, validar y mejorar los procesos en los que se aplique dicha función.

La cual tiene que ser integral, que permita identificar el cumplimiento de los objetivos, las áreas susceptibles de mejora, la eficiencia de personal, los recursos disponibles y el desarrollo laboral de los trabajadores, etc.

Definición de evaluación

La evaluación es la corroboración o comprobación de lo alcanzado con respecto a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso de capacitación.

A continuación veremos dos tipos de evaluación que se toman en cuenta dentro de una empresa¹¹³:

-  Dentro del proceso sistemático la efectividad de la capacitación en todo su proceso debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.
-  Una evaluación dentro del proceso instruccional, tiene varias facetas y solo se puede realizar plenamente cuando se cuenta con objetivos instruccionales técnicamente diseñados.

¹¹³ Idem.

El seguimiento es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.

Misión de la evaluación¹¹⁴:

- ✎ Realizar el análisis objetivo de los resultados obtenidos con la capacitación, desde la detección de necesidades, el cumplimiento de los objetivos, la organización de los cursos, el grado de aprendizaje de los participantes y su aplicación al trabajo, así como la contribución a la solución de problemas organizacionales.
- ✎ Establecer un seguimiento y un sistema de retroalimentación que sirva para efectuar los ajustes a todo el proceso, de acuerdo con los resultados obtenidos.

A todo esto llegamos que a través de la evaluación se puede describir y suministrar la información con la finalidad de juzgar alternativas y tomar decisiones acerca de los diferentes elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

¹¹⁴ Rodríguez Estrada, Mauro, Ramírez Buendía, Patricia. Administración de la capacitación, serie: capacitación efectiva.. Op. cit. pág. 56.

CONCLUSIONES

El estudio preliminar de la presente tesina fue una base de información presentada con relación a mi servicio social, este tema fue una idea de acuerdo a la necesidad de conocer un poco más de la materia de capacitación y sus derivaciones.

Por lo que esta propuesta de nombre “Curso de Capacitación de Formación de Instructores para el Servicio Postal Mexicano” fue una propuesta de investigación para profundizar un poco más sobre formación de instructores.

Cabe explicar que de acuerdo a la investigación que realice fue más que nada mi interés por desarrollar una propuesta pedagógica y que no dejo a un lado la posible aplicación de este curso a futuro.

Quiero comentar que este curso tiene carácter inductivo, debido a la información que recabé dentro de la Gerencia de Capacitación acerca de temas sobresalientes en materia de capacitación, que fueron los resultados que obtuve por medio de cuestionarios, me pude percatar que existen algunas limitantes cognitivas con relación a temas básicos que se manejan dentro de un curso de capacitación, por eso fue que al trabajar en esta parte quise que tomara dicho perfil introductorio.

Otra de mis bases para realizar este trabajo surgió observando el curso de formación de instructores del Servicio Postal Mexicano que el organismo posee, debido a esto, fue mas mi interés por profundizar en desarrollar un curso de dicha información.

Queda por comentar es que los conocimientos básicos no se poseen y se tendría que tomar en cuenta que este curso se desarrollaría para dos tipos de aplicación, la primera sería para que el participante conozca y aplique en primera instancia las herramientas fundamentales del papel que tiene un instructor y la segunda opción es para fortalecer dichas herramientas de inducción que ya se poseen, pues en muchas ocasiones el personal ya cuenta con la capacitación, solo que en algunos casos existe descuido o desinterés por volver a llevar y manejar los conocimientos básicos que debe tener un instructor.

Cabe mencionar que es un curso básico para adquirir las suficientes herramientas básicas en materia de formación, conducción, manejo grupal y lo pueden aplicar todas aquellas personas que cuenten con un cierto perfil pedagógico o que conozcan de capacitación.

Así mismo me permito comentar que, dentro de los altibajos que pude observar en cuanto a la acción de aplicar el cuestionario, resultó limitante puesto que la actitud de los participantes no reflejó del todo amena así que se manifestó un clima negativo y pausado, los participantes no se prestaban para poder desarrollar mi explicación acerca de dicho cuestionario, por lo tanto de mi parte mostré intranquilidad y desconfianza y ellos a su vez presentaron apatía y susceptibilidad.

En cuanto a los alcances, puedo decir que obtuve otro tipo de experiencia, ya que me permitió observar e identificar las limitaciones y transcendencias que se hallan en un clima de una organización empresarial, por lo tanto, pude percatarme que la capacitación recae en un desarrollo rutinario es decir debido a que no existe un interés monetario porque la capacitación no genera ganancia y en muchas ocasiones no se logra ver el provecho y sobre todo la motivación que es tan importante en cualquier acción que desarrolle el ser humano.

Entre otras cosas que pude observar es de que no se logra apreciar el beneficio que surge de esta acción educativa, sabemos que toda capacitación genera aprendizaje, desarrollo personal, cognitivo y demás características, a su vez considero que es poco valorable esta formación.

Es importante que el instructor adopte una visión basada en la educación, esta es una gran tarea por realizar ya que es uno de los caminos que pueden llevar a la superación personal y demostrar con su labor que la capacitación en un medio que permite al trabajador desarrollar sus habilidades y adquirir nuevos conocimientos de incrementar y mejorar su productividad pues vincular la capacitación con el trabajo en donde se constituya la reflexión y se den siempre aportaciones para la construcción del aprendizaje.

Considero que las ventajas que se derivan de una capacitación, son todas aquellas que generan cambios hacia un buen impacto empresarial, laboral, actitudinal y cognitivo ya que son los principales motores que marchan positivo en un ambiente de este tipo.

A su vez que las desventajas pueden ser fuertes, pues en muchas ocasiones la vida llega a ser rutinaria y es cuando se observa la apatía y falta de motivación para seguir formándose como ser humano.

Pues creo que esta falta de interés llega a ser un desajuste en esta área ya que comienzan los malos roces entre el instructor y participante , esto es con el afán de que, por parte del primero resulta ser no muy buen instructor y es ahí cuando comienzan las etiquetas y por parte del participante lo que se va a pensar de el, es la apatía, descuido y pereza por realizar cosas ya asumir una formación necesaria para su área laboral.

Como egresada de la licenciatura en pedagogía de la Universidad Nacional Autónoma de México, puedo decir que nuestra formación educativa nos da las herramientas para poder desempeñarnos profesionalmente en una sociedad y seguir formándonos, capacitándonos y aplicando nuestros conocimientos.

Y a su vez el pedagogo tiene mucho que hacer y ser en toda esta acción educativa que es la capacitación, su labor es de forma multidisciplinaria y capaz de resolver cualquier problema que se le presente.

FUENTES CONSULTADAS

BIBLIOGRAFÍA

Arias Galicia, Fernando. Administración de recursos humanos. México. Editorial Trillas, 1999, 400 pp.

Aznar Bernabeu, Miguel, Gispert Pastor, Ma. Teresa (Et al.) Administración de empresas. España. Editorial Reverte, 1973, 600 pp.

Claver Cortés, Enrique, Llopis Taverner, Jua (Et al.) Manual de Administración de empresas. Madrid España. Editorial Civitas, 1996, 674 pp.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos/Manual de normas, políticas y lineamientos en materia de capacitación y adiestramiento/del trabajo y previsión social, Ley Federal del Trabajo.

Coolie Verner, Booth Alan. Educación Permanente, Centro Regional de ayuda técnica. México-Buenos Aires. Editorial Troquel, 1971, 146 pp.

Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos (el capital humano de las organizaciones) México. Editorial Mc-GrawHill, 2007, 250 pp.

Papalia, Dianne E. Wendkas Olds Sally, Duskin Felman Ruth, Desarrollo Humano. México. Editorial Mc Graw Hill, 2003.

Díaz Barriga, Arceo Frida, Hernández Rojas, Gerardo. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. México. Editorial Mc Graw Hill, 2002, 437 pp.

E. Martín John, Andersen Arthur (Et. al.) Planificación y programación de la producción. Chicago, Editorial Pax, 1997, 400 pp.

Gago Huguet, Antonio. Elaboración de Cartas Descriptivas: Guía para preparar el programa de un curso. México. Editorial Trillas, 2005, 115 pp.

Galimberti, Umberto. Diccionario de Psicología. México-Buenos Aires. Editorial Siglo Veintiuno, 2002, 1227 pp.

Grados Espinosa, Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. México. Editorial Trillas, 2007, 352 pp.

Hernández D., Gilberto. Metodología de educación para adultos en la capacitación. México. Editorial Limusa, 2000, 150 pp.

González Núñez, J. de Jesús, Monroy Anameli. (Et al.) Dinámica de grupos técnicas y tácticas. México. Editorial Pax, 1999, 137 pp.

- Speck, Josef, Wehle Gerhard, et. al. Conceptos fundamentales de pedagogía, España. Editorial Barcelona, 1981, 350 pp.
- Knowles, Malcom Shepherd. Andragogía: El aprendizaje de los Adultos. México. Oxford University. Editorial Alfa Omega, 2001, 318 pp.
- Kohler. Introducción a la educación del adulto. México. 1997, 130 pp.
- Larroyo. Didáctica General Contemporánea. México. 1990, 122 pp.
- Ludjowski, Roque Luís. Andragogía: educación del adulto. México. Centro Regional de Ayuda Técnica. 1972, 275 pp.
- Ludjowski, Roque Luís. Didáctica General. México. 1980, 250 pp.
- Mayer, 1984; Shuell, 1988; West, Farmer, Wolff, 1991/eds) Estrategias de enseñanza para la promoción de aprendizajes significativos. México. Editorial Mc Graw Hill, 2002, 275 pp.
- Mendoza Nuñez, Alejandro. Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. México. Editorial Trillas, 2005, 277 pp.
- Mestas Flores, Angel. La evaluación como proceso. México, 2003. 99 p.
- Mínguez Vela, Andrés. El formador en la empresa. Madrid, Editorial ESIC, 2003, 257 pp.
- Moreno Bagardo, Ma. Guadalupe. Didáctica Fundamentación y Práctica. México. Editorial Progreso, 1998, 150 pp.
- Olmedo Badía, Javier, Caballero Díaz, Jesús, (et. al) Glosario de evaluación, Consejo Nacional Técnico de Evaluación. Comisión de Evaluación Educativa. México. 1984, 254 pp.
- Pain Abraham. Como evaluar las acciones de capacitación. Argentina. Editorial Granica, 1993, 171 pp.
- Papalia, Dianne. Desarrollo Humano, México, Editorial Mc Graw Hill, 2003, 280 pp.
- Pansza G, Margarita, Pérez J. Carolina Esther, Morán O. Porfirio. Operatividad de la Didáctica. México. Editorial Gernika, 2005, 127 pp.
- R. Terry, George. Principios de administración. México. Editorial Continental, 1980, 699 pp.

- Reza Trosino, Jesús. Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje. México. Editorial Panorama, 2006, 202 pp.
- Reza Trosino, Jesús. El abc del instructor. México, Editorial Panorama, 2006, 180 p.
- Rodríguez Estrada Mauro. Formación de instructores, Serie: Capacitación Efectiva. México. Editorial Mc-Graw Hill, 1991, 193 pp.
- Rodríguez Estrada, Mauro, Ramírez Buendía, Patricia. Administración de la Capacitación, Serie: Capacitación Efectiva .México. Editorial Mc-Graw Hill, 1997, 123 pp.
- Román Viñas, Jaime. Capacitación, Educación y Comunicación: Guía para Gerentes de Capacitación. México: IICA. 1996, 44 pp.
- Romero Betancourt, Samuel. Principios Fundamentales de la Administración de Empresas. México. Editorial Limusa, 1992, 185 pp.
- Saavedra R, Manuel S. Diccionario de Pedagogía. México. Editorial Pax, 2001, 167 pp.
- Sanz Oro, Rafael. Evaluación de programas en orientación educativos. Editorial Pirámide, 1998, 173 pp.
- Senlle , Andrés. Calidad y Liderazgo. Barcelona. Editorial Gestión, 2000, 1994, 191 pp.
- Siliceo Alfonso, Capacitación y desarrollo de personal, México, ed. Limusa, 1983. 152 p.
- Tomaschewsky K. Didáctica General. México. Editorial Grijalbo, 1966, 180pp.
- UCEGA. Guía técnica para la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresas, Serie técnica, núm. 1. México. Editorial Popular de los trabajadores, 1979, 270 pp.
- Ugalde Néstor. Adiestramiento y Formación Profesional. México. Editorial 2000, 2006, 300 p.
- We. Gehee, P. W. Thayer. Training Adiestramiento y Formación Profesional. Canadá-México. Editorial Index, 2000, 190 pp.

HEMEROGRAFÍA

Beillerot, Jacky." La formación de formadores, entre la teoría y la práctica". En: Revista Novedades Educación, Vol. II, Núm. 10, Julio-Agosto 2006. pp.125-128.

Gutiérrez Vázquez, Juan Manuel." Educación de Adultos, Competencias para la Vida o para el trabajo". En: Decisio, Revista Saberes para la Acción en Educación de Adultos. México. Núm. 16, enero-abril, 2007, pp. 3-15.

Vaillant, Denise, García, Carlos Marcelo. " ¿Quién educará a los educadores?: teoría y práctica de la formación de formadores". En: Paedagogium. Revista Montevideo Administración Nacional de Educación Pública. Año 5, Núm. 13, Septiembre-Octubre 2000.

Zarzar Charur, Carlos. "La dinámica de los grupos de aprendizaje desde un enfoque operativo". En: Perfiles educativos. núm. 8, CISE, UNAM, 1980.

PÁGINAS WEB

Alcalá Adolfo, "La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada"
<http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/html> (8 de marzo de 2012)

Diario Digital Independiente, <http://www.boletinagrario.com> (15 de agosto de 2011)

Fernández Sánchez Néstor Universidad Nacional Autónoma de México, Dirección de Educación Continua, Andragogía, Julio 2001, <http://www.unam.mx> (8 de febrero de 2012)

García Marcelo. La formación de los formadores como espacio de trabajo e investigación: dos ejemplos. XXI Revista de educación, Publicación electrónica, 2001. <http://www.cidtur.eseht.tur.cu/boletines/formacion/formadores.htm> (12 de junio de 2011)

Márquez A., Andragogía: propuesta política para una cultura democrática en educación superior., Ponencia presentada en el Primer Encuentro Nacional de Educación y Pensamiento, 1998. <http://www.tuobra.unam.mx> (31 de marzo de 2011)

Material didáctico, <http://didacticosiml.com.mx> (19 de diciembre de 2012)

Palacio Postal/ SEPOMEX, <http://www.revistabuenviaje.com.mx/palaciopostal> (7 de marzo de 2011)

Plan Integral de Profesionalización y Desarrollo del Capital Humano, SEPOMEX, <http://capacitarte.schoolsofficialive.com> (3 de septiembre de 2012)

Portal SEPOMEX, <http://www.revistabuenviaje.com.mx/palaciopostal/> (13 de noviembre de 2011)

Servicio Postal Mexicano, <http://www.sepomex.gob.mx> (3 de febrero de 2011)
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, <http://www.uacj.mx> (2 de agosto de 2011)

ANEXOS

2.3.1 INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

INTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO TARJETA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL (INSTRUCTORES)

La finalidad de este instrumento de diagnóstico es solo para conocer los datos generales y el grado de conocimientos de Capacitación para el personal que elabora en la Gerencia de Capacitación y Desarrollo de Personal.

DATOS GENERALES

SEXO: _____

EDAD: _____

ÚLTIMO GRADO DE ESTUDIOS: _____

INSTITUCIÓN QUE OTORGÓ EL GRADO
CORRESPONDIENTE: _____

SI TERMINÓ UNA CARRERA PROFESIONAL O TÉCNICA, MENCIONE CUÁL FUE Y SI
CUENTA CON EL TÍTULO PROFESIONAL O TÉCNICO: _____

IDIOMAS QUE CONOCE Y GRADO DE
DOMINIO: _____

NOMBRE DEL ÁREA DE TRABAJO: _____

UBICACIÓN: _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA: _____

AÑOS LABORADOS EN LA EMPRESA: _____

EL SER INSTRUCTOR

Objetivo:

La finalidad de este ejercicio consiste en recordar y nombrar individualmente, con sentido crítico, lo que para usted significa ser INSTRUCTOR. Para ello, se recomienda tomar en cuenta su experiencia profesional como instructor y sus conocimientos sobre el proceso de capacitación, procurando **por favor** responder a los siguientes planteamientos con frases mediante las cuales se reflejan con la **mayor fidelidad** posible, sus conceptos personales.

INSTRUCCIONES

Registre sus experiencias y conocimientos en los espacios señalados para tal fin.

1.-EL TOTAL DE AÑOS EN LOS QUE ME HE DESEMPEÑADO COMO INSTRUCTOR ES DE: _____

2.-ME INICIÉ EN LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DE INSTRUCTOR CUANDO: _____

3.-LAS RAZONES ESTRICTAMENTE PERSONALES POR LAS QUE TOMÉ LA DECISIÓN DE SER INSTRUCTOR SON, (señale por lo menos cinco razones):

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-

4.-¿CUÁNTOS CURSOS DE CAPACITACIÓN HA IMPARTIDO? (aproximadamente) _____

5.-MENCIONE EL NOMBRE DE LOS CURSOS QUE HA IMPARTIDO.

(señale por lo menos cuatro o cinco cursos):

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-
- 5.-

EJERCICIO

ELABORE UN CONCEPTO O DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS QUE SE INDICAN A CONTINUACIÓN:

EDUCACIÓN: _____

PEDAGOGÍA: _____

DIDÁCTICA: _____

CAPACITACIÓN: _____

INSTRUCCIÓN: _____

INSTRUCTOR _____

¿QUÉ ES UNA GUÍA DIDÁCTICA?: _____

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN PRIMORDIAL DE LAS TÉCNICAS DIDÁCTICAS?: _____

¿QUÉ ES UN OBJETIVO DE APRENDIZAJE?: _____

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN