



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA INDAGATIVO-  
PARTICIPATIVA EN LA CAPACITACIÓN DE ASESORES  
INMOBILIARIOS**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:  
XAVIER ENRÍQUEZ GUZMÁN**

**DIRECTORA DE LA TESINA:  
MTRA. MARGARITA MARÍA MOLINA AVILÉS**

**COMITÉ DE SINODALES:  
MTRA. SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS  
LIC. MARIO PÉREZ ZUVIRI  
MTRA. YOLANDA BERNAL ÁLVAREZ  
MTRO. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ**



Ciudad Universitaria, D.F.

Septiembre, 2016



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.

*Dios de corazón te agradezco por acompañarme en todo momento y otorgarme el privilegio de compartir, servir, aprender de todo lo que sucede en esta maravillosa vida.*

*Mamá Elvia Guzmán Corona, gracias porque siempre me has dado tu amor incondicional, incansable y genuino; siempre has sabido quien soy, siempre me das tu soporte y tu confianza para realizar mis sueños y alcanzar mis metas, soy muy afortunado de ser tu hijo, te amo.*

*Papá, gracias porque al final de tus días me dijiste que me amabas, aun cuando yo no lo esperaba, te llevo siempre conmigo, Dios te bendiga.*

*Edgar, Fabián y Horacio, gracias por ser mis hermanos y siempre apoyarme en todo lo que he hecho, por acompañarme en esta vida, sobre todo por ser mis maestros, soy privilegiado de tenerlos a ustedes, los amo.*

*Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México, por proporcionarme todo el apoyo, la preparación profesional, por compartir el orgullo de ser puma, de pertenecer a la máxima casa de estudios, y por abrirme las puertas a un mundo mejor.*

*Maestra Margarita María Molina Avilés, gracias por ser un excelente ser humano, por su orientación, entusiasmo, paciencia, fe, disposición, por guiar mi trabajo y llevarlo a buen término hasta el día de hoy, le estaré siempre agradecido.*

*Maestra Socorro Escandón Gallegos, Licenciado Mario Pérez Zuviri, Maestra Yolanda Bernal Álvarez, Maestro Jorge Álvarez Martínez, Licenciada Ana Lilia Hernández Castillo, Dirección de Educación Continua gracias por sus finas atenciones, por sus amables observaciones para que este trabajo alcanzara su objetivo, por enseñarme a que se puede llegar a ser mejor día con día.*

*Gracias Eduardo Leiva por tu apoyo en el presente trabajo, por el entusiasmo, las porras, pero sobre todo por tu amistad. A todos les estaré siempre agradecido, también a los no mencionados que son muchísimos...afortunadamente.*

## ÍNDICE

	<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>5</b>
	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>6</b>
<b>I.</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>10</b>
	1.1 La importancia de la Capacitación	11
	1.2 Concepto de Capacitación	13
	1.3 Componentes de la Capacitación	16
	1.4 Situación legal de la Capacitación	21
<b>II.</b>	<b>ANDRAGOGÍA</b>	<b>24</b>
	2.1 Concepto de andragogía	26
	2.2 Modelo andragógico	28
	2.3 Cómo es el aprendizaje en los adultos	29
	2.4 Desarrollar la capacidad de aprender a aprender	31
	2.5 Educación para adultos	37
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA INDAGATIVO-PARTICIPATIVA</b>	<b>41</b>
	3.1 Investigación acción participativa	43
	3.2 Constructivismo y cognoscitivismo	49
<b>IV.</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA INDAGATIVO-PARTICIPATIVA EN LA CAPACITACIÓN DE ASESORES INMOBILIARIOS</b>	<b>61</b>
	4.1 Justificación	62
	4.2 Procedimiento	66
	4.3 Conclusiones	85
	Bibliografía	88

## RESUMEN

En la presente propuesta se verá la capacitación dentro de las organizaciones basado en Spector (2002), integrado por: detección de necesidades, planteamiento de objetivos, diseño de capacitación, implementación de la misma y la evaluación.

La andragogía es uno de los recursos metodológicos para entender y llevar a cabo la educación de los adultos dentro de la capacitación. Teniendo en cuenta cómo surge, quiénes son los primeros teóricos que la implementan, las necesidades que atiende, la forma en que el concepto evoluciona, adecuado para su entendimiento y aplicación en la educación para adultos.

La innovación en esta propuesta es la aplicación de la metodología indagativo participativa, en donde se habla sobre sus primeras aplicaciones, dirigida inicialmente para el desarrollo social, emana de la urgencia de atender el rezago social en poblaciones de escasos recursos. Permitiendo la posibilidad en los involucrados la capacidad de pensar por sí mismos, de ser creativos, innovadores, mediante sus propias experiencias, trabajando en conjunto para alcanzar mejores condiciones de vida.

Una de las teorías del aprendizaje en las que se apoya el presente trabajo es el *constructivismo*, la cual propone, que el aprendizaje se va construyendo día con día, donde se acumulan las experiencias permitiendo el desarrollo y la formación del conocimiento.

Otra teoría en la que se apoya esta propuesta es el *cognoscitivismo*, enfoca su atención en cómo se dan los procesos internos del aprendizaje que ayudan a discriminar, a tomar decisiones, resolver situaciones recurriendo a las vivencias para crear un nuevo conocimiento, plantea que el entorno influye positiva o negativamente para estimular o no el aprendizaje, tomando en cuenta el perfil individual, es decir: la inquietud por descubrir, investigar, crear y así llegar a obtener soluciones que favorezcan sus condiciones, lo cual también se traduce en un nuevo aprendizaje.

*Palabras clave: capacitación, andragogía, indagativo-participativa.*

## ABSTRACT

In this current piece of work, it is seen the importance of Training inside Business and Management Organizations as a generator of updating and development. It is also seen the form in which it is conceptualized nowadays inside the field of professionals dedicated to training work.

The concept of training proposed here is based in one of the most complete and updated models by Spector (2002) since it considers the most important elements: detection of training needs, the proposal of the objectives that will have the priority to attend the problematic areas found.

Subsequently, the design of training will take place considering the area where it will be performed, the participants to whom it is addressed, the supporting materials, etc.

After these first steps, it is considered the implementation of the training program and finally the participants evaluation.

Andragogy is considered one of the fundamental methodological resources to understand and conduct adult education inside the training program.

It will be analyzed the concept keeping in mind how this program appears, who were the first theorists who implemented it, which needs it concerns besides the form in which the concept is developing and it is suitable for its understanding and its application for adult education.

The innovative part of this proposal is found where it is described what the meaning is and where the investigative participative methodology comes up. Also in which areas was implemented during its first applications since it is a methodology initially directed to social development because it emanates from the pressing needs to attend social backwardness in low income population.

It has allowed the possibility of rescuing the ability of people of thinking by themselves including to be creative and innovative by means of their own experiences and the team work to reach a better way of living.

## INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de avances científicos y tecnológicos, de cambios culturales, económicos y políticos donde la demanda de modernización, competencia y adaptación en la mayoría de los ámbitos laborales, se hace cada vez más evidente la necesidad de capacitar en forma metódica y profesional a los recursos humanos que son elementales para el desempeño de las organizaciones empresariales y/o sociales, proporcionándoles las herramientas necesarias vanguardistas para enfrentar los retos propios de esta época.

Esta condición actual de desarrollo y cambios constantes nos está indicando a los Psicólogos del medio educativo, laboral y otros profesionistas afines que tenemos un amplio campo de trabajo por atender dentro de las organizaciones en todos los sectores, donde deberemos hacer labor de conciencia en la necesidad de desarrollar y aplicar herramientas técnicas y didácticas que proporcionen a los recursos humanos los elementos necesarios para estar a la altura de las necesidades de desarrollo y competitividad.

Las organizaciones empresariales y sociales de todos los sectores deben prepararse para atender con éxito las necesidades de servicios y productos de nuestra actual y globalizada sociedad. Una visión innovadora fundamentada en una reestructuración transformadora es la propuesta que debe prevalecer haciendo innegable la importancia de capacitar al principal elemento dentro de una organización: “los recursos humanos”.

En el presente trabajo se podrá ver la importancia de la capacitación dentro de las organizaciones como generador de actualización y desarrollo, también la forma en que se conceptualiza actualmente dentro del ámbito de los profesionistas dedicados a la tarea de capacitar.

El concepto de capacitación propuesto está basado en uno de los más completos y actuales modelos, que es el que propone Spector (2002), ya que considera los elementos más importantes: desde la detección de necesidades de capacitación, el planteamiento de

los objetivos que tendrán como prioridad atender las problemáticas encontradas, posteriormente el diseño de la capacitación tendrá lugar considerando el espacio donde se llevará a cabo, los participantes a quienes será dirigida, los materiales de apoyo, etc. Posterior a estos primeros pasos se considera la implementación del programa de capacitación y finalmente la evaluación a los participantes.

Y para concluir el primer capítulo se observa la situación actual de la capacitación dentro de las organizaciones, desde las disposiciones más generales que considera la ley federal del trabajo hasta las más actuales, particularmente avocándose en los artículos que hacen mención de la capacitación para los trabajadores y la obligación que tienen las organizaciones de proporcionarla.

Se considera a la andragogía, en el segundo capítulo, como uno de los recursos metodológicos primordiales para entender y llevar a cabo la educación de los adultos dentro de la capacitación. Se analizará el concepto teniendo en cuenta cómo surge, quiénes son los primeros teóricos que la implementan, a qué necesidades corresponde, así mismo la forma en que el concepto ha evolucionado, adecuándose en su entendimiento y aplicación para la educación para adultos.

También se plantea tener consideraciones específicas como: tomar en cuenta las necesidades que tienen los adultos para capacitarse, las propias distinciones que se hacen para decidir cuándo y dónde estudiar, puesto que aprender para un adulto es significativo, donde él hace una evaluación respecto a los conocimientos que pueden aportar a su vida, toma en cuenta su experiencia que le ayuda a obtener nuevos aprendizajes.

Cuando los adultos deciden prepararse, estudiar o capacitarse buscan modificar favorablemente su situación actual mejorando sus condiciones de vida.

Se propone el desarrollo de la capacidad de aprender a aprender en los adultos, donde prueben el goce de entender algo que antes no entendían, como el hecho de resolver una situación que antes no podían por falta de conocimientos o el simple hecho de desarrollar tareas que anteriormente no hacían. Esto se puede generar a través de

afirmaciones positivas, tomando como herramientas los pensamientos y las ideas que tienen ellos mismos en torno al tema abordado, estimulando así su creatividad, aumentando las expectativas que tienen de sí mismos en cuanto al conocimiento, con el que ya cuentan, aumentando su autoestima y autoconcepto.

En la educación para adultos se sugiere que se relacione la capacitación especialmente con sus actividades laborales, ya que, es determinante que piense en la utilidad de lo que aprenderá y cómo lo aplicará en la práctica. Una de las consideraciones que debe tener el facilitador es permitir que los participantes lo visualicen como un igual, como un colaborador más en la construcción del conocimiento, así podrán percibir de forma genuina que pueden hablar, hacer cuestionamientos, compartir cuando han entendido el concepto e incluso cooperar con sus propias experiencias enriqueciendo la práctica.

La parte innovadora de esta propuesta se verá en el tercer capítulo, donde se describe en qué consiste y de dónde surge la metodología indagativo participativa, en qué áreas fue implementada durante sus primeras aplicaciones. Ya que, es una metodología dirigida inicialmente para el desarrollo social, puesto que emana de la urgencia de atender el rezago social en poblaciones de escasos recursos. Ha permitido la posibilidad de rescatar en los involucrados la capacidad de pensar por sí mismos, incluso de ser creativos y renovadores, mediante sus propias experiencias y el trabajo en conjunto alcanzar mejores condiciones de vida.

El aprendizaje en este sentido se logra por medio de la búsqueda, integración y participación de la comunidad y así durante todo el proceso se realizan progresivamente los cambios favorables en la población. Esta metodología se basa en las necesidades comunitarias para desarrollar el interés de las personas, así se incluyan tomando como herramienta su experiencia y así transformar a todos los involucrados en el proceso. Esto hace que la ruta sea más breve entre la concepción de los conocimientos y su uso práctico. La forma en que el investigador se dirige a las personas participantes es de manera clara, entendible y familiar para ellos, lo que permite juntos encontrar la solución.

Una de las teorías del aprendizaje en las que se apoya el presente trabajo es el constructivismo la cual propone que el aprendizaje se va construyendo día con día, por medio de experiencias, las cuales se acumulan permitiendo el desarrollo y la formación del conocimiento.

Otra teoría en la que se apoya esta propuesta es el cognoscitivismo el cual explica cómo se dan los procesos internos del aprendizaje que ayudan a discriminar, a tomar decisiones, resolver situaciones recurriendo a las vivencias que se tienen para crear un nuevo conocimiento, considerando también que el entorno donde las personas se desarrollan influye positiva o negativamente para que se desarrolle o no el aprendizaje, también toma en cuenta el perfil individual, es decir la expectación por descubrir, investigar y llegar a obtener soluciones que favorezcan sus condiciones, lo cual también se traduce en un nuevo aprendizaje y gracias a ello se convierte en una tendencia.

Para finalizar en el cuarto capítulo se verá la propuesta de aplicación de esta metodología mediante un curso taller en las cartas descriptivas presentadas.

## I CAPACITACIÓN

## 1.1 La importancia de la Capacitación

*Spector (2002) "Los mejores programas de capacitación son lo suficientemente flexibles como para permitir a sus beneficiarios adaptarse a las demandas de lo que se imparte y de la persona a quien se dirigen dichos conocimientos".*

Hoy en día la tarea del área de capacitación del personal o de los recursos humanos es uno de los procesos más importantes pero también, cada vez más cotidianos realizados dentro de las organizaciones ya sean de iniciativa privada o pública, que tienen la necesidad y responsabilidad de atender las demandas de mercados solicitantes de productos o servicios innovadores que respondan a los adelantos tecnológicos y movimientos sociales en constante cambio, donde incluso deben prever hacia dónde pueden inclinarse las tendencias del área o mercado que atienden, si es que no desean contar con recursos humanos rezagados que al paso del tiempo se conviertan en prescindibles para la organización, o bien, que la misma organización sea prescindible para el mercado que atiende o servicio que proporcione. Como lo menciona Spector (2002): La capacitación es una de las principales actividades de las empresas grandes, incluyendo las de los sectores privado y público –gobierno-.

Día con día se observa en las organizaciones empresariales y gubernamentales un constante movimiento de cambio y adaptación, esto nos muestra que la necesidad de capacitar al recurso humano es cada vez más importante, así como, frecuente a medida que los quehaceres laborales se van especializando, considerando que compiten por ofrecer el mejor producto o servicio, de la mejor calidad, al mejor precio o tal vez al menor tiempo si es que se requiere, independientemente del giro que se trate, Blake (2003).

La capacitación debe ser estructurada y planeada para atender tanto al recurso humano con experiencia como el de recién ingreso. Para el de recién ingreso es necesario porque al incorporarse por primera vez a una organización, por naturaleza, tendrán la necesidad de adquirir los conocimientos, las habilidades y las actitudes, para cubrir las exigencias del nuevo puesto o trabajo que desempeñarán, aun tomando en cuenta, su grado académico y su previa o nula experiencia; por otra parte, el recurso

humano con experiencia, aún dentro de la misma organización, también debe ser capacitado con la finalidad de actualizarse y ponerse a la vanguardia y así poder competir con el resto de las organizaciones. Incluso se debe tomar en cuenta que en muchas organizaciones los ascensos solo se otorgan si el personal cuenta con la preparación suficiente que otorga la capacitación para desempeñar las nuevas tareas del siguiente escalafón.

Por su parte, el trabajador cuando tiene la intención de ingresar a una empresa asume que debe tener la disponibilidad de ser capacitado en forma integral, es decir, donde adquiera conocimientos, habilidades y actitudes que le sean necesarias para desempeñar su labor generando los resultados esperados por la organización. Lo más normal es que en la mayoría de los puestos que se conforman dentro de la organización, incluso, considerando al personal con más alto grado de estudios, todos requieran de una capacitación que les sirva para desempeñarse dentro de la organización, ya que, como tal, cada una de las organizaciones quiere destacar de forma muy particular buscando una identidad que la distinga de otras organizaciones, atrayendo consigo la demanda del mercado que atiende.

## 1.2 Concepto de Capacitación

La capacitación de los recursos humanos es una actividad cada vez más cotidiana y elemental dentro de las organizaciones que quieren progresar y seguir en expansión, ya que, al contar con trabajadores preparados y altamente calificados pueden responder mejor a las exigencias de la competitividad que se está dando en todos los medios de producción y servicios.

En seguida se presentan los diversos conceptos que tienen diferentes autores sobre la mejora, adecuación y actualización de los recursos humanos, a lo que llamamos capacitación.

Grados (2001), autor mexicano menciona:

*“Uno de los objetivos fundamentales de la capacitación es alcanzar un aprendizaje efectivo, y por supuesto, quien pretenda lograr que otros aprendan debe poseer una concepción clara de cómo se desarrolla el proceso de enseñanza aprendizaje”*

Este mismo autor considera que:

*“El aprendizaje se define como una modificación más o menos permanente de la conducta, que ocurre como resultado de una experiencia”.*

Como puede verse Grados (2001), vincula directamente la capacitación con el proceso de enseñanza aprendizaje, por tanto, no solo se trata de dar una serie de instrucciones o manual de pasos a seguir para desempeñar un trabajo determinado –pues no se trata de instalar un equipo de cómputo o saber utilizar un horno de microondas-, para él la importancia de la capacitación trasciende mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje, donde el capacitador debe contar con los elementos suficientes para generar en el capacitando los cambios necesarios, resultado del aprendizaje y se traduzcan en un desempeño eficiente de los objetivos del puesto a cubrir por el trabajador, y que, influyen positivamente en los resultados de la organización para la que trabaja.

Por su parte Mendoza (1998) concibe a la capacitación como una:

*“Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal”.*

En su concepción de la capacitación, este autor se refiere a el desarrollo de aptitudes del trabajador, como lo más importante, en donde éstas pueden ser tan diversas como se requiera para cubrir las necesidades del puesto; el desarrollo de aptitudes puede referirse a las actividades manuales o el uso de un nuevo equipo especializado, el desarrollo de conocimientos o actualización sobre la materia, el desarrollo de la capacidad para relacionarse en el mercado y posicionar el producto o servicio, es decir, que el desarrollo de actitudes también sea tan integral como lo requiera el trabajo a realizar.

En tanto que Siliceo (1982) nos indica que:

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

Esta definición señala a la capacitación en principio, como una planeación basada en las necesidades reales de la empresa, lo cual, habla de un acontecimiento específico que considera las prioridades de una organización, ya sea de expansión y crecimiento, o de posicionamiento en el mercado o incluso de actualización, deja ver que es un procedimiento metódico orientado hacia un cambio de conocimientos que debe tener el trabajador para llevar a cabo su actividad laboral, también un cambio de habilidades que le sirvan de herramienta para cubrir los objetivos y las metas que le son encomendadas; así mismo, un cambio de actitud dirigida hacia un desempeño favorable.

Otro autor que ha aportado ideas al campo de la capacitación es Ramírez (1993) quien la describe como:

*“La necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento en su estructura que le permita mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio a través del conocimiento y desarrollo de las habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más, como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y futuro”.*

Igualmente Ramírez (1993) habla de que a través de lo que él llama “nuevo elemento”, es decir la capacitación, la organización se mantenga en forma permanente actualizada en cuanto a conocimientos y habilidades. Lo que propone como una constante, es decir, no solamente se va a capacitar a los trabajadores de recién ingreso, o solamente a los que requieran ser capacitados para aspirar un mejor puesto, sino que, aun cuando no sean de recién ingreso o aun cuando no se trate de subir al siguiente escalafón, se habrá de capacitar a los trabajadores, ya sea para actualizarlos, o para adecuar sus funciones, o por ejemplo cuando se realizan reformas en las políticas u objetivos de la organización o cuando se piensa utilizar un nuevo equipo o herramienta necesarios para desempeñar sus funciones laborales obteniendo así una constante actualización.

Como puede verse en los conceptos anteriores, cada autor muestra su punto de vista y lo que para ellos es importante destacar en la capacitación de los trabajadores de una organización que ofrece un producto o un servicio. Por lo tanto, la capacitación debe ser diseñada e implementada considerando cada una de las propuestas, si quieren alcanzar objetivos que trasciendan en el desarrollo y preparación de los trabajadores y en los resultados favorables de productividad para la organización.

### **1.3 Componentes de la capacitación**

Los componentes de la capacitación son los pasos a seguir que debe llevar a cabo el responsable del área para la elaboración de un programa que atienda las necesidades de la organización y sus colaboradores asegurando resultados positivos.

El modelo que propone Spector (2002) se considera uno de los más completos y consta básicamente de 5 pasos:

1. *Realizar una evaluación de las necesidades de la capacitación.*
2. *Planear los objetivos.*
3. *Diseñar la capacitación.*
4. *Implementar la capacitación.*
5. *Evaluar la capacitación.*

1. *Evaluación de las necesidades de la capacitación.-*

Ésta ayudará a dar prioridad a aquellas problemáticas que presente la organización o los trabajadores, donde se vea afectado el desempeño o donde se necesite realizar una actualización de conocimientos o metodología para llevar a cabo sus labores, también cuando se requiera capacitar para ascender de puesto o cambiar de área. Obteniendo como resultado un óptimo uso y administración de los recursos destinados a la capacitación.

El encargado de elaborar un programa de capacitación tendrá que observar primero si la organización está alcanzando sus objetivos y metas. También tendrá que conocer y observar los objetivos y metas de cada uno de los puestos que conforman las diferentes áreas de la organización para evaluar si se están alcanzando y así poder identificar los focos rojos que se pueden atender mediante la capacitación.

De la misma manera deberá tomar en cuenta los conocimientos, las habilidades y actitudes que poseen los trabajadores, así como de los que carecen para detectar estas necesidades.

## *2. Planeación de los objetivos.-*

La planeación de los objetivos es una consecuencia lógica, que está íntimamente relacionada con el componente anterior. Sin embargo también, al realizarla se debe tomar en cuenta el nivel de desarrollo que pretende alcanzar la organización, y depende de la dirección hacer una toma de decisiones para saber si se están logrando los objetivos y alcanzando las metas o deben ser modificados, actualizados o incluso adecuarlos. Este ejercicio debería ser llevado a cabo en cada una de las áreas que conforman dicha organización, incluso priorizando entre aquellas en las que se hallan presentado más problemas, se debe considerar también a los trabajadores que las integran y sus funciones para así lograr una planeación de objetivos adecuada.

## *3. Diseño de la capacitación.-*

De acuerdo con la evaluación de las necesidades y la planeación de los objetivos se debe organizar:

- Los contenidos temáticos del programa
- El tiempo disponible para la capacitación de los trabajadores
- El o los lugares donde se llevará a cabo
- El número de trabajadores que serán capacitados
- El material de apoyo para abordar los contenidos, puede tratarse ya sea de maquinaria nueva o equipo de cómputo, textos impresos etc.

Dentro de este diseño de capacitación se deben tomar en cuenta las características de los trabajadores que serán capacitados, pues en lo que unos serán más aptos para el manejo de los conocimientos, otros serán más aptos para las labores manuales o físicas.

En este proceso es de suma importancia la retroalimentación que se lleve a cabo en la capacitación, la cual, le aporte una referencia al trabajador para que él mismo valore que tanto ha aprendido o que tanto le ha servido la capacitación para llevar a cabo sus funciones y alcanzar los objetivos requeridos en el puesto que desempeña.

#### *4. Implementación de la capacitación.-*

La implementación de la capacitación dentro de una organización debe rendir frutos, es decir debe reflejarse posteriormente en las metas o los objetivos alcanzados. En el mejor de los casos la capacitación la realizan los expertos, pero aún, cuando no es así, el contenido de programa de capacitación es responsabilidad tanto del diseñador del programa como de los expertos en la materia pues en colaboración habrán de definir la temática y su abordaje. Esta es la parte operativa donde se transmitirán los conocimientos, habilidades y actitudes que se desarrollarán en el trabajador, en el mejor de los casos será dentro de un ambiente propicio, que permita llevar a cabo las actividades de aprendizaje, puede tratarse de aulas designadas a la capacitación o salas de simulación, por ejemplo, en el caso que se requiera de aprender a manejar alguna maquinaria especial o algún equipo de cómputo, donde el trabajador pueda practicar y aprender a usar dicho equipo; en esta etapa es donde también se incluyen todos los materiales didácticos como: textos de apoyo, rotafolios, proyectores, etc. Es decir, todo aquel material que el capacitador utilice para facilitar el proceso de enseñanza aprendizaje para el desarrollo de las competencias necesarias en el trabajador para cubrir su puesto.

#### *5. Evaluación de la capacitación.-*

La evaluación es uno de los componentes más importantes de este modelo. Para llevarla a cabo Spector (2002) propone cinco pasos:

- Desarrollar criterios

Uno de los principales criterios para evaluar son las competencias presentadas al término de la capacitación, así como, lo que se espera del puesto de trabajo o plaza que desarrolla, es decir, uno es lo que aprendió el trabajador y otro las características específicas del puesto; un criterio puede ser tomado de lo que el trabajador espera obtener o aprender de la capacitación proporcionada, en base a al puesto a desempeñar, lo mismo de su aceptación ante el conocimiento adquirido y a la conducta presentada en el trabajo después del entrenamiento.

- Elegir el diseño

La forma de elegir el diseño para realizar los criterios de evaluación es realizar una prueba a los trabajadores ya capacitados acerca de los conocimientos adquiridos y en sí de la forma en que fue realizada la capacitación; y también realizar un test a trabajadores que aún no lo han sido, arrojando una diferencia sustancial de la cual se pueden obtener referencias que puedan indicar criterios de evaluación.

- Seleccionar las medidas

Ya que se han elegido los criterios, ahora si se pueden establecer medidas a través de cuestionarios aplicados a los participantes, en los cuales se les tome su opinión acerca de los temas abordados durante la capacitación y cómo éstos les servirán para desempeñar su puesto y también preguntándoles que les ha parecido la forma en que les fue impartida la capacitación como por ejemplo las dinámicas realizadas para abordar los diferentes temas.

Una medida del criterio, por ejemplo, en el caso de la adquisición de conocimientos es realizando, al final de la capacitación, un examen de conocimientos donde pueden ser muy evidentes los resultados, pero si lo que se desea medir es una habilidad o incluso una actitud, se puede hacer un ejercicio de simulación, que le dé referencia al evaluador las nuevas habilidades o actitudes desarrolladas.

- Reunir datos

Se trata de juntar todos los datos y resultados arrojados por los exámenes realizados a los trabajadores después de la capacitación, incluso organizarlos en forma adecuada para continuar con el paso final que es el análisis e interpretación de resultados.

- Analizar e interpretar resultados

Si los primeros cuatro pasos para la evaluación de la capacitación se ejecutaron de forma eficaz se podrán obtener resultados confiables. Una vez que se recolectaron los datos, su interpretación será el indicador de la eficiencia de la capacitación, lo cual indicará si ésta debe permanecer tal como se diseñó o debe ser modificada o incluso, en el peor de los casos, deberá ser cancelada.

El responsable de capacitación tiene el compromiso de analizar y comprobar que su trabajo trascienda, no solamente en los resultados que arrojen las pruebas o exámenes al final de la capacitación concluyendo que ésta fue exitosa, sino que, también en la productividad del trabajador se tendrá que ver manifestada en una mayor productividad de la organización, entonces sí se puede hablar de un análisis e interpretación completos donde pueda leerse en forma legible la diferencia entre el antes y el después de la capacitación.

## **1.4 Situación legal de la Capacitación**

En la Ley Federal del Trabajo existen consideraciones importantes en el establecimiento de obligaciones de capacitar, tanto para las organizaciones de impartirla, como para los trabajadores de ser capacitados. Los artículos que presento a continuación, son los que consideré relevantes para el sustento de mi trabajo:

**Artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo.** El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, 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 establecerse 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.

**CAPITULO III BIS** De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

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

**Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo.-D** Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

**Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo.-F** La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

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

**Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo.-H** Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y,
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

**Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo.-M** En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este Capítulo. Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

**Artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo.**-T Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

A continuación, de acuerdo con esta propuesta metodológica en el capítulo II se abordará la Andragogía, su concepto, su modelo, la cual propone cómo es el aprendizaje en los adultos, también la forma en cómo se desarrolla la capacidad de aprender a aprender en ellos.

## II. ANDRAGOGÍA

*ANDRAGOGÍA O EDUCACIÓN DEL ADULTO* este concepto surgió de la toma de conciencia de que la Teoría de la Educación existente, se circunscribía a la temática educativa propia del niño y que, por lo tanto, era insuficiente para abarcar la problemática específica de la Educación del Adulto de acuerdo con Ludojoski (1986). Por ello su redacción se asentó sobre tres objetivos básicos:

- 1. Enunciar los conceptos generales que permitieran diferenciar la personalidad del Hombre en su etapa adulta y consecuentemente, la especificidad del problema educativo de la misma.*
- 2. Proponer los lineamientos generales que permitieran justificar la necesidad de una ANDRAGOGÍA en confrontación con la PEDAGOGÍA.*
- 3. Plantear los lineamientos generales que permitieran pensar en una DIDÁCTICA ADECUADA al proceso de Enseñanza Aprendizaje entre Adultos.*

Se concibe a la andragogía como la encargada del proceso de enseñanza aprendizaje en adultos, evidentemente existe un comparativo con la pedagogía que es la más conocida y es la encargada del proceso de enseñanza aprendizaje de los niños en su concepción inicial, aunque se sabe que sus alcances actualmente son mucho más extensos que sólo el proceso de enseñanza aprendizaje en niños, pues abarca diferentes ámbitos no solo el escolar y diferentes niveles no solo con los menores. En este comparativo se hace aún más evidente considerar a la andragogía con la importancia que le caracteriza, ya que el proceso de enseñanza aprendizaje en adultos implica tener muchas consideraciones de tipo adaptativo, pues se debe considerar que un adulto ya tiene todo un bagaje cultural educativo independientemente de su grado académico, este bagaje cultural siempre influirá determinadamente en su disposición para la adquisición de conocimientos, habilidades o actitudes, también sus motivaciones como metas de superación profesional influyen en esta adquisición, e incluso sus ocupaciones y obligaciones como tal.

## 2.1 Concepto de andragogía

El maestro alemán Alexander Kapp fue quien inicialmente en 1883 utilizó el término de andragogía teniendo por objetivo dar una explicación acerca de la teoría educativa de Platón. Después Eugen Rosenback, es quien le da más forma al concepto refiriéndose a este como el conjunto de elementos curriculares propios de la educación del adulto, en los inicios del siglo XX. Pero quien la llama “el arte y la ciencia de ayudar a adultos a aprender” es Knowles (2010), al que se considera como el padre de la educación de los adultos, ya que es él quien propone una teoría de la andragogía más precisa.

Rogers (1982) menciona en su propuesta, que el *aprendizaje significativo*: posee una cualidad de compromiso personal; en el acto del aprendizaje la persona pone en juego tanto sus aspectos afectivos como cognitivos. Aunque el incentivo o el estímulo provienen del exterior el significado del descubrimiento, de logro, de capacitación y de comprensión se originan en su interior. Es penetrante, diferente de la conducta, las actitudes y quizá también de la personalidad del que aprende. El mismo alumno lo evalúa. Sabe si responde a su necesidad, si lo conduce hacia lo que quiere saber o si explica algún punto oscuro de su vivencia. Para un adulto aprender, debe tener sentido de lo práctico y es para él una herramienta que le ayuda a enfrentar la vida, ya sea como superación profesional, interés personal sobre un tema de su gusto, o para ayudar a otros: eso es lo que le da sentido y significado.

En su aportación De Anda (1983) dice que la educación para adultos debe considerar lo siguiente: “La naturaleza, estructura y organización de los contenidos están circunscritos a las necesidades y prioridades que va planteando la población en torno a los procesos productivos, histórico, cultural y demográfico social. El aprendizaje se da en forma colectiva, sin equivalencia con niveles escolares, sin requisitos previos de conocimientos formales y sin propósitos de acreditación y certificación. Implica un conjunto de educación informal y no formal”. Esta autora propone una planeación de la educación para adultos destinada a responder a las demandas sociales y contemporáneas, dando respuesta a las necesidades poblacionales y a los adultos de aprender algo que les sea práctico y útil.

En años más recientes, Alcalá (1997) propone un concepto más completo sobre la andragogía dándole aún mayor importancia, explicando que la práctica de ésta 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”.

Considerando estas propuestas, se podría conceptualizar a la andragogía como la ciencia que se encarga de los procesos de la educación y aprendizaje de los adultos, tomando en cuenta los elementos históricos, filosóficos, sociológicos, psicológicos y organizacionales de la educación de estas personas; a través de la articulación, sistematización y difusión de teorías concretas sobre el aprendizaje del adulto, utilizando metodologías idóneas que permitan arrojar claridad en términos de un modelo didáctico de aprendizaje.

El enfoque andragógico para esta propuesta de capacitación es de total ayuda pues la metodología didáctica está encaminada a utilizar y aprovechar el pensamiento, las experiencias, la autogestión, el nivel educativo y la creatividad de los participantes a nivel individual y grupal, donde se logre el objetivo de desarrollo de competencias de conocimiento, habilidades y actitudes alcanzando un desarrollo personal y las posibilidades de realizar funciones como asesores inmobiliarios.

La fuerza de la andragogía reside en el conjunto de principios fundamentales sobre el aprendizaje de adultos que se aplica a todas las situaciones del aprendizaje. Las metas los propósitos del aprendizaje son otro asunto. Los profesionales de la educación para adultos (EA) deben concebir y examinar los modelos de aprendizaje de adultos aparte de los modelos de las metas y los propósitos de sus respectivos campos Knowles (2010).

## 2.2 Modelo andragógico

Knowles (2010) plantea que este modelo se basa en premisas diferentes a las del modelo pedagógico:

1. La necesidad de saber.- Los adultos necesitan saber por qué deben aprender algo antes de aprenderlo; por lo que uno de los nuevos aforismos en la educación para adultos es que la primera labor del facilitador del aprendizaje es ayudar a los aprendices a darse cuenta de la “necesidad por aprender”.
2. El autoconcepto de los alumnos.- Una vez que los adultos obtienen un autoconcepto de seres responsables de sus propias acciones, de sus propias acciones, de su propia vida, sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse; en este sentido los educadores de crear experiencias de aprendizaje en las que se ayuda a los alumnos a transitar de aprendices dependientes a aprendices autodirigidos.
3. El papel de las experiencias.- En un grupo de adultos habrá una gama más amplia de diferencias que en uno de jóvenes, por tanto, el acento en la educación de adultos está en la individualización de la enseñanza y las estrategias del aprendizaje.
4. Disposición para aprender.- Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real.
5. Orientación del aprendizaje.- En contraste con los niños y jóvenes, que están centrados en temas, los adultos se centran en la vida. Obtienen conocimientos, destrezas valores y actitudes de una manera más eficaz cuando se les presentan en un contexto de aplicación a las situaciones de la vida real.
6. Motivación.- Según investigadores de Tough (1979), citado por Knowles (2010), los adultos normales tienen la motivación de seguir creciendo y desarrollándose, pero que con frecuencia topa con obstáculos, como un concepto negativo del alumno, inaccesibilidad de oportunidades, limitaciones de tiempo, etc.

Este modelo lejos de ser una ideología o simplemente una propuesta, está conformado por elementos metodológicos que atienden las características propias del proceso de aprendizaje en los adultos.

### **2.3 Cómo es el aprendizaje en los adultos**

Hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos para poder atender las necesidades de aprendizaje de los adultos:

Los participantes, en general, estarán conscientes de sus necesidades de capacitación, tienen alguna o suficiente experiencia a través de la vida y del trabajo, lo cual les permite valorar y aplicar reconocimientos particulares a su rango de experiencia. Son capaces de discriminar cuándo y dónde estudiar y aprender. Al día han internalizado los conocimientos y/o los aprendizajes adquiridos, que de alguna manera deben actualizarse Fernández (2001), esto indica que se debe tomar en cuenta la influencia que tiene para cada adulto sus actividades familiares, laborales, académicas, etc. y la manera que esto puede influir en sus opiniones, decisiones y acciones.

Los adultos tienen necesidad psicológica de ser autodirigidos. El aprender para un adulto es significativo, pues le entrega un valor agregado a su existencia, Olivo (2007).

En cuanto a la experiencia a un adulto le sirve para poder aprender y poder tener una referencia entre lo que ya conoce y lo que le parece novedoso que le puede aportar elementos para su vida. Por eso, es que en el aprendizaje lo mejor es plantear situaciones lo más cercanas a la realidad para estudiarlas y compararlas de acuerdo a su propio plan de vida y lo que trae consigo en su bagaje cultural.

En el caso de los adultos, cabe conceptuar la experiencia como un embudo gigante de conocimientos por cuya parte superior entra la nueva información, que a veces “se derrama” a menos que se “adhiera” a alguna información anterior. En muchas disciplinas se reconoce que la experiencia de los adultos tiene como efecto intenso en el proceso de aprendizaje. Por una parte, las experiencias ayudan a obtener nuevos conocimientos si se presentan de tal manera que se relacionen con los conocimientos

anteriores y con los modelos mentales. Por otra parte, esos mismos modelos mentales llegan a levantarse como barreras gigantes cuando los nuevos conocimientos los ponen en tela de juicio, todo aprendizaje puede verse como un reaprendizaje Knowles (2010).

Los adultos generalmente perciben el hecho de capacitarse como una oportunidad donde pueden mejorar su potencial para resolver problemas o modificar de manera positiva su entorno y sus condiciones de vida, cuentan con motivaciones personales, por lo que, la tarea del facilitador del aprendizaje se concentra más en animarlos a aprender, orientando su aprendizaje y creando un ambiente propicio donde se aproveche lo que los adultos ya saben. Todos los recursos y dinámicas donde sea considerado el respeto, confianza y preocupación por los adultos capacitados serán elementos que impulsen favorablemente su aprendizaje.

De acuerdo con Fernández (2001) Los adultos serán más receptivos cuando perciban que los objetivos del curso responden a sus necesidades y expectativas, así el éxito del alumno se basa en aprender: a conocer, a aprender, a hacer, y a ser. Lográndose así un aprendizaje activo, que se ajustará a las condiciones sociopolíticas del país para una contribución cada vez más y mejor en el desempeño de sus actividades.

Knowles (2010) menciona que Tough (1979) realizó un estudio donde se determinó que la mayor motivación de los adultos al comenzar un proyecto de aprendizaje son ciertos resultados y beneficios; algunos de los beneficios son inmediatos: satisfacer una curiosidad, disfrutar la materia, gozar en el ejercicio de una destreza, complacerse en la actividad del aprendizaje; otros son de largo plazo: producir algo, impartir conocimientos o destrezas a otros, entender qué pasará en una situación futura, etc. Esto hace evidente que la satisfacción y la autoestima jugaron un papel determinante en la motivación de los adultos. Frecuentemente se escucha la idea generalizada de que a los adultos les cuesta más trabajo aprender que a los niños, o que su capacidad de aprender disminuye con el paso de los años, sin embargo, las investigaciones acerca del envejecimiento y la inteligencia de los adultos son controvertidas, de acuerdo con Knowles (2010), la inteligencia cristalizada es una función de la experiencia y la educación que se incrementa en los adultos, éstos muestran alguna pérdida de sus habilidades fluidas, en particular en labores que requieren rapidez. Pero también son mejores para

usar los conocimientos que poseen. Por lo tanto, NO hay disminución en la inteligencia fluida sino hasta en los últimos años de la vida. De hecho, es probable que la experiencia les permita aplicar su aprendizaje de modo más eficiente mientras refuerza su habilidad de manejar los procesos de aprendizaje. En términos andragógicos, buscan generar más control sobre su proceso de aprendizaje.

## **2.4 Desarrollar la capacidad de aprender a aprender**

De acuerdo con Martín (2010) la competencia de aprender, implica desarrollar tanto procesos de mentales como procesos emocionales. Desde luego, supone adquirir determinadas competencias metacognitivas, es decir, capacidades que permiten al adulto conocer y regular su propios procesos de aprendizaje. Sin embargo, de nada le sirve al adulto conocerse como aprendiz si lo que “ve” al analizarlo le desagrada y lo lleva por tanto a considerarse poco capaz. La autoestima, la capacidad de aceptar el rechazo que provoca el error, la tensión que implica mantener el esfuerzo, son algunas de las dimensiones de aprender a aprender que con mayor claridad revelan su naturaleza emocional.

El objetivo de destacar esta doble dimensión es enfatizar el papel del facilitador que además de proporcionar determinados recursos que ayudan a planificar y desarrollar una tarea estratégica, ha de acompañar al participante en el proceso que le permita conocerse como aprendiz, aceptarse y aprender a mejorar. Educar a aprender a aprender significa conseguir que los participantes vivan y experimenten el placer que produce entender algo que antes no comprendían, resolver un problema que antes no podían, sentirse capaces en último término de resolver nuevos problemas y atender nuevas tareas. A partir de la apertura de canales de comunicación y sensibilización hacia el aprendizaje es la forma en que se desarrollan y guían las actividades educativas con los adultos Martín (2010).

Por tanto, surge la necesidad de convertir la “energía potencial en energía de acción”, es decir, la puesta en práctica de la capacidad para aprender, de tal manera que se consiga el mayor rendimiento posible de acuerdo con Onoria (1998), se debe potenciar el pensamiento independiente, que facilita la reflexión y sentido crítico ante las distintas

fuentes de información y que ayuda a conocer la validez y exactitud de los datos que se proporcionan.

La flexibilidad en el proceso enseñanza aprendizaje promueve que las relaciones humanas sean más fluidas entre participantes y facilitadores al ser considerado cada uno como persona. La estructura y las posiciones de ambas partes, debe ser más horizontal para sintonizar mejor con la autonomía del aprendizaje, respetando la capacidad y el ritmo personal; atendiendo más al proceso de cada uno de los participantes en vez de conceder mayor importancia a los temas impartidos o el resultado obtenido. Así los participantes serán la base del aprendizaje en el sentido de dar prioridad a la adecuada autoestima como generadora de resultados positivos.

Está comprobado que un ambiente gratificante y agradable, unido a una implicación responsable del alumno, facilita el aprendizaje e incide en la mejora de resultados Ontoria (1998).

Este mismo autor también considera que para mejorar la capacidad de aprender hay que partir de las funciones como facilitador al promover y potenciar la disposición al cambio de los participantes; tomar en cuenta los modelos mentales que guían los actos dando significado a cada uno de los acontecimientos vividos orientando la interpretación experiencial. Es decir, lo importante no son los hechos, sino el significado que se les otorgue.

De esta forma las creencias constituyen las convicciones personales y es a partir de éstas que se genera la actuación: por lo tanto, en algunas ocasiones estas creencias se convierten en obstáculos hacia el aprendizaje. Hace falta tener un marco de creencias, percepciones y disposiciones mentales que sirvan de apoyo. En el ámbito educativo, el profesor tiene un gran poder para el desarrollo de la capacidad del alumnado, porque puede reforzar las creencias positivas o negativas. Su labor está íntimamente relacionada con el desarrollo del autoconcepto o autoestima para el aprendizaje. Si no se abandonan los sentimientos negativos, no se conseguirá nada, excepto engendrar aún más sentimientos negativos Ontoria (1998).

Se deben superar los obstáculos (barreras o miedos) siguiendo un proceso de cambio; por medio de afirmaciones: pensamientos o ideas positivas relacionadas con la nueva creencia o actitud que se quiere conseguir; visualización: estimulando la imaginación para crear aquello que se desea y como herramienta útil para conseguir mayor control del pensamiento, de las emociones y de los sentimientos, reactivando imágenes, vivencias, sensaciones, emociones, pensamientos positivos para influir en la producción de actitud positiva aumentando expectativas, autoestima y mejores resultados; relajación: al reducir la tensión, muscular, ansiedad y activación del sistema nervioso se favorecen las actitudes positivas, el autocontrol y se pueden afrontar mejor las situaciones de aprendizaje.

Para Ontoria (1998) hay cuatro fundamentos básicos para desarrollar y mantener una actitud de cara al éxito:

- Estar siempre entusiasmado
- Dejar de encontrar excusas
- Estar siempre “arriba”
- Establecer un compromiso total

Implementar prácticas personales de autoconocimiento, introspección, análisis de videos específicos y sensibilización del grupo hacia el aprendizaje aumentarán las posibilidades de éxito en la capacitación. El tratamiento adecuado del tema de la autoestima permitirá que los participantes se reconozcan a sí mismos con la capacidad suficiente para afrontar los retos con éxito.

Para Knowles (2010) existe un marcado énfasis en la importancia de establecer un ambiente educativo que haga que la gente aprenda; estas condiciones de aprendizaje pueden reducirse a cuatro:

- Respeto por la personalidad
- Participación en la toma de decisiones
- Libertad de expresión y disponibilidad de información

- Responsabilidad mutua para definir metas, para la planeación y conducción de actividades y para la evaluación

Un ambiente educativo en una cultura democrática es aquel que ejemplifica los valores democráticos y que practica una filosofía democrática caracterizada por la preocupación por el desarrollo de las personas, profunda convicción del valor de cada individuo y la convicción de que las personas tomarán las decisiones correctas si se les proporciona la información y apoyo necesarios. Le da prioridad al crecimiento de la gente respecto del cumplimiento de metas cuando estos dos valores están en conflicto. Enfatiza la libertad del potencial humano sobre el control de la conducta humana. En este sentido, el aprendizaje debe fomentarse por medio de las actividades basadas en los intereses y las necesidades reales de los participantes, Knowles (2010).

Desde la planeación y diseño de la capacitación, hasta su ejecución y posterior control y evaluación, la labor profesional del facilitador se centra en optimizar los esfuerzos de los participantes por aprender. En ese sentido conduce el proceso de aprendizaje de los participantes, tanto a la hora de seleccionar los contenidos o las actividades prácticas a realizar como en el momento de decidir qué métodos o qué estrategias metodológicas usará para impartir los contenidos, es el propio facilitador quien decide y quién lidera el proceso.

Como conductor de un grupo de adultos, el facilitador tiene obligación de responder a las expectativas puestas en el curso y a la confianza que los participantes han depositado en él. El éxito de un curso, el progreso y el mayor o menor rendimiento del grupo depende en gran manera del estilo de conducción aportado por el facilitador.

Rogers, citado en Knowles (2010), define el papel del profesor como el facilitador del aprendizaje. El elemento crítico al desempeñar este papel es la relación personal entre el facilitador y el alumno, que a su vez depende de tres cualidades de actitud del facilitador: 1. Lo real o lo genuino, 2. El interés solícito, la confianza y el respeto no posesivos, y 3. El entendimiento empático y la capacidad de escuchar con sensibilidad.

Knowles (2010) menciona los lineamientos que da Rogers para el facilitador del aprendizaje:

1. El facilitador tiene mucho que ver con la responsabilidad del ambiente inicial de la experiencia del grupo.
2. El facilitador ayuda a obtener y clarificar los propósitos de los individuos de la clase así como los más generales del grupo.
3. Confía en el deseo de cada aprendiz de cumplir los propósitos que tienen significado para él, como la fuerza motivadora del aprendizaje significativo.
4. Se esfuerza en organizar y ofrecer la variedad más amplia de recursos del aprendizaje.
5. Se ve a sí mismo como un recurso flexible para el grupo.
6. Al responder a las exposiciones del grupo, acepta tanto los contenidos intelectuales como las actitudes emocionales, esforzándose para darle a cada aspecto el grado aproximado de interés que tiene para el individuo o el grupo.
7. Cuando se establece el clima del salón de clases, el facilitador es otro aprendiz participante.
8. Toma la iniciativa de compartir con el grupo tanto sus sentimientos como sus pensamientos de modo que no exija o imponga, sino que represente una aportación personal que los aprendices toman o dejan.
9. Mediante la experiencia del grupo, permanece alerta a las expresiones que indican sentimientos intensos o profundos, sentimientos de conflicto, dolor, etc.
10. En su función como facilitador del aprendizaje, el líder se esfuerza por reconocer y aceptar sus propias limitaciones. Puede compartir hasta el punto en que se sienta cómodo de correr un riesgo. Sólo puede participar como miembro del grupo si siente que él y sus estudiantes son iguales en tanto que aprendices.

Una facilitación eficaz significa que los aprendices serán incitados a examinar sus valores, creencias y conductas también se confrontarán con aspectos que posiblemente no querían considerar Knowles (2010).

Por su parte, el adulto, en su papel de educando, según Fernández (2001):

- Se acerca a el acto educativo con disposición de aprender, responsable y consciente de la elección del tema a atender.
- Puede pensar en términos abstractos, es capaz de emplear la lógica y los razonamientos deductivos, hipótesis y proposiciones para enfrentar situaciones problemáticas.
- Se torna de un ser dependiente a uno que autodirige su aprendizaje.
- Aprovecha su bagaje de experiencias como fuente de aprendizaje, tanto para sí mismo como para los que le rodean.
- Suele mostrarse como analítico y controvertible de la sociedad, la ciencia y la tecnología.
- Regularmente rechaza las actitudes paternalistas de los educadores.
- Mantiene una actitud de participación dinámica pero asume posiciones desaprobatorias cuando se siente tratado como infante.
- Rechaza la rigidez e inflexibilidad pedagógica con que es tratado por los profesores que frenen indirectamente el proceso de autorrealización, aspiración natural y propia de la juventud y de los adultos en general.
- Es buscador de una calidad de vida humana con fuertes exigencias de que se le respete su posibilidad de crecer como persona y se le acepte como crítico, racional y creativo.
- Parte de su propia motivación para aprender y se orienta hacia el desarrollo de tareas específicas.
- Busca la aplicación práctica inmediata de aquello que aprende.

- Se centra en la resolución de problemas más que en la aplicación de conocimientos teóricos.

## **2.5 Educación para adultos**

A consecuencia del aumento en la matrícula educativa, resultado principalmente a la fuerte presión social y económica por obtener un mayor grado académico que le permita el acceso a mejores oportunidades laborales con mejores ingresos y, específicamente, en el caso de miles de personas adultas que deciden retomar los estudios que habían dejado trancos, obtener un título o certificación, la andragogía se ha convertido en un tema actual y de suma importancia para la educación.

En tanto que los niños se someten a la autoridad del maestro, los adultos buscan el conocimiento para su aplicación inmediata que le permita reeditar en el menor tiempo, existiendo la clara consciencia de buscar ser más competitivo en su actividad laboral, por lo tanto, un participante adulto en el proceso de enseñanza aprendizaje es dinámico y se proyecta con un mayor alcance que un receptor pasivo, tomador de apuntes, conformista, resignado memorista o simple repetidor de las enseñanzas impartidas por el instructor; la participación de un adulto implica el análisis crítico de las situaciones planteadas a través del aporte de soluciones efectivas Yturralde (2012).

Blake (2003) dice: El adulto pasó en nuestro tiempo a ser un sujeto activo de la educación, no solo por la renovación de las formas de hacer lo que ya hacía, sino por la aparición de nuevas actividades profesionales, funciones y conceptos frente al trabajo.

La educación para adultos es mucho más que alfabetizar, surge como respuesta a las situaciones actuales, tanto de actualización laboral como de globalización y desarrollo de competencias; esta educación de los adultos trae nuevos desafíos a los educadores en el ámbito de la capacitación.

En nuestro siglo hemos presenciado una expansión significativa del mundo de las ciencias de la educación, de forma que dentro de ellas podemos distinguir como conjunto, la educación de adultos Blake (2003). Por lo tanto, lo que nos ocupa es la capacitación,

que podemos definir como la parte de la educación de los adultos que se vincula con su vida laboral, ya que la misión principal de la misma es poner a las personas en condiciones de poder decidir lo que tienen que hacer en su actividad laboral.

Considerando algunas particularidades de la capacitación, Blake (2003) propone que en primer lugar tenemos la importancia de que el participante visualice la utilidad de lo que aprende; es decir, debe tener muy claro el valor de hacer el esfuerzo, las posibilidades que hoy no tiene y que tendrá después del aprendizaje y lo importante que será acceder a ellas. Por lo tanto, es de vital importancia el *por qué* y el *para qué* del aprendizaje. En segundo lugar es la forma en que se decide que un adulto aprenda; en ocasiones esta decisión es un requisito del puesto que desempeña, ya que se requieren más conocimientos conforme transcurre el tiempo, por ejemplo cuando se instalan nuevos equipos para desempeñar su trabajo; o en otros el adulto decide capacitarse para obtener por escalafón un mejor status dentro de la empresa o, únicamente para conseguir un mejor empleo.

Una tercera particularidad, que es el tiempo en el que el aprendizaje debe suceder, tanto en la duración como en la forma del proceso educativo; en el caso de la capacitación que se lleva a cabo dentro de una empresa, los capacitadores deberán esforzarse para encontrar los métodos más efectivos para producir los aprendizajes requeridos usando el tiempo de forma que reduzca al mínimo posible el impacto en la operaciones, y si la capacitación se proporciona ajena a la empresa, los participantes tendrán cierta premura en la adquisición de conocimientos.

La cuarta particularidad de la capacitación está vinculada con el grado de compromiso que el capacitador tiene con el resultado de su tarea en una cultura acostumbrada a demandar resultados. Así mismo, una quinta particularidad está vinculada a la relación que existe entre lo que se aprende formalmente y lo que se aprende informalmente en lo cotidiano de las tareas laborales.

Una de las condiciones para la educación de adultos que debe estar presente es el aspecto relacionado con el factor motivacional, pues se debe tomar en cuenta que la motivación más importante que desarrollan los adultos ante una propuesta de

capacitación proviene de lo útil que le sea en la práctica diaria para el desempeño de sus actividades laborales y/o profesionales.

La motivación es la fuente de energía que desarrolla la voluntad de compromiso en el proceso de aprendizaje, y sin este requisito el aprendizaje tendrá pocas posibilidades de tener éxito Blake (2003), por lo tanto, será necesario desarrollar los elementos metodológicos adecuados para producir situaciones estimulantes del fenómeno motivacional. Por lo que, el aprendizaje que se da a partir de un proceso motivador tiene propiedades liberadoras de las potencialidades del que aprende, quien recibe nuevas posibilidades de hacer o lograr cosas que antes no estaban a su alcance.

El siguiente requerimiento está relacionado con el nivel de participación de los participantes; quienes aunque perciban una diferencia de roles entre ellos y el facilitador, no deben percibir jerarquías o categorización.

Deben entenderse como legítimas sus expectativas de ser escuchado, de que se le tolere el desacuerdo, de dudar, de cuestionar, de no entender, de aportar, Blake (2003).

Otro requerimiento se refiere al grado de compromiso del capacitador; los aprendices requieren saber que el capacitador se compromete con el proceso de su aprendizaje, quieren ver que sus dificultades son sentidas por el docente como propias. El compromiso del capacitador se demuestra en la calidad profesional con que lleva adelante su programa, la intensidad con que se entregue a su tarea, el control que muestra sobre lo que está pasando en el aula, el clima de trabajo que genera y la seguridad con que conduce las situaciones de aprendizaje.

La forma en que se recurre a la experiencia de los participantes, es otro requerimiento propio de la educación de los adultos, ya que nunca llegan en "cero" a una situación de aprendizaje, el capacitador debe lograr que los aprendices reflexionen sobre los factores positivos y negativos de su actual forma de desempeñarse, de su experiencia previa, analizando el tiempo en que se haya tenido aquella experiencia, el lugar donde sucedió, la relación con la nueva situación de aprendizaje, el nivel o profundidad, así como la época en que sucedió, etc.

El capacitador deberá dar suficiente lugar para que los participantes procesen la confrontación que sucede entre la experiencia y el nuevo aprendizaje, deberá encontrar en la experiencia los puntos de apoyo donde construir el aprendizaje Blake (2003).

Otro de los requerimientos tiene que ver con la evaluación permanente, ya que, el adulto necesita controlar qué está sucediendo con su proceso de aprendizaje, la evaluación no debe contener ningún elemento que evidencie algún tipo de juicio o castigo a cargo del evaluador, debe ser lo suficientemente frecuente para que cualquier defecto de aprendizaje sea corregido a tiempo.

El último requerimiento en la conexión del aprendizaje con la realidad del participante, y, debido a que una misma realidad es percibida por cada persona de distinta manera, en este sentido se corre un riesgo importante para el capacitador, ya que debe recordar que cada nuevo aprendizaje modifica la percepción de la realidad; por lo que debe promover un intercambio dinámico a lo largo de toda la capacitación tratando de estar conectado con la realidad de los participantes sin asumir que su realidad es la correcta o que es la misma de los participantes Blake (2003).

Tomando en cuenta el modelo andragógico que se ha descrito a lo largo de éste capítulo para realizar un eficiente proceso de enseñanza aprendizaje en los adultos, se puede decir que: la andragogía como metodología permitirá optimizar el presente trabajo, donde se propone la capacitación de asesores inmobiliarios todos de edad adulta; pues se debe considerar que ya están provistos de información, conocimientos, emociones, experiencias y opiniones muy personales adquiridos durante su vida laboral y personal. Por lo que se hace evidente basar su capacitación en una metodología teórica más práctica y aplicable. Por lo tanto, en el tercer capítulo se propone la utilización el modelo indagativo participativo que se basa en los principios de la andragogía propiciando también el interés, la participación y la construcción de conocimientos eficientes y prácticos para su desempeño como asesores inmobiliarios.

### **III. METODOLOGÍA INDAGATIVO PARTICIPATIVA**

En los dos anteriores capítulos vimos la propuesta metodológica con los pasos que nos servirán para llevar a cabo un programa de capacitación eficaz, integrado por una técnica sistemática capaz de hacer una detección de necesidades de capacitación, su planeación, la ejecución del programa y su respectiva evaluación; posteriormente en el segundo capítulo se habla de lo que significa la andragogía, así como, sus aportes en la ciencia de la educación para llevar a cabo un proceso adecuado de enseñanza aprendizaje, en este caso, considerando la capacitación de asesores inmobiliarios y en general para la preparación laboral y/o profesional de los adultos, ya que, el presente trabajo deja abierta la posibilidad de aplicar la metodología en diferentes ámbitos laborales.

En el presente capítulo se muestra en que consiste la metodología indagativo participativa, de donde proviene, en qué ámbitos inicialmente fue aplicada, así como, su actual utilidad en la capacitación de figuras integrantes de un programa educativo compensatorio que involucra la participación y el aprendizaje de los habitantes de comunidades de escasos recursos. Su riqueza proviene principalmente de su forma de integrar a los interesados, así como, de aprovechar sus experiencias, conocimientos y opiniones que tengan de determinados temas de su propio interés.

En seguida veremos de donde surge la metodología indagativo participativa y nos remontaremos a su antecedente de corte social la Investigación Acción Participativa, la cual fue principalmente dirigida a los sectores donde existen focos de atención con carencias sociales.

### **3.1 Investigación Acción Participativa**

La investigación acción participativa surge de la necesidad de atender básicamente el rezago social, es decir, en poblaciones marginadas donde se vive un bajo nivel educativo, con pocas oportunidades laborales, poca o ninguna atención médica entre muchas otras carencias más; es implementada como una estrategia para dar poder a los sectores que han sido excluidos institucionalmente de participar en la creación de una nueva sociedad, con el fin de que ellos mismos puedan asumir las tareas necesarias para mejorar sus condiciones de vida. También analiza la participación y el compromiso del investigador, el proceso de la investigación participativa, los conceptos de la validez y objetividad para cada tipo de conocimiento. Hace ver que esta metodología lleva a que la gente recupere la capacidad de pensar por sí misma, de innovar, y –mediante la reconstrucción de su historia y su cultura- de lograr una vida auténtica Park (1978).

Lo novedoso no es que la gente se cuestione sobre sus condiciones y busque mejores medios de actuar para su bienestar y el de su comunidad, sino el hecho de llamar a este proceso investigación y de conducirlo como una actividad intelectual.

El conocimiento se convierte en un elemento crucial que permite a la gente capacitarse y tener la posibilidad de decir cómo le gustaría que fuera su mundo y cómo dirigirlo. Es esencial que la gente conozca cómo sus vidas pueden ser diferentes de lo que son – plenas de injusticia y sufrimiento – y conozca cómo lograr este fin Park (1978).

En la IAP las gentes mismas investigan la realidad con el fin de poder transformarla como sus activos participantes. La IAP comparte con la ciencia social tradicional el uso de algunos métodos y el objetivo de producir conocimientos que benefician a la humanidad. La ciencia social, al fin y al cabo, nació en el siglo 19 como una ciencia positiva de la sociedad que contribuiría a las mejoras sociales. La IAP, sin embargo, se diferencia de la investigación convencional por la especificidad de los objetivos de cambio social que persigue, la utilización y modificación de los métodos investigativos, las clases de conocimiento que produce, y por la manera como relaciona el conocimiento con la acción

social. Debido a ella la IAP se aparta radicalmente de la investigación social tradicional en términos tanto metodológicos como epistemológicos Peter (1978).

La IAP opta por trabajar entre los pobres que por definición sufren la opresión y carecen de poder, pero el fin no es solo aliviar o eliminar su pobreza mientras se mantienen dependientes y sin poder. La solución que se busca no es la del paternalismo, una clase de despotismo benevolente que provee el sustento mientras roba a sus beneficiarios de su carácter de adultos. Su finalidad consiste tanto en apoyar al oprimido para que sea autónomo, confíe en sí mismo, crea en su propia capacidad y llegue a la autodeterminación, como en apoyarlo para que llegue a ser autosuficiente, Park (1978).

Como gran parte de la injusticia social que caracteriza a la sociedad moderna estructural en su origen, la IAP actúa como una intervención catalítica en los procesos de transformación social. Apoya las actividades organizadas de gentes del común con poco poder y escasos medios que se reúnen para cambiar facetas estructurales de su medio social en busca de una realización de una vida más plena y de una sociedad más justa. En este proceso, los individuos pueden cambiar y a menudo ocurre así al volverse más conscientes, críticos, confiados, creativos, y más activos; y así sucesivamente.

Park (1978) explica cómo se produce el conocimiento con esta metodología: La IAP provee un marco dentro del cual la gente que busca superar situaciones de opresión pueda llegar a entender las fuerzas sociales que operan y obtener fuerza en la acción colectiva. Sus funciones son a la vez cognitivas y transformadoras; produce conocimiento y lo vincula simultánea e íntimamente con la acción social. En la IAP las personas que necesitan el conocimiento con el fin de lograr un mundo más libre y menos opresor se comprometen ellas mismas en la investigación de la realidad con el fin de comprender mejor el problema, y de llegar a sus raíces.

El verdadero investigador en este caso no es el investigador tradicional que, como un experto técnico, se relaciona con los “sujetos” de la investigación (respondientes a un cuestionario, entrevistados, participantes en un experimento) sólo como objetos de una investigación, o como fuente de información. Más bien son las personas comunes con problemas por resolver las que colaboran con el investigador con el fin de conocer las

dimensiones de la opresión, las contradicciones estructurales y las potencialidades transformadoras de la acción colectiva. Esta es la parte participativa de la IAP.

La IAP indica que la educación se entiende aquí no en el sentido de una transmisión didáctica de conocimiento, sino en el de aprender que se da por la búsqueda y la investigación. El conocimiento vivo que resulta de esa clase de actividad se traslada directamente a la acción, ya que ha sido creado con ese propósito inicial. Desde el punto de vista de la teoría pedagógica, la IAP se apropia del ideal de un aprendizaje orientado a determinados fines, basado en la experiencia, y transformador Park (1978). Esta clase de aprendizaje también ocurre en la investigación tradicional pero en ella sólo aprende el investigador, el experto, mientras las personas que hicieron esto posible quedan con las manos vacías.

En la IAP el camino que conduce de la generación del conocimiento a la utilización del mismo es directo, ya que los mismos actores se encuentran involucrados en ambas actividades. Los teóricos y practicantes de la IAP han utilizado términos como “dar poder”, “consciencia crítica”, “transformación”, “concientización”, “diálogo”, “acción social” y otros, lo mismo que “participación”, con el fin de caracterizar diferentes aspectos de la IAP.

A medida que convivimos con otros seres humanos llegamos a conocerlos en un sentido interactivo. Este conocimiento no se deriva del análisis de datos sobre otros seres humanos sino de compartir juntos una vida y un mundo – hablando unos con otros, intercambiando acciones con un fondo común de experiencias, tradiciones, historia y cultura. Llegamos a comprender a una persona al combinar nuestras perspectivas individuales con el objeto de comprender las acciones y el ser del otro.

El conocimiento interactivo hace posible la comunidad humana. Sin un depósito común de esta clase de conocimiento, no es posible formar una solidaridad social capaz de apoyo mutuo y acción común. Llegamos a conocernos unos a otros como seres que sienten al compartir diariamente rutinas mundanas, visiones exaltadas, gozos, angustias, conflictos, acuerdos, luchas éxitos. Es hablando unos con otros y haciendo cosas juntos como nos vinculamos, y esta comunicación nos da una clase de conocimiento que es diferente del conocimiento controlado por la mente García (2006).

El problema es social por naturaleza y exige soluciones colectivas, de otro modo no existe la exigencia participativa. El investigador por supuesto debe compartir el sentido del problema con la gente con la cual trabaja, y debe estar comprometido en la solución; en este sentido debe ser un compañero en el proceso. El investigador participa en la lucha de la gente. Se convierte en un miembro del equipo de investigación con una función específica a desempeñar.

En la práctica los procesos de intervención de la IAP se inician por un agente externo de cambio, como una agencia de desarrollo comunitario, un servicio de extensión de la universidad, o un grupo eclesial. Un investigador o un equipo de investigadores que trabajan con el interventor ingresan a la comunidad para estimular el interés de la comunidad en cuanto a participar en la actividad investigativa. Los miembros de la comunidad están conscientes del problema al cual se dirige la agencia, ya que ellos viven el problema, como la carencia de tierra, problemas de inmigración, condiciones deficientes de salud, y otros. Pero es necesaria la iniciativa de los individuos o de las agencias de desarrollo interesadas en el bienestar de la comunidad para interesarse en ella con el fin de movilizar y organizar a la comunidad para la investigación y la acción. Park (1978).

El aspecto más obvio de la IAP que la distingue de otros modos de investigar está constituido por la participación activa de los miembros de la comunidad en el proceso investigativo. La comunidad decide sobre cómo formular el problema a ser investigado, la información que debe obtenerse, los métodos a ser utilizados, los procedimientos concretos, la forma de análisis de los datos, qué hacer con los resultados, y qué acciones se desarrollarán. En este proceso el investigador actúa esencialmente como un organizador de la discusión y como un facilitador y una persona técnica a quien puede acudir para consultar.

Una vez que los miembros de la comunidad se reúnen para discutir su problema colectivo, el investigador participa en esas reuniones con el fin de formular el problema en forma que conduzca a la investigación, utilizando el conocimiento que ya adquirió anteriormente sobre la comunidad.

Esta metodología propone que el investigador es un recurso técnico, cuya responsabilidad consiste en explicar en un lenguaje accesible a la comunidad el uso y los problemas de los diferentes métodos de investigación que sean aplicables a la solución. El propósito de esta actividad es capacitar a los miembros de la comunidad para adelantar la investigación con el fin de que puedan responder ellos mismos las preguntas que se derivan de su problema inmediato y urgente. En esta capacidad está trabajando esencialmente como un facilitador de taller.

Después se procede a la recopilación de la información que debe ser analizada y luego entregada al público. En cada paso las personas de la comunidad deben estar activamente involucradas. Si alguna cosa distingue a la IAP de otras clases de investigación es precisamente el diálogo, puesto que es mediante éste que la gente se reúne y participa en los aspectos cruciales de la investigación y la acción conjunta. Dialogar significa hablar como iguales en un intercambio no sólo de información sino de sentimientos y valores García (2006).

El diálogo es un modo de descubrir cómo un problema se comparte, cómo se relacionan las vidas y las bases comunes para la acción. El diálogo es más que un método de investigación, por que dialogar es humano. Pero como instrumento de investigación, el diálogo produce conocimiento sobre hechos, también conocimientos interpersonales y críticos que definen a los seres humanos como seres sociales autónomos.

Los hechos que surgen de la investigación de un problema pueden ser útiles para organizar las acciones comunitarias, para elaborar políticas sociales, y para ejecutar mediadas de cambio social. En estos casos la acción toma lugar al tiempo con las actividades investigativas, ilustrando no sólo cómo el conocimiento y la práctica no se pueden separar tan fácilmente sino cómo la acción influye sobre el conocimiento. Y el conocimiento que resulta no sólo mejora la capacidad técnica de los participantes sino que conduce a la formación de proceso colaborativos y alianzas políticas y contribuye a que la comunidad entienda la necesidad política de su lucha.

Un objetivo de la IAP es constituir espacios para los oprimidos con el fin de que puedan usar su poder intelectual de ser críticos e innovadores para moldear un mundo carente de dominación y explotación.

La IAP produce conocimiento popular en el sentido de que crea nuevas maneras de actuar para sus participantes. Pero este proceso no consiste en adquirir conocimiento generado externamente y "Know-how" mediante la transmisión y el entrenamiento, sino más bien por medio de la recuperación de las habilidades prácticas de la gente, de los sentimientos comunales de las tradiciones antiguas, y de la sabiduría colectiva que continúa existiendo pero que está sumergida en el modo de vida que se hereda.

Lo que se crea es el conocimiento popular, que consiste en innovaciones y reinventos que liberan a las comunidades de la dependencia de expertos externos y así les devuelven la confianza en sí mismos, Park (1978).

La intervención de la IAP es útil para contrarrestar la cultura industrial invasora que devalúa y suprime los modos tradicionales de la vida comunitaria como la ignorancia, el atraso, la superstición y la ineficiencia, La IAP provee un espacio para que la gente se reúna una vez más y narre sus historias, intercambie ideas y sentimientos, cante, baile, y juegue, y afirme su identidad colectiva.

Otro teórico de la IAP es Kemmis (1986), el plantea que la educación es una actividad social y cultural que requiere una forma muy activa de participación tanto de los maestros como de los alumnos cuyos propios intereses e intenciones tienen que ser tomados en cuenta en el acto de la educación.

La educación requiere que las personas implicadas sean agentes activos en el proceso, no simples sujetos pasivos ni objetos de la intervención curricular de otros. En este modo de percibir al otro en el acto de investigación subyace un interés de educar a los investigados sobre el significado, importancia y naturaleza de las consecuencias de sus acciones dentro del contexto de las circunstancias humanas, sociales e históricas bajo la que actúan.

## 3.2 Constructivismo y cognoscitvismo

### *Constructivismo*

El planteamiento teórico de la metodología IAP está basado primordialmente en dos teorías constructivista y cognoscitivista, las cuales mencionaremos en este sub capítulo como sustento teórico, primero hablaré del constructivismo:

Vigotsky (1995) plantea que el conocimiento y el aprendizaje son construcciones que cada persona hace. El nombre del constructivismo hace referencia a esa edificación hecha con las experiencias y reflexiones acumuladas por cada persona. El aprendizaje es, por tanto, acción, pero no solamente en el sentido de hacer sino también como pensar, que desde esta teoría es también una forma de acción, es decir, donde el pensamiento no es percibido solamente como un estado pasivo.

El constructivismo busca explicar cómo se va adquiriendo y construyendo el conocimiento, es decir, uno de los retos principales es describir cómo se produce el cambio en el pensamiento, cómo se conoce (cognición), cómo se da la adquisición de nuevos conocimientos, procedimientos, actitudes cuya característica central es el aprendizaje significativo. La importancia de esta teoría radica en la suposición de que todo conocimiento se construye en estrecha interrelación con los contextos sociales y culturales en donde cada persona vive. De acuerdo con los autores de esta teoría, no es posible separar los aspectos cognitivos (del pensamiento), de los emocionales determinados por las relaciones sociales presentes en el contexto en el que se desenvuelve el hombre. En este sentido esta teoría permite una mayor aproximación e integración entre teoría y práctica.

La teoría constructivista reconoce al hombre como un sujeto activo que forma y construye lo que aprende y comprende. Sostiene que el hombre por lo tanto en lo referente a su forma de conocer, como la expresión de sus afectos y comportamiento social, no es un mero producto del ambiente, ni un simple resultado de la acumulación de ideas, sino una construcción propia que se va produciendo día a día como resultado de la

acumulación de saberes y experiencias en interacción con las personas que se relaciona y el medio ambiente. Por ello plantea que el conocimiento, no es una copia de la realidad, sino una construcción que hace la misma persona.

El conocimiento existe por las personas y la comunidad lo construye, lo define, lo extiende y hace uso significativo de él para resolver sus problemas y entender su contexto sociocultural. Desde esta perspectiva el conocimiento está en constante transformación y los miembros de cada generación se lo apropian a través de la palabra oral o escrita.

Esto no quiere decir que el conocimiento sea un objeto inmóvil que se pasa de una persona a otra. Es algo que cada generación construye por medio de las operaciones y habilidades mentales (cognoscitivas) que se inducen en la interacción social de cada grupo humano, con el propósito de darle solución a nuevos problemas, la transmisión es un acto que reelabora y reconstruye el saber, cada generación interpreta lo que sus antecesores le transmiten.

El conocimiento no es invariable y estático; por el contrario, es parte integral y dinámico de la vida misma, de las indagaciones de los miembros de una sociedad hacen acerca de sus condiciones, sus preocupaciones y sus propósitos. Esto significa un esfuerzo participativo de desarrollo y comprensión donde el propósito implica la construcción y la reconstrucción continua del saber de cada persona.

El conocimiento es un producto de interacción social y de la cultura en combinación con la experiencia personal, en este sentido el constructivismo resalta los aportes del teórico Vigotsky (1995) y representante de esta teoría en el aspecto de que todos los procesos psicológicos superiores (comunicación, lenguaje, razonamiento) se adquieren primero en un contexto social y luego se internalizan, es decir, se apropian personalmente.

La idea de un ser humano relativamente fácil de moldear y dirigir desde el exterior ha sido radicalmente sustituida por el constructivismo al reconocer al ser humano como el que selecciona, asimila procesa interpreta y proporciona significados a los conocimientos que va adquiriendo.

En este sentido la educación se concibe como la institución que asegura la realización de aprendizajes socialmente significativos, a través de los cuales las personas construyen e interpretan la realidad dándole un significado. Este cambio de perspectiva en el campo educativo ha contribuido, por una parte a poner de relieve lo inadecuado de unos métodos de enseñanza esencialmente expositivos, los cuales se quedaban en concebir al educador como transmisor único de saberes y a los padres de familia como receptores pasivos de conocimientos.

Para esta teoría el propósito de la educación es guiar o facilitar el proceso de aprendizaje de los participantes, esta voluntad se traduce en una serie de decisiones de aquello que tiene que aprender la persona y sobre las condiciones óptimas para que lo aprenda.

En esta situación de enseñanza aprendizaje se ponen en juego las concepciones personales, se comparten entre sí, se someten a contraste crítico con otras diversas informaciones (relatos de experiencias, observaciones, lecturas, informaciones verbales, debates, etc.) y se obtiene un conocimiento más amplio, reestructurado y listo para ponerse en práctica. La colaboración, aceptación, comprensión, consejos, independencia, iniciativa y responsabilidad son elementos de una buena construcción de conocimientos.

En el modelo constructivista la enseñanza expositiva no puede asociarse a un tratamiento pasivo y sin significado, ya que, la manera de generar la enseñanza es procurando que tenga en cuenta las ideas previas de las personas para que se haga posible proporcionarles instrumentos eficaces para el cambio conceptual.

En el constructivismo, el aprendizaje significativo es aquel que supone una serie de elementos ajustados a los intereses del agente educativo; donde tales elementos ocupan un papel importante en el modelo mental que cada persona tiene del mundo.

El aprendizaje significativo supone una conexión del conocimiento nuevo con el resto de lo que se sabe y la posibilidad de compartir esos nuevos elementos de aprendizaje con otras personas. Las adquisiciones significativas se convierten en

acciones concretas, al desarrollar habilidades y formar actitudes que sirven de base para nuevos conocimientos.

El énfasis ya no se ubica en la destreza intelectual del agente educativo, directa o indirectamente relacionada con su desarrollo evolutivo, sino más bien en la existencia de conocimientos previos pertinentes para el contenido a aprender, que dependen, por supuesto, en parte de dicha competencia intelectual, pero también y sobre todo, de las experiencias previas de aprendizaje.

Hay pues, todo un conjunto de factores, que se pueden calificar como motivacionales, relacionales o incluso afectivos, que desempeñan un papel de primer orden en la movilización de los conocimientos de la persona hacia nuevos conocimientos y su aplicación práctica inmediata.

A través de una búsqueda de explicaciones de la vida diaria, con el objeto de resolver problemas reales es como se puede explicar o transformar el mundo, pero no debe basarse solamente en puras actividades, también se debe recurrir a la reflexión sobre ellas.

La interacción constructivista entre adultos, niños, educadores y educandos, revela un proceso que parte de la convivencia de los sujetos y de la negociación de opiniones, experiencias, conocimientos y oportunidades dada entre ellos, se logra construir el conocimiento. Es un proceso que promociona e incita a la búsqueda, la creatividad, la duda y la deliberación. El sujeto que inicia un nuevo aprendizaje, lo hace a partir de los conceptos, representaciones y conocimientos que ha construido en su experiencia previa, los que le servirán como herramientas de lectura e interpretación de nuevas situaciones que así lo requieran.

Así, la interacción humana es un fenómeno integrado y trascendente en el cual la participación de los miembros de un grupo es crucial para promover la construcción de significados socialmente compartidos. En este sentido el grupo es un medio para construir conocimientos y fomentar procesos de aprendizaje, éste brinda el contexto para el trabajo educativo.

Lev S. Vigotsky, es uno de los representantes del pensamiento constructivista, de nuestro tiempo; nacido en Rusia en 1896. Estudió el impacto del medio social y de las personas que rodean al hombre en proceso de aprendizaje. Desarrolló la teoría del “origen social de la mente”. Pretendía explicar el pensamiento humano en formas nuevas, considerando el medio social absolutamente importante para el aprendizaje, proponiendo que lo produce la integración de los factores social y personal.

Para Vigotsky el hombre es un sujeto social, que tiene la capacidad de transformar el medio para sus propios intereses. También, sostiene que el ser humano no está tipificado solo por la herencia, sino a ese cúmulo se suman elementos de origen del hombre con los que se cuenta. Gracias a la actividad conjunta de la madre y el padre se mantiene y garantiza el proceso social de la educación. Es decir, al ser humano desde su origen, es necesario desearlo, disfrutarlo y recibirlo por alguien. Para su crianza necesita de sus padres o las personas que se encarguen de su crianza.

Una idea fundamental, es que el desarrollo del ser humano está influenciado por importantes determinaciones culturales. Vigotsky L. (1995) dice que es ingenuo pensar en la idea de un desarrollo espontáneo, abandonado a sus inocentes intercambios con el mundo físico.

Otro de los conceptos esenciales es: el de la zona de desarrollo próximo, según sus propios términos, no es otra cosa que la distancia entre el nivel real de desarrollo por la capacidad de resolver independientemente un problema, y el nivel de desarrollo potencial determinado a través de la resolución de un problema bajo la guía de un adulto o en colaboración con un compañero más capaz. Es decir, que cada persona es capaz de aprender una serie de cosas que tiene que ver con su nivel de desarrollo, pero existen otros fuera de su alcance que pueden ser asimilados con la ayuda de un facilitador del aprendizaje o de iguales más aventajados.

De acuerdo con Vigotsky L. (1995) el lenguaje tiene un papel fundamental en el aprendizaje, ya que, mediante el intercambio simbólico con sus padres y otros seres humanos, el niño puede ir realizando tareas y resolviendo problemas que por sí mismos

sería incapaz de realizar. El lenguaje, por tanto, adquiere un papel primordial, por ser el instrumento básico del intercambio simbólico entre las personas que hacen posible el aprendizaje en colaboración. En esta dirección la interacción entre el niño y los adultos se produce sobre todo a través del lenguaje, verbalizar los pensamientos llega a reorganizar las ideas y por tanto facilita el aprendizaje.

Se ha comprobado, que la gente aprende de forma más rápida cuando lo hace en contexto de colaboración e intercambio con sus compañeros. Igualmente, se han precisado algunos de los mecanismos de carácter social que estimulan y favorecen el aprendizaje como son: las discusiones en grupo y el poder de la argumentación Rogers (1982).

Bajo esta perspectiva el conocimiento no es producto individual sino social. Es este sentido, cuando las personas están adquiriendo información, lo que está en juego es un proceso de negociación de contenidos establecidos por la sociedad. Por lo tanto, aunque las personas realicen una actividad individual, tiene que resaltar el intercambio social. La interacción social es favorecedora de aprendizaje, no solo se produce de manera indirecta, sino también de forma directa cuando se produce la discusión y el intercambio de ideas.

La enseñanza depende de las mismas personas que están aprendiendo y del entorno, donde se destaca la interacción con lo social y lo cultural de su propio contexto. De esta forma, los métodos y estrategias que se usarán en la enseñanza harán que las personas exploren activamente en el tema a trabajar y así aumentar su capacidad de reflexionar. Se le anima a desarrollar su propia comprensión de los conocimientos; esto no significa que no se dé una retroalimentación, sino que se concede más libertad a las personas para que elaboren sus esquemas y procesos propios de conocimiento.

### *Cognoscitivismo*

Cognoscitivismo, proviene de conocer; la teoría es desarrollada por Bruner (1997) está interesado en aclarar cómo las personas adquieren y procesan la información, es

decir, cómo adquieren el conocimiento, después recuerdan algunos datos más que otros de acuerdo a sus actividades en la vida diaria.

Bruner (1997) trata de señalar qué es lo que pasa en el pensamiento o psique del ser humano, qué está ocurriendo en su cerebro, cuáles son las estrategias que los seres humanos implementan cuando piensan, hablan o resuelven problemas; cuando realizan determinadas actividades como leer o contar. Esto lo llaman causas internas, es decir, los procesos cognitivos para tomar decisiones, hacer conjeturas, formarse una opinión, reflexionar acerca de una situación o algún problema son reacciones que ocurren al interior de cada persona, con base en la información que posee y los datos disponibles en ese momento.

El cognoscitivismo compara al ser humano con una computadora que constantemente procesa información, con programas aprendidos o predeterminados, “traduce” lo que ocurre a su alrededor y lo convierte en información útil para la persona.

La visión del ser humano como sujeto que realiza una actividad basada fundamentalmente en el procesamiento de información ha sido muy útil e importante para orientar la búsqueda de información para la solución de problemas, disponiendo y organizando con lo que ya cuenta para lograr llegar a una solución y así un nuevo aprendizaje. Aprovechando el conocimiento base de cada persona para planear mejor las funciones cotidianas, así como las más relevantes para cada uno, por tanto, lograr realizar actividades más complejas y mejor organizadas.

¿Cómo se construye el conocimiento? Es un proceso fundamentalmente interno e individual, basado en el proceso de equilibrio, que la influencia del medio puede favorecer o dificultar. El diálogo que se establece entre sujeto y objeto y la mediación social no constituyen factores determinantes para la construcción de estructuras intelectuales progresivamente más potentes; el aprendizaje obedece, en último término, a una necesidad interna y a la capacidad de la mente para interpretar lo que ocurre.

El conocimiento es independiente del contexto en el que se adquiere, una vez adquirido un determinado conocimiento, éste puede ser aplicado a cualquier situación similar.

En la adquisición del conocimiento existen algunas capacidades esenciales para el aprendizaje como son la percepción, la atención, la memoria y el razonamiento, pero por otro lado, se piensa en el sujeto como un ser aislado y en un contexto muy controlado por los elementos predeterminados por su herencia o su capacidad.

La teoría cognitiva ha propiciado la realización de algunos estudios relacionados con cómo aprende el ser humano, qué técnicas, qué estrategias, qué procedimientos y qué herramientas se utilizan para aprender.

La educación no sólo tiene el objetivo de transmitir contenidos, sino también enseñar a pensar. Así mismo la educación es un medio para fomentar el desarrollo cognoscitivo, donde la enseñanza debe ajustarse a las capacidades, conocimientos, saberes y experiencias de las personas.

La enseñanza propicia situaciones donde el educando construye sus conocimientos o los descubre. El cognoscitivismo pone especial atención en la curiosidad y la iniciativa, también el ambiente donde se genera que los participantes adquieran habilidades para seguir aprendiendo por cuenta propia, favoreciendo así incluso el autoconocimiento.

En esta teoría, el aprendizaje es considerado como un proceso activo dinámico y no como un proceso pasivo, se da por medio del descubrimiento y la asimilación, es decir, se obtienen individualmente los conocimientos y se someten a prueba al formularse preguntas acerca de diferentes situaciones o problemáticas de la vida cotidiana.

Descubrir, es una forma de razonamiento estimulante, porque las personas pasan de aprender ejemplos a formular reglas, consolidar conceptos y principios generales. Un beneficio de descubrimiento es que fomenta el aprendizaje práctico.

El descubrimiento es especialmente ventajoso en las actividades de solución de problemas, que motivan a las personas a aprender y adquirir destrezas necesarias para solucionar cualquier problema. En ese sentido es mejor tratar de organizar la información significativamente, porque es más fácil recordarla, aprenderla y usarla.

La interacción entre los sujetos es importante, porque enfrenta a las personas con otros puntos de vista, fomentando así la construcción de su identidad, la cual cuenta como parte fundamental para su desarrollo intelectual y socio afectivo. Cuando la gente conversa, se da cuenta que su punto de vista no es la única opción, que las demás personas no necesariamente comparten su opinión. La interacción adulto-adulto conduce inevitablemente a la argumentación y a la toma de posturas a favor o en contra de algún tema o situación; los puntos de vista se cuestionan, se defienden o se justifican.

Por lo tanto, este escenario enriquece y ayuda a las personas a clarificar sus pensamientos, a reconocer sus limitaciones, a considerar otras opiniones y por tanto a mejorar sus condiciones de vida en la generación de nuevos conocimientos. La interacción entre un grupo de personas abre la oportunidad de intervenir espontáneamente fomentando situaciones que promueven el trabajo en equipo intercambiando información e ideas, así como dar y pedir ayuda en temas que no son del conocimiento de todos, porque todo ello contribuye al desarrollo cognoscitivo, afectivo y social de las personas.

Bruner (1997) en su tarea como psicólogo del desarrollo, formuló una teoría del crecimiento cognoscitivo. Su interés por la educación surgió a partir de discusiones sobre cómo se podría mejorar la enseñanza de las ciencias en las escuelas, después pasó a estudios más experimentales sobre la manera de cómo desarrolla el ser humano diferentes estrategias para la solución de problemas.

Lo que le interesa no es tanto la naturaleza del conocimiento, ni la manera en que las personas adquieren su saber, sino cómo aprenden y las influencias sobre el proceso de aprendizaje.

Su idea principal es que cada persona construye su realidad, o un mundo, a través de la representación de sus experiencias con él. El fin de la educación es ayudar a las personas en el desarrollo y construcción de un mundo.

Bruner (1997) concibe al hombre como un ser activo dedicado a la construcción de un mundo mediante la búsqueda y selección de estímulos a los que responde; organizando y dando sentido al ambiente cultural y guiado por una intención o finalidad, por el deseo de alcanzar ciertos resultados. Por lo tanto, el ser humano no simplemente reacciona a un ambiente, sino que participa activamente, por medio de la percepción, del razonamiento, y en la creación o construcción de sus conocimientos. La percepción, no es un proceso pasivo, no se reduce a reflejar a manera de espejo al mundo; es por el contrario un proceso selectivo mediante el cual las necesidades, las creencias y valores de las personas construyen un mundo perceptual en base a la información que le proporcionan sus sentidos.

Considera Bruner (1997) que la educación es una necesidad en una sociedad compleja. Observa que los niños y jóvenes no pueden aprender todo lo que se requiere para funcionar en el mundo adulto; al observar e imitar simplemente a los adultos durante sus actividades de la vida diaria. Los niños tienen que aprender de palabra, más que por una mera demostración. Debido a esto el lenguaje tiene una gran importancia en la construcción que el niño hace de su mundo mediante la representación simbólica.

Desde este punto de vista el conocimiento ha sido y será una aventura para el hombre. Un proceso cargado de incertidumbre, de prueba y de ensayo de propuestas, rectificaciones compartidas.

El desarrollo del conocimiento, es un proceso interactivo, en el que las personas construyen ciencia y realidad con los materiales que le proporciona el ambiente y la sociedad, donde la estructura de los conocimientos nos dice algo acerca de la naturaleza de la mente, ya que, es la que los estructura, refleja o representa la influencia de la cultura por medio del lenguaje.

Existen tres formas de representar el conocimiento: en acto, icónico, y simbólico.

La representación en acto, consiste en las respuestas motoras, los modos de manipular el medio. Como andar en bicicleta, atar un nudo o escribir en el tablero de una computadora por ejemplo.

Por su parte la representación icónica, son las imágenes mentales sin movimiento. Por ejemplo, los niños adquieren la capacidad de pensar en objetos que no están presentes, permite reconocer los objetos cuando han sufrido alteraciones o cambiado de lugar dentro de su habitación.

Schunk (1997) nos indica que la representación simbólica, emplea sistemas de símbolos para codificar la información. En este caso los sistemas notables son el lenguaje y la notación matemática, el modo simbólico, es el último en desarrollarse y se convierte con rapidez en el preferido, aunque se mantiene la capacidad para representar el conocimiento en los actual e icónico. Se puede experimentar la sensación de un elote, formar una imagen mental de él y describir con palabras. Una de las ventajas del modo simbólico es que permite representar y transformar el conocimiento con mayor flexibilidad y posibilidad que las otras representaciones acto e icónico.

Para Bruner (1997) la enseñanza tiene el objetivo de buscar la manera en la que se pueda favorecer a los seres humanos para aprender y desarrollarse. Así mismo, busca estrategias para lograr los resultados deseados de la manera más eficaz; el desarrollo de conocimientos y aptitudes en las personas.

Principales características de la enseñanza:

- Especificar aquellas experiencias o relaciones con las personas y con las cosas del ambiente que conduzca al participante a querer aprender.
- Orientar el orden o el proceso en el que se han de aprovechar los recursos materiales didácticos para un aprendizaje integral.

El aprendizaje, dice Bruner (1997), tiene que llevarse a cabo por medio del descubrimiento; quiere decir, obtener uno mismo los conocimientos lo que fomenta el aprendizaje útil y práctico. Pero, descubrir se concibe más como una actividad “dirigida” donde se busque, se manipule, se explore, se investigue integrando el aprendizaje. Con ello se adquiere conocimiento nuevo relacionado a la materia y a las habilidades generales de solución de problemas, como formular reglas y reunir información.

Un papel muy importante es el del facilitador, pues él dará dirección cuando se planteen preguntas y sugerencias sobre cómo buscar respuestas.

El descubrimiento es especialmente ventajoso en las actividades de solución de problemas, que motiva a la gente a aprender y a adquirir las destrezas necesarias. Entre las situaciones frecuentes de aprendizaje por descubrir el conocimiento con otros, se encuentran a través de los trabajos individuales y en equipo.

Para Bruner (1997) la cultura es un conjunto de representaciones individuales, grupales y colectivas que dan sentido a los intercambios entre los miembros de una sociedad. Estas determinaciones culturales son representaciones y comportamientos producidos y construidos socialmente en un espacio y tiempo concreto, apoyándose en la elaboración y adquisición anteriores. En este sentido la cultura es un sistema vivo en permanente proceso de cambio, como consecuencia de la interpretación que hacen las personas y grupos que viven en ella.

Los autores revisados en este capítulo destacan la posibilidad de favorecer el aprendizaje a partir de la interacción entre las personas. Cada uno destaca diferentes elementos, pero todos coinciden, que para educar es necesario partir de la posibilidad y necesidad del individuo. Es en la convivencia donde las personas aprendemos a observar el mundo, también, es allí donde surgen las ideas para transformar las posibilidades de las personas.

Contar con alguien que oriente, guíe y facilite el aprendizaje resulta bastante útil en el proceso educativo. En el cuarto capítulo se verá la propuesta metodológica implementada en la capacitación de asesores inmobiliarios.

#### **IV. IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN INDAGATIVO-PARTICIPATIVA**

## 4.1 Justificación

La presente propuesta es dirigida a la capacitación de asesores de ventas mediante la aplicación de la metodología llamada Investigación Acción, apoyada principalmente en la teoría de Park Peter (1989), los participantes adquieren la capacidad de pensar por sí mismos, también de proponer o crear tomando en cuenta su historia personal, su cultura incluso las ideas que tienen de los diversos temas que se abordarán, para así estructurar un conocimiento enriquecido y práctico para su desempeño laboral. Por tanto, el conocimiento se torna en un elemento decisivo que ayuda a los participantes a desarrollar sus habilidades y así llegar a ser un profesional inmobiliario mejor preparado.

En estas áreas de ventas donde se capacita a asesores inmobiliarios es común encontrar que provengan de diferentes áreas o distintos niveles académicos incluso, de ahí que se proponga esta metodología de Investigación Acción Participativa Lewin et.al. (1992), ya que resulta necesario unificar conceptos, criterios, nivel de conocimientos, dada la diversidad de los participantes que requieren adquirir, precisar o aumentar en su conocimiento sobre la materia con el fin de lograr su máximo desempeño, donde se comprometen ellos mismos en la investigación y desarrollo de los temas propuestos para comprenderlos y abordarlos mejor en el momento de la operación.

En el presente trabajo se propone construir el conocimiento entre los participantes y el facilitador, no en el sentido de una transmisión didáctica de conocimiento en cascada como tradicionalmente se hace, sino en el que aprender se da por las experiencias vividas, la búsqueda y la investigación entre todos.

Esta propuesta metodológica se propone alcanzar el conocimiento mediante consensos o acuerdos en forma estructurada dentro del aula de capacitación, para después llevarlos a su uso efectivo en la práctica, donde los principales interesados en poner en práctica estos conocimientos son los asesores inmobiliarios participantes.

En todo momento el facilitador, guiará las actividades, pero a su vez estará involucrado con los participantes que se comprometerán a llegar al desarrollo del

conocimiento, de esta forma será también un colaborador más durante todo el transcurso de la capacitación.

El tema a desarrollar se comparte mediante el diálogo, y así se van compartiendo las experiencias vividas en las diferentes áreas de las que provienen y a su vez los puntos en común enriqueciendo el ejercicio. Por consiguiente el diálogo se convierte en una experiencia vivencial transformándose en algo más que solo un proceso didáctico de enseñanza.

Esta metodología demanda que los participantes se involucren y participen en todo momento y no solo como espectadores receptores de una información en unidireccional. En este modelo la enseñanza no puede asociarse a un tratamiento pasivo y sin significado, ya que, la manera de generar los conocimientos que han de poner en práctica los participantes para su beneficio, es utilizando la experiencia de cada uno, haciendo posible un cambio conceptual tomando en cuenta e incluso incorporando el bagaje cultural y laboral con que cuentan previamente, de acuerdo con el planteamiento de Park (1989).

La interacción entre del grupo de participantes brinda la oportunidad de intervenir espontáneamente fomentando situaciones que promueven el trabajo en equipo intercambiando información e ideas, así como dar y pedir ayuda en temas que no son del conocimiento de todos, este escenario enriquece y ayuda a las personas a clarificar sus pensamientos, a reconocer sus limitaciones, a respetar otras opiniones, por tanto a mejorar sus condiciones laborales y profesionales en la adquisición de nuevos conocimientos. Esa interacción es fomentada por el facilitador, el cual, también se encarga de utilizar un lenguaje accesible a todos los participantes, además de ser práctico para llegar a la solución de sus problemas, así de esta forma resulte el mejor desempeño de su trabajo.

Otro de sus aspectos distintivos de esta metodología es la participación activa de los involucrados en la capacitación en el proceso de investigación del conocimiento, el intercambio y el trabajo en equipo, apoyándose en teorías educativas como el constructivismo Vigotsky (1995) y el cognoscitivismo Bruner (1997). La primera plantea

que cada persona por medio de sus experiencias y vivencias va haciendo una construcción de sus conocimientos a lo largo de su vida.

Vigotsky (1995) Propone que el aprendizaje significativo es principalmente el que ayuda a la construcción de conocimientos, por tanto, esa combinación entre la teoría y la práctica hacen mayor su importancia, utilidad y comprensión. Es por eso que el conocimiento pasa de ser una copia de la realidad a una construcción de su propio aprendizaje y conocimiento; así hace un uso práctico dándole solución a sus problemas, incluso entendiendo así su entorno sociocultural.

El conocimiento es construido por la sociedad y es gracias a las personas que éste existe, la sociedad lo define, le da uso significativo haciendo uso práctico para resolver sus problemas, tomando en cuenta cada generación lo que sus antecesores le heredan en lo cotidiano y sus costumbres. Así cada miembro de la sociedad lo experimenta por medio de la interacción con otros, dentro de la cultura en que se desarrolla, internalizando cada experiencia por medio del lenguaje y razonamiento adquiridos en su entorno.

En el constructivismo el papel del capacitador es fundamental pues cuenta con conocimientos previos sobre el tema que se aborda, incluidos sus intereses de investigación y desarrollo, los cuales fomentan íntimamente el aprendizaje. Vigotsky (1995) plantea como imprescindible el intercambio de conocimientos, opiniones, la participación de los integrantes para la conformación del conocimiento a través del lenguaje que permite el aprendizaje en conjunto ayudando a que el proceso sea más rápido, eficaz y práctico.

Por su parte, para Bruner (1997) en su teoría del cognoscitivismo también es importante la forma en cómo se da el aprendizaje, fija su atención en cuál es el procedimiento interior, por ejemplo cuando las personas recuerdan más algunos datos que otros y esto tiene que ver con su prioridad de intereses o labores diarias.

Toma en cuenta al medio ambiente como favorecedor u obstaculizador de las experiencias y por tanto del aprendizaje, también considera la curiosidad y la iniciativa de

las personas como primordial, siendo un proceso de adquisición del conocimiento en constante movimiento, que se da por descubrimiento y asimilación.

Asume que el intercambio de ideas, la expresión de diferentes opiniones, el enfrentamiento entre los participantes, en general la interacción entre las personas propicia su desarrollo cognitivo social y emocional.

Se concibe al descubrimiento más como una actividad dirigida que como una empírica, donde buscar se hace de manera intencionada integrando los conocimientos que ya se tienen con los adquiridos en dicha actividad, generándose nuevas habilidades, generándose otras metodologías para abordar diferentes situaciones, incluso la formulación de normas y la codificación de este reciente conocimiento para su aplicación.

Como se puede ver hasta aquí de acuerdo con los procesos de la capacitación, la metodología propuesta que considera los recursos de la educación para adultos que integra a la andragogía junto con la aplicación de las teorías constructivista y cognoscitivista, puede aplicarse principalmente en grupos con participantes de diferentes áreas, incluso con diferente nivel escolar, pero además se puede aplicar en grupos de todo tipo de ventas para diferentes mercados.

## **4.2 Procedimiento**

### **Objetivo General**

Incrementar en los asesores inmobiliarios las actitudes, aptitudes y conocimientos que pondrán en práctica para aumentar su desempeño laboral, así lograr más ventas y contrataciones.

### **Participantes**

Este programa de capacitación está diseñado para que puedan participar asesores inmobiliarios de recién ingreso, también con mediana o mucha experiencia, principalmente considerando que pueden provenir de distintas áreas laborales y con distinto nivel académico.

### **Acciones Propuestas**

- Implementar un programa de capacitación, bajo la modalidad de CURSO-TALLER.
- Duración: El programa está diseñado para aplicarse en 40 horas de capacitación, que pueden ser impartidas durante 5 días seguidos cada uno de 8 horas o bien durante un día a la semana hasta completar las 5 sesiones de 8 horas cada una.
- Por su modalidad de curso taller está propuesto máximo para 25 participantes.

### **Contenido temático**

- ¿Por qué NO vendemos?
- Cada acción tiene una reacción
- Poner en práctica, Comprobar y Afinar
- Tu interior, Lo que los demás ven en ti, Tu preparación
- La actitud que tienes ante la vida
- El camino que te lleva a vender cuando muestras un inmueble
- La bienvenida que le das al cliente

- Tres principales elementos en la demostración de un inmueble
- Cómo aprovechar a favor los principales pretextos del comprador
- Pactar la venta
- Hacer crecer siempre mi cartera de clientes

## **Materiales**

- Aula de capacitación con mesas y sillas
- Rotafolios
- Pizarrón
- Plumones marcadores de colores
- Cuadernillos de notas
- Hojas de rotafolios
- Tarjetas
- Cinta adhesiva

## Cartas descriptivas

- Primer sesión
- Objetivo específico.- Los participantes reconocerán las principales causas que impiden la venta: el temor, el desconocimiento y la pereza.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
<p>Cada 50 minutos el facilitador interrumpirá la actividad para otorgar 10 minutos de receso.</p> <p>Durante toda la dinámica el facilitador podrá insertar comentarios, enriquecer el ejercicio, puntualizar la idea o corregirla de acuerdo a su criterio y experiencia.</p>				
Presentación de los participantes	Los participantes se sentarán en círculo dentro del aula, el facilitador se presenta primero e indicará quién se presenta, después la persona que se encuentra a lado derecho dice el nombre de la 1er persona y su nombre, el 3ro dirá los nombres de las primeras dos y el suyo y así sucesivamente hasta completar el círculo. El facilitador repite el nombre de cada uno de los participantes.	Presentación		20 minutos
Presentación de las reglas y compromiso de los participantes	El facilitador dará indicaciones sobre el comportamiento en el aula, existen horarios preestablecidos, quien no se encuentre en el aula puntualmente no podrá entrar, solo hasta después del siguiente receso cada hora hay un receso de 10 minutos, para tomar café o agua y para usar el baño, las personas se comprometen a participar en las distintas tareas y dinámicas, quien no esté de acuerdo puede darse de baja de la capacitación, quien tenga alguna diferencia física será el momento de mencionarla para trabajar en función de la misma. Se le solicitará a todos los participantes que pongan en modo: avión sus teléfonos celulares. El	Reglas durante el curso taller	Pizarrón	10 minutos

	facilitador anotará cada punto de los anteriores en el pizarrón.			
Trabajo en equipos	<p>Se solicita a los participantes que se numeren del 1 al 5, posteriormente se forman equipos de acuerdo al número que les tocó, se juntan los 1 con los 1, los 2 con los 2 y así sucesivamente. El primer planteamiento que hará el facilitador es pedir que en equipo respondan ¿Por qué no vendemos?, o los que por primera vez van a vender, que digan por qué creen ellos que no se vende, cada uno de los integrantes de los equipos deberá anotar en una hoja de rotafolios las causas probables. Una vez que hayan terminado, cada equipo elegirá a un representante para que exponga al resto las causas que puntualizaron. Cada representante expondrá al grupo sus causas probables. Al término de las exposiciones el facilitador anotará en el pizarrón tres columnas cada una con los encabezados: TEMOR, APATÍA, DESCONOCIMIENTO, pedirá a los participantes que recorten cada una de sus causas y las peguen debajo de la columna a la que ellos piensen que corresponde, todo el grupo analizará junto con el apoyo del facilitador si corresponden o no a las columnas elegidas, las causas que no correspondan a ninguna de las columnas se pegarán fuera del pizarrón, todos podrán distinguir las principales causas por las que no se vende o se dificulta la venta. Se les pedirá que anoten en su cuadernillo los resultados del ejercicio.</p>	¿Por qué NO vendemos?	Plumones y hojas de rotafolios, cinta adhesiva	210 minutos

- Objetivo específico.- Los participantes identificarán las cualidades que hacen a un asesor inmobiliario exitoso: *bien informado, responsable, presentable, confiable, conocedor y sabe escuchar.*

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
<p>Cada 50 minutos el facilitador interrumpirá la actividad para otorgar 10 minutos de receso.            Durante toda la dinámica el facilitador podrá insertar comentarios, enriquecer el ejercicio, puntualizar la idea o corregirla de acuerdo a su criterio y experiencia.</p>				
<p>Explicación de la dinámica</p>	<p>El facilitador solicitará que los participantes se enumeren del 1 al 6, ahora el grupo se dividirá en 6 equipos, basado en el objetivo del tema, repartirá una cualidad por equipo y explicará que cada integrante de los equipos personificará en representación dramática, uno o más aspectos que conforman cada una de las cualidades que conforman a un asesor inmobiliario exitoso: <i>bien informado, responsable, presentable, confiable, conocedor, sabe escuchar.</i> Repartirá a cada equipo 3 hojas de rotafolios, indicando que las pueden usar para crear vestimentas o atuendos que indiquen los aspectos que representarán, los podrán colorear con plumones y se los podrán colocar con la cinta adhesiva, como por ejemplo: corbatas, o tablas electrónicas, portafolio etc. que representen la cualidad que están trabajando con las hojas de rotafolios y plumones, o incluso pueden crear un mini escenario.</p>	<p>Cada acción tiene una reacción</p>	<p>Hojas de rotafolios, plumones, cinta adhesiva y tijeras.</p>	<p>15 minutos</p>
<p>Trabajo en equipos</p>	<p>Cada uno de los equipos comentarán la temática que les tocó desarrollar, cada participante aportará ideas para representar uno o más aspectos que crean necesarios de los que conforman</p>		<p>Pizarrón, hojas de rotafolios, plumones</p>	<p>55 minutos</p>

	la cualidad que les tocó trabajar, será entonces cuando diseñen su presentación con el material que se le otorgó para enriquecer su presentación.		
Expositiva	Cuando estén listos, cada equipo realizará su representación frente al grupo, al final de cada equipo el grupo podrá realizar sus aportaciones y comentarios. Mientras el facilitador en el pizarrón anotará los aspectos de cada cualidad que se va abordando	Pizarrón, hojas de rotafolios, plumones	120 minutos
Plenaria	Con ayuda del facilitador, se puntualizará cada una de las cualidades que conforman a un vendedor exitoso	Pizarrón	20 minutos

- Segunda sesión
- Objetivo específico.- Los participantes conocerán los recursos principales que deben poner en práctica para mejorar sus hábitos como asesores inmobiliarios: aplicando sus conocimientos, poniendo en práctica sus conocimientos y perfeccionando lo aprendido.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
Cada 50 minutos el facilitador interrumpirá la actividad para otorgar 10 minutos de receso. Durante toda la dinámica el facilitador podrá insertar comentarios, enriquecer el ejercicio, puntualizar la idea o corregirla de acuerdo a su criterio y experiencia.				
Estampado de etiquetas.	El facilitador reparte etiquetas adheribles y plumones de colores a los participantes, solicita que anoten su nombre o como les gusta que los llamen pidiendo que las peguen sobre su pecho en un lugar visible.	Recordatorio de nombres	Etiquetas adheribles y plumones	10 minutos
Planteamiento y diagnóstico inicial sobre el conocimiento	El facilitador despertará y conservará el interés, centrará la atención y reflexión en aspectos medulares como: poner en práctica lo aprendido,	¿Cómo pondríamos en práctica lo que sabemos?		50 minutos

que tienen los participantes sobre el tema.	comprobar que de resultado y afinar cada paso en la venta. Se exploran experiencias, capacidad, criterio de los participantes y se desea establecer comunicación con ellos. Se procura relacionar lo aprendido en la vida con el “aquí y ahora” de los participantes. Está al alcance un profesional de bienes raíces, externo al grupo, que puede aportar experiencias; informaciones o puntos de vista diferentes. Es importante considerar todos los puntos de vista de todos los participantes para llegar a acuerdos que engloben la información lograda por el grupo.			
Trabajo en equipos	El facilitador forma equipos ahora de 4 integrantes cada uno. Los participantes desarrollarán en equipos cada uno de estos tres conceptos, de acuerdo a su entendimiento en la dinámica anterior. En equipo se pondrán de acuerdo para seleccionar los temas que cada integrante presentará asignando el tiempo para la exposición y discusión de cada tema, elaboración de tareas específicas, presentación de los mismos y conclusiones. Es importante preparar el material que cada participante utilizará. Para cada subtema el facilitador explica las tareas específicas a realizar por cada equipo y qué material se espera que surja de ella. El facilitador permanece para orientar y resolver dudas.	Poner en práctica, Comprobar y Afinar	Hojas de rotafolios y marcadores.	100 minutos
Expositiva	Transcurrido el tiempo destinado para la actividad se exponen los trabajos realizados. Es importante que se propicie la interrelación del grupo, ya		Pizarrón, hojas de rotafolios y plumones	50 minutos

	que a pesar de que el conocimiento que obtengan sea individual la actividad se verá enriquecida por la cooperación y la integración de todos.			
--	---	--	--	--

- Objetivo específico.- Los participantes reconocerán las áreas que debe cuidar un asesor inmobiliario y lo definen como un profesional.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
Entrevista en pareja	El facilitador solicitará que cada participante elija una pareja, si sobra una persona sin pareja, esa trabajará con el facilitador, el cual para comenzar dictará las siguientes preguntas que todos anotarán en su cuadernillo: Cómo te sientes para desempeñar el trabajo que realizas?, Cuánto te quieres, qué haces para demostrártelo?, Cómo eliminas tus miedos?, Que disciplina llevas a cabo diario?, Cómo transmites lo que sientes?,Cuál es tu motivación?, Cómo te hablas a ti mismo?, Qué complejos tienes?, Cómo te ha ido en tus trabajos anteriores?, Cuando sientes que dominas algo, qué sigue?, A qué le llamas tiempo productivo?. Cada participante entrevistará a su pareja, cada uno tomando su tiempo para entrevistar al otro. Cuando ambas partes hayan sido entrevistadas, a nivel grupal se analizarán cada una de las preguntas, el facilitador solicitará que no hablen de su pareja entrevistada, sino más bien de la forma en que se sintieron al ser entrevistados por otra persona y la dificultad de hablar de uno mismo ante otras personas, lo principal	Tu interior	Pizarrón	80 minutos

	es concientizar lo que de forma personal tiene que trabajar cada uno.			
Acuario	<p>El facilitador indicará que van a trabajar la apariencia externa de las personas. Dividirá el grupo en dos equipos, el primero estará conformado por 8 personas, quienes serán los “peces”, el segundo por el resto del grupo, incluyendo al facilitador y serán los “tiburones”. Pedirá a los “peces” que se sienten formando un círculo y a los “tiburones” que formen un círculo alrededor de ellos, de manera que pueden observar fácilmente a sus “presas”. Diga a los peces que tienen 10 minutos para discutir la información proporcionada por el facilitador, el cual asignará de dos a tres “tiburones”, y les informará que su tareas consiste en tomar notas respecto a la apariencia y participación de los “peces” que les fueron asignados. Una vez que termine la discusión de los “peces” se abre el acuario y se solicitará a los “tiburones” que comenten complementando lo expuesto por los “peces” y su apariencia, considerando los aspectos que podrían mejorar, por ejemplo sobre su tono de voz, su forma de dirigirse, su postura física, su forma de vestir y arreglarse. El facilitador dirigirá la plenaria, en forma grupal se obtendrán las conclusiones enfatizando la importancia de la apariencia física y lo que las personas ven de nosotros cuando deseamos venderles un inmueble.</p>	Lo que los demás ven en ti	Pizarrón	80 minutos
Trabajo en equipos	El facilitador dividirá el grupo en 5 equipos, les pedirá que enlisten los	Tu preparación	Pizarrón	50 minutos

	<p><i>conocimientos</i> que de acuerdo a su criterio debe poseer un asesor inmobiliario y estar bien preparado, una vez que los equipos terminen, el facilitador recabará la información en el pizarrón y se descartarán las opciones que se parezcan o sean sinónimos, si el facilitador detecta que falta algún elemento en la lista lo agregará.</p>			
--	---	--	--	--

- Tercer sesión
- Objetivo específico.- Los participantes valorarán la importancia de la actitud positiva como una: disciplina, compromiso, perseverancia, preparación, enfoque.

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Contenido</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>
<p>Cada 50 minutos el facilitador interrumpirá la actividad para otorgar 10 minutos de receso.            Durante toda la dinámica el facilitador podrá insertar comentarios, enriquecer el ejercicio, puntualizar la idea o corregirla de acuerdo a su criterio y experiencia.</p>				
Mesa redonda	<p>Con anticipación el facilitador elegirá a 5 participantes, a cada uno de ellos les asignará una palabra diferente: disciplina, compromiso, perseverancia, actualización y enfoque. Ellos formarán una mesa redonda, el facilitador será el moderador. Colocará una mesa frente al grupo con sillas, sentará a los miembros de la mesa redonda, Informará a estos participantes que su tarea consistirá en exponer frente al grupo la palabra que les tocó y defenderla como lo más importante para desempeñar su trabajo. Terminada la discusión, se invitará al grupo a participar con preguntas y comentarios. El facilitador mantendrá la atmósfera de la discusión en tono informal, cada cuestionamiento o</p>	La actitud que tienes ante la vida	Pizarrón	150 minutos

	respuesta deberá tomar un tiempo moderado para que todo el grupo participe, así mismo, disipará las dudas y obtendrá conclusiones en las que señale la forma de trabajo y organización de acuerdo a los comentarios de todo el grupo. En todo momento mencionará la importancia de expresar y conocer diferentes puntos de vista			
Trabajo en equipos, expositiva	El facilitador guiará en tema hacia un juicio crítico sobre los diferentes puntos de vista, con los que se puede manejar el tema de la actitud. Dividirá al grupo en 3 equipos de trabajo, pedirá a cada equipo que desarrolle lo que es para ellos la actitud, asignará un tiempo pertinente para que realicen una presentación.	2da parte, la actitud, no es un sentir es un estado mental	Hojas de rotafolios y plumones	60 minutos

- Objetivo específico.- Los participantes podrán nombrar cada uno de los pasos del camino que los llevará a vender: bienvenida, exposición, ofrecer una muestra, contratación, consumación de la venta.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
Expositiva participativa	El Facilitador elegirá a 4 participantes para realizar un ejercicio donde él funge como asesor de bienes raíces y muestra un inmueble, los elegidos representarán una familia tradicional: padre, madre e hijos. Solicitará al resto del grupo que observen y realicen anotaciones de lo que observen relevante durante la demostración.	El camino que te lleva a vender cuando muestras un inmueble	Aula	40 minutos
Presentación en equipos	Se dividirá al grupo en 5 equipos, se solicitará que se repartan los papeles de vendedor, y el resto serán clientes que pueden representar a una familia, o	Práctica para mostrar un inmueble	Pizarrón, hojas de rotafolios, plumones	70 minutos

	una pareja que se va a casar acompañados de sus padres o un grupo de socios interesados en comprar un inmueble para montar un negocio, cada equipo realizará su ejercicio con un tipo de inmueble diferente: casa, departamento, oficina, terreno o local comercial. Se les otorgará un tiempo pertinente para que preparen su presentación.			
Expositiva	Una vez que estén todos listos realizarán su dramatización ante el grupo. El facilitador guiará la presentación cuando sea necesario para puntualizar lo que considere necesario o mencionar alguna situación que haya sido omitida por el equipo presentador.	Presentación por equipos		70 minutos
Plenaria	Al término se discutirá, puntualizará y se resolverán dudas respecto el proceso de presentación de un inmueble.		Pizarrón	30 minutos

- Cuarta sesión
- Objetivo específico.- Los participantes identificarán el proceso de bienvenida al cliente y la importancia de las preguntas que deben hacer para identificar sus necesidades y reconocer su perfil, lo que buscan, lo que pueden pagar y cómo lo harán.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
Cada 50 minutos el facilitador interrumpirá la actividad para otorgar 10 minutos de receso. Durante toda la dinámica el facilitador podrá insertar comentarios, enriquecer el ejercicio, puntualizar la idea o corregirla de acuerdo a su criterio y experiencia.				
Planteamiento del tema	EL facilitador explicará la importancia que tiene el primer contacto con el cliente, depende de la bienvenida para que continúe el proceso de la venta.	La bienvenida que le das al cliente	Pizarrón	20 minutos

Análisis individual de tema	Se repartirá a cada participante una hoja con 10 enunciados: 1.-Primeras impresiones, 2.-Yo sí cumplo: saludo, sonrío, soy amable), 3.-El humor es la semilla de la confianza, 4.-Quien pregunta controla, 5.-Vocabulario positivo, 6.-Exige respeto a través de tu conocimiento, 7.-Averigua los motivos de la compra, 8.-Ideas de cómo posponer el tema del precio, 9.-Proporciona al cliente instrucciones claras, 10.-Siempre usa: "por favor". Con estos enunciados en forma individual los participantes anotarán en sus respectivas hojas todas las ideas que les vengan en torno de cada enunciado.		Hojas con enunciados impresos	40 minutos
Trabajo en equipos	El facilitador solicitará que por cada enunciado se formen equipos de 2 o 3 participantes, así cada equipo juntará sus respectivas ideas, complementando los diferentes puntos de vista.			30 minutos
Expositiva	Cada participante representará una bienvenida haciendo hincapié en el enunciado que trabajó, con su o sus compañeros de equipo que representarán el papel de clientes. Todos en su representación deberán abordar cada uno de los enunciados que forman los componentes de una bienvenida a los clientes.		Pizarrón, hojas de rotafolios y plumones	120 minutos

- Objetivo específico.- Los participantes identificarán los tres elementos principales que se resaltan durante la demostración de un inmueble, resaltando sus características, beneficios y plusvalía. También identificará los principales pretextos de un comprador para aplazar la adquisición y cómo puede manejarlas a su favor.

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Contenido</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>
Trabajo en equipos, expositiva	El facilitador dividirá el grupo en tres equipos, asignará un elemento a cada equipo, de los que debe destacar un asesor de bienes raíces cuando muestra un inmueble: “características”, “beneficios” y “plusvalía”; proporcionará un listado de propiedades en venta de una inmobiliaria, en equipo elegirán tres tipos de inmuebles diferentes (casa, departamento, oficina, etc.), enlistarán todo lo que esos inmuebles tienen, de acuerdo a el elemento que les corresponde como equipo. Cada equipo debe preparar una presentación del trabajo realizado para exponerlo al grupo.	Demostración de un inmueble	Listado de propiedades en venta, hojas de rotafolios y plumones	50 minutos
Trabajo en equipos, expositiva	El facilitador nuevamente formará tres equipos, ahora con integrantes diferentes al ejercicio anterior; solicitará que elijan dos inmuebles para preparar una demostración, ahora deberán incorporar en su presentación los tres principales elementos que deben destacar.			40 minutos
Plenaria	Se realizan conclusiones se resolverán dudas y aclaran puntos donde queden dudas de forma grupal y con el apoyo de facilitador.			20 minutos
Planteamiento del tema	El facilitador indicará que existen tres principales recursos que utiliza un comprador por miedo, para aplazar su adquisición.	Los pretextos más comunes para aplazar la adquisición	Tarjetas, pizarrón, hojas de rotafolios y plumones	10 minutos
Trabajo en equipos	Dividirá el grupo en tres equipos, al primer equipo le dará una tarjeta con la frase: “lo voy a pensar”, la tarjeta del segundo equipo dirá: “hoy no voy a			45 minutos

	<p>comprar” y la del tercer equipo dirá: “Lo tengo que consultar con mi pareja”. La primer tarea para cada equipo será enlistar las ideas que crean correspondientes para convencer al cliente de comprar de formalizar su operación; una vez que realicen su listado de propuestas e ideas, el facilitador entregará una tarjeta a cada equipo correspondiente con las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que tiene que pensar, cómo lo puedo ayudar? Para el equipo uno, ¿De qué depende para realizar su compra o formalizar su operación? Para el segundo equipo y para el tercer equipo: ¿Va a pagar con sus recursos o con los de su pareja o sumarán ambos recursos? Así podrá cada uno complementar su ejercicio.</p>			
Expositiva	<p>Solicitará que cada equipo escenifique una situación considerando las ideas que enlistaron e incorporando las preguntas respectivas, otorgará el tiempo necesario para que preparen su representación; una vez que todos los equipos presenten su ejercicio el facilitador hará hincapié en que la mejor respuesta es seguir preguntando.</p>			45 minutos

- Quinta sesión
- Objetivo específico.- Los participantes reconocerán los medios efectivos para pactar la venta.

Actividad	Procedimiento	Contenido	Materiales	Tiempo
Calificación de pasos	El facilitador anotará en el pizarrón cada uno de los pasos que se llevan a	Pactar la venta	Pizarrón	70 minutos

de la venta	<p>cabo para realizar una venta, solicitará a los participantes que anoten, de acuerdo a su criterio, una calificación del 1 al 10 a cada paso, conforme a la importancia que tiene cada uno. Cuando terminen de calificar, todos aportarán la calificación que pusieron a cada uno de los pasos, anotará las calificaciones que asignen para cada uno, solicitando que justifiquen la calificación proporcionada. Cuando un participante indique que le da la misma calificación a cada uno, el facilitador enfatizará la importancia que tienen todos los pasos, si no lo hace nadie, explicará al final del ejercicio que todos los pasos deberían tener la misma calificación, pues todos requieren la misma concentración para obtener éxito en las ventas.</p>			
Aportación de frases o preguntas	<p>El facilitador explicará la importancia que tiene pactar la venta con el cliente, después de todo el proceso de venta se concluye con una frase o una pregunta. Solicitará que cada participante desarrolle una frase o pregunta para pactar la venta, uno por uno la irán anotando en el pizarrón para que todos tengan las frases aportadas, en caso de considerarlo necesario, el facilitador aportará algunas frases o preguntas en de considerarlo necesario.</p>	Frases y preguntas para pactar la venta		60 minutos
Práctica en parejas	<p>EL facilitador solicitará que hagan parejas con una persona con la que hayan interactuado muy poco o nada durante todo el taller, el ejercicio consistirá en que practiquen las frases para pactar la venta con sus respectivas parejas y se turnen para</p>	Pactar la venta		80 minutos

	que ambos lo hagan. Al final se realizará una plenaria donde se concluya que pactar la venta es tan importante como todos los pasos anteriores.			
--	---	--	--	--

- Objetivo específico.- Los participantes identificarán la importancia de tener prospectos hacer crecer su cartera de clientes. Evaluar el conocimiento teórico de los participantes.

<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Contenido</b>	<b>Materiales</b>	<b>Tiempo</b>
Lluvia de ideas	El facilitador solicita a los participantes que le digan donde adquieren prospectos de compra de un bien inmueble, anotará en el pizarrón las ideas, en caso de considerarlo necesario agregará otras fuentes que no hayan sido mencionadas, todos los participantes anotarán las aportaciones.	Hacer crecer siempre mi cartera de clientes	Pizarrón	40 minutos
Trabajo en equipos	El facilitador dividirá el grupo en 5 equipos a cada uno le proporcionara una tarjeta con una tarea distinta: "Solicitar una cita", "Solicitar datos al cliente", "Confirmar la autenticidad de los datos", "Dar seguimiento", "Solicitar reunión para formalizar". Le pedirá a cada equipo que desarrolle ideas para lograr que se lleven a cabo todas las tareas; una vez que terminen, cada equipo presentará al grupo sus propuestas.	Entre más conozco a mi cliente más probable es venderle	Tarjetas, hojas de rotafolios, plumones	70 minutos
Participación del grupo	El facilitador anotará en el pizarrón las 3 "R", una en cada columna, que consisten en: Repetidos, Referidos y Recomendados, solicitará la aportación de los participantes para que indiquen las ideas en torno a cada uno de ellos, anotando debajo de cada columna.	Las tres "R"	Pizarrón	40 minutos

Evaluación	El facilitador repartirá las hojas de evaluación de conocimientos, otorgará el tiempo pertinente, indicará que la evaluación es individual y en silencio.	Evaluación	Hojas de evaluación	60 minutos
------------	---	------------	---------------------	------------

## Criterios de evaluación

La primer parte de la evaluación será por medio de un examen de conocimiento sobre los temas abordados que se aplicará a los participantes al término del curso taller, ésta aporta datos sobre la capacidad de retención de los participantes.

Reactivos de evaluación:

- Menciona las causas principales por las que no se vende
- Menciona las cualidades que conforman a un asesor inmobiliario exitoso
- ¿Cómo puedes mejorar tus hábitos de asesor inmobiliario?
- Menciona cuáles son las áreas que debes cuidar y te definen como un profesional
- Menciona algunos de los elementos mediante los cuales resalta la actitud positiva
- ¿Cuál es el camino que te lleva a vender cuando muestras un inmueble?
- Menciona los elementos de la bienvenida
- ¿Qué elementos debes resaltar cuando muestras un inmueble?
- Menciona tres preguntas que haces a tu cliente cuando desea aplazar su adquisición
- ¿Qué frases utilizas para pactar la venta?
- ¿Qué significa: las 3 "R"?

La iniciativa privada hoy día no se conforma con sólo tener en papel evaluaciones con una calificación favorable en una prueba de conocimientos, pues la capacitación es vista como una inversión que se debe recuperar a corto plazo y en lo inmediato, por lo que se propone una segunda parte de evaluación aplicada directamente en su nivel de desempeño, identificando principalmente el número de ventas obtenido por los asesores inmobiliarios, también los contratos de exclusividad obtenidos y el número de clientes atendidos mensualmente. Los tres meses posteriores a la capacitación serán el periodo de evaluación sobre su desempeño.

### 4.3 Conclusiones

Como se puede ver en esta propuesta se han elegido los procesos de la capacitación considerados por la psicología del trabajo y educativa como la opción para la innovación de nuevos métodos aplicables en la formación de adultos.

Es necesario capacitar y actualizar al capital humano de acuerdo con las exigencias y los avances tecnológicos, metódicos, teóricos en todas las áreas, por lo que se propone a este proceso como un ejercicio constante ineludible, si es que las organizaciones desean permanecer ofreciendo sus productos o servicios de forma competitiva, pues de lo contrario quedarán rezagados.

Se propone que este ejercicio de capacitar al recurso humano de una organización se realice de acuerdo con lo que la andragogía plantea, ya que, estudia y propone los procesos de enseñanza-aprendizaje de los adultos, señalando que su educación es diferente a la de los niños, es decir, se diferencia de la pedagogía que se encarga de estudiar los procesos de aprendizaje en poblaciones más habituadas a recibir una enseñanza en cascada o tradicional y sobretodo en sistemas escolarizados.

En cambio, la educación para adultos concibe que estudiar y actualizarse principalmente tiene que ver con la necesidad de mejorar sus condiciones de vida, por tanto, suele ser selectiva, ya que, en su mayoría proviene de motivaciones de tipo profesional, laboral y económico, por ejemplo, cuando desean desempeñar un nuevo trabajo y necesitan conocimientos que no tienen y deberán aplicar en su nueva situación laboral; valorando así, lo que estos nuevos conocimientos le servirán y contribuirán en su vida.

De aquí la necesidad de proponer una metodología innovadora como lo es: la indagativo participativa Lewin et.al. (1992), la cual surgió en países de Latinoamérica inicialmente para atender problemas sociales como la pobreza extrema, la baja o nula educación, escasas oportunidades de trabajo, etc., donde el rezago ha sido inminente; la esencia que se rescata y ha resultado útil para esta propuesta son sus medios para involucrar e integrar a las personas con diferentes perfiles pero que requieren trabajar en

conjunto para resolver problemas que les compete a todos, aprender en el proceso, aplicar los conocimientos inmediatamente y estar preparados para saber cómo actuar en posteriores eventualidades.

Una de las bases teóricas en que se apoya esta propuesta es el constructivismo que plantea que las personas aprenden y adquieren sus conocimientos por medio de la acumulación de vivencias acumuladas; concibe el proceso de aprendizaje como una constante, aun cuando las personas no lleven a cabo un proceso de estudio formal o escolarizado.

También se apoya en el cognoscitivismo la cual da más importancia a la forma en que se lleva a cabo internamente el aprendizaje, como por ejemplo las elecciones que se hacen a diario para llevar a cabo tareas cotidianas, la resolución de problemas frente a nuevas situaciones, la planeación de proyectos, etc., es la manera en que el aprendizaje se produce generando la adquisición de conocimiento.

Hace falta en el campo de la capacitación la aplicación de nuevas propuestas que resuelvan varias necesidades, no solamente de instrucción, formación o actualización, sino que ésta considere diferentes perfiles académicos que provienen de distintas áreas y niveles; este tipo de necesidad se ha encontrado sobre todo cuando se va a capacitar, por ejemplo, personal para ventas, todo tipo de seguros o promotores de toda índole, que necesitan trabajar y seguir produciendo aun cuando su formación escolar no sea necesariamente su base formativa.

#### *Alcances y limitaciones:*

*Alcances.-* Se trata de una metodología aplicable no solo en el campo de la capacitación en ventas sino que también para varias disciplinas profesionales, donde se requiera el desarrollo de habilidades, conocimiento y aptitudes en adultos, además de la laboral y educativa, se puede implementar en áreas de que involucren desarrollo social.

*Limitaciones.*- Actualmente la educación o capacitación de adultos en su mayoría es diseñada como “tradicional”, es decir con un experto en el tema al frente del grupo que derrame en cascada sus conocimientos, sin hacer el mínimo intento de explotar el potencial, conocimiento y experiencia de los participantes, por lo tanto se considera como limitante la poca existencia de facilitadores que tengan las aptitudes, habilidades y conocimientos para impartir un curso taller donde en todo momento el conocimiento se construya en conjunto, incluso respetando y aprovechando a favor los usos y costumbres de cada participante.

## Bibliografía

- Alcalá, C. A. (1997). Andragogía: el aprendizaje para adultos. México. Consultado el 23 de agosto de 2015 en: [http://www.academia.edu/9199052/ANDRAGOGÍA\\_EL\\_APRENDIZAJE\\_PARA\\_ADULTOS](http://www.academia.edu/9199052/ANDRAGOGÍA_EL_APRENDIZAJE_PARA_ADULTOS)
- Albion, M. (2001). Vivir y ganarse la vida: recupere sus objetivos, tanto en la vida profesional como en la vida personal. New York: Editorial Amat.
- Blay, A. (1085). La personalidad creadora. Barcelona: Índigo Ediciones.
- Berne, E. (1991). ¿Qué dice usted después de decir hola? Barcelona: Editorial Grijalbo.
- Bruner, J. S. (1997). La educación puerta de la cultura. Nueva York: Visor.
- Blake, O. (2003). La capacitación como recurso dinamizador de las organizaciones. Argentina: Ediciones Macchi.
- De Anda, M. L. (1983). Educación de adultos: nuevas dimensiones en el sector educativo. México: Editado por Grupo de Estudios sobre el financiamiento de la Educación.
- Fisher, R. (1998). El caballero de la armadura oxidada. Venezuela: Ediciones Obelisco.
- Fernández, N. (2001). Andragogía. Su ubicación en la educación continua. UNAM. Dirección de Educación Continua. Consultado el 5 de septiembre de 2015 en <http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/275/andragogia.pdf>
- Frankl, V. (1991). El hombre en busca del sentido. Barcelona: Editorial Herder.
- Grados, J. A. (2001). Capacitación y desarrollo de personal, México: Editorial Trillas.

García, J. L. (2006). ¿Qué es el paradigma humanista en la educación? Académico de la Escuela de Diseño de la Universidad de Guanajuato. Consultado el 15 de mayo de 2016 en [http://www.riial.org/espacios/educom\\_tall1ph.pdf](http://www.riial.org/espacios/educom_tall1ph.pdf)

Gamble, M.; Gamble, T. (1996). El poder del teléfono en las ventas, técnicas para el profesional de bienes raíces. Chicago: Edit. Real State Education Company.

Gómez, O.; Belio, M. A. (1991). Compilación de técnicas didácticas y vivenciales II. México: SEP

<http://www.poderpda.com/noticias/ley-federal-del-trabajo/>

Kübler-Ross, E. (1987). La rueda de la vida. Manhattan: Editorial Zeta Bolsillo.

Knowles, M. (et al) (2010). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.

Kemmis, S., & Fitzclarence, L. (1986). Curriculum Theorising: Beyond Reproduction Theory. Deakin University Press, Berkley.

Lewin, K.; Tax, S.; Stavenhagen, R.; Fals, O.; Zamosc, L.; Kemmis, S.; Rahman, A. (1992). La investigación-acción participativa, inicios y desarrollos. España: Editorial Popular.

Ludojoski, R. (1986). Andragogía. Educación del Adulto, Buenos Aires: Editorial Guadalupe Julián Álvarez.

Mendoza, A. (1998). "Capacitación para la calidad y la productividad". México: Edit. Trillas.

Martín, E. (2010). Aprender a aprender: una competencia básica entre las básicas entre las básicas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Consultado el 1 de junio del 2016 en <http://www.cefe.gva.es/consell/docs/jornadas/conferenciaelenamarti.pdf>.

- Onoria, A. (1998). Mapas conceptuales: una técnica para aprender. Córdoba: Editorial Narcea.
- Olivo, J. (2007). Andragogía: un necesario y pertinente enfoque en la capacitación. Consultado el 7 de septiembre de 2016 en <http://www.atinachile.cl/content/view/29891/ANDRAGOGIA-Un-necesario-y-pertinente-enfoque-en-la-Capacitacion.html>
- Park, P. (1978). Social Research and Radical Change, a paper presented at the 9th Congress of Sociology. Uppsala, Sweden.
- Ramírez, Cavassa Cesar, (1993). Vicios y virtudes de la capacitación, (p-42). México: Editorial Pac.
- Rogers, C., (1982). Libertad y creatividad en la educación. Barcelona: Editorial Paidós.
- Ribeiro, L. (1991). El éxito no llega por casualidad. Perú: Editorial Urano.
- Siliceo A., (1983). Capacitación y desarrollo de personal. México: Editorial Limusa.
- Schunk, H. (1997). Aprendizajes y procesos cognoscitivos complejos (pp. 191-231) México: Editorial Prentice Hall, inc. A Simon & Schuster Company
- Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional (investigación y práctica). México: Editorial Manual Moderno.
- Vigotsky, L.S., (1995). Pensamiento y lenguaje, teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. México: Ediciones Fausto.
- Ziglar, Z., (1984). Zig Ziglar's Secrets of Closing the sale. Michigan: Selector.