



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN

***“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA
PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE
LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL
MEXICANO”***

PRESENTA:

BAUTISTA SÁNCHEZ ELIZABETH

ASESOR:

DR. JESÚS ESCAMILLA SALAZAR

EDO. DE MÉXICO, SEPTIEMBRE 2009





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

*“No temas, porque yo estoy contigo;
no desmayes, porque yo soy tu Dios
que te esfuerzo; siempre te ayudaré,
siempre te sustentaré con la diestra
de mi justicia”*

Isaías 41:10

Gracias a Dios, por cuidar lo que más amo, por guiar mi camino, por enseñarme a valorar lo que tengo y luchar por lo que deseo.

Gracias Mamá, por darme la vida, por todos los sacrificios que has hecho para que hoy me encuentre donde estoy, por acompañarme en todos los buenos y malos momentos de mi vida, por tu amor, tus enseñanzas, tu compañía, cuidado y dedicación TE AMO.

Gracias Papá, por tus enseñanzas, por tu apoyo, por tus atenciones y cuidados, por creer en mí en todo momento, por tu confianza y libertad a mis decisiones TE AMO.

Gracias a mis Hermanos Carlos y César, por su compañía, por su apoyo en los buenos y malos momentos, por su preocupación e interés a todos los proyectos de mi vida. Los Amo y nunca olviden que son dueños de su destino, siempre contarán con una familia que los ama y los apoya.

Gracias Hugo, por tu apoyo en los buenos y malos momentos, por crecer conmigo, por impulsarme a alcanzar lo que deseo, por tu interés a mis proyectos, por tu respeto, por tus cuidados, por tu amor y comprensión TE AMO.

*Por que de ustedes también es este logro...
por todo, por siempre... mi más profundo*

agradecimiento y admiración

Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México por la formación profesional y personal que me ha brindado, por permitirme lograr uno de mis más grandes sueños.

Gracias a mi asesor, el Dr. Jesús Escamilla Salazar, por su aportación, enseñanza, tiempo, dedicación y apoyo, para la elaboración y culminación de este proyecto.

Gracias a mis revisores, por su tiempo, comentarios y aportaciones, en busca de mejorar esta tesis.

Gracias a todas aquellas personas que de una y mil maneras han sido parte de este proyecto.

*Atentamente:
Elizabeth Bautista Sánchez*

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
--------------------------	----------

CAPÍTULO 1

UNA MIRADA PEDAGÓGICA AL SERVICIO POSTAL MEXICANO

PRESENTACIÓN.....	8
1.1 SERVICIO POSTAL MEXICANO ACTUAL.	10
1.1.1 La capacitación en el Servicio Postal Mexicano.....	13
1.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	17
1.2.1 Territorio.....	17
1.2.2 Espacio.....	17
1.2.2.1 Croquis de la planta baja del Servicio Postal Mexicano.....	22
1.2.3 Lugar.....	23
1.2.4 Tiempo.....	23
1.3 LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACION DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	25

CAPÍTULO 2

UN ACERCAMIENTO TEÓRICO-PEDAGÓGICO A LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

PRESENTACIÓN.....	34
2.1 LA CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO POSTAL MEXICANO; UNA FORMACIÓN INTEGRAL MÁS ALLÁ DE UNA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO.....	36
2.2 UNA PERSPECTIVA PEDAGÓGICA DE LA FORMACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	41
2.3 UNA PERSPECTIVA PEDAGÓGICA DE LAS PRÁCTICAS EDUCATIVAS DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	46

CAPÍTULO 3

CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

PRESENTACIÓN.....	54
3.1 PROPUESTA PEDADÓGICA BASADA EN COMPETENCIAS PARA UNA FORMACIÓN INTEGRAL.....	55
3.2 CURSO DE CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO.....	63
CONCLUSIONES.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	104

ANEXOS

-OBSERVACIONES.....	110
- NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL, PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS PRESENCIALES (NUGCH001.01).....	118

INTRODUCCIÓN

La presente tesis como modalidad de titulación corresponde a la línea eje pedagógica-didáctica de la carrera de pedagogía, por tanto, la presente investigación se suscita en una postura pedagógica basada en las ciencias humanas, que pretende busca, conocer y comprender el actuar de los sujetos en la capacitación del Servicio Postal Mexicano.

La capacitación del Servicio Postal Mexicano, es el problema eje de esta investigación y para desarrollarlo, es elemental recurrir a la metodología del presente potencial de Hugo Zemelman, que sustenta este proyecto en tres criterios metodológicos recuperación-problematización-construcción del sujeto que se ven reflejados en los tres capítulos respectivamente de la presente tesis.

La investigación esta centrada en la investigación cualitativa que nos permite dar cuenta de los sujetos y su praxis inmersos en la capacitación del Servicio Postal Mexicano desde una perspectiva social y humanista.

La investigación-acción como método nos permitió lograr un acercamiento a la realidad que viven los sujetos involucrados en la capacitación en el Servicio Postal Mexicano mediante herramientas como la entrevista informal, a profundidad y la observación participante para recuperar las experiencias de los sujetos en su práctica.

Lo anterior nos permite acceder a conocer la manera en que los sujetos viven la capacitación en el Servicio Postal Mexicano actualmente y las necesidades sociales que ahí se tienen, retomando las prácticas de los instructores de Capacitación como una práctica educativa con la necesidad de ser repensada por la pedagogía.

Como primer criterio metodológico reflejado en el capítulo 1 delimitaremos a la capacitación como el problema eje de la presente investigación, sin embargo, al delimitar la totalidad nos enfocamos a las prácticas educativas de los instructores en capacitación del Servicio Postal Mexicano ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470.

Posteriormente, como segundo criterio metodológico plasmado en el capítulo 2, se retomo la práctica educativa de los instructores de capacitación del Servicio Postal Mexicano como un problema social del presente, con la necesidad de ser pensado y retomado desde una construcción teórica que a través de categorías nos permita reconocer conceptos ya establecidos que den cuenta de los acontecimientos de estas prácticas desde lo social.

Por último, como tercer criterio metodológico reflejado en el capítulo 3, partimos de la construcción teórico-práctico; donde se suscita una propuesta pedagógica basada en un curso de capacitación por competencias, para la práctica educativa de los instructores del Servicio Postal Mexicano.

Con la finalidad, de ofrecer contenidos educativos desde una perspectiva teórica-pedagógica, que vaya acorde con las necesidades generales de los instructores de capacitación y de la mano con la propuesta pedagógica que esta investigación promueve, es decir, retomar a la capacitación como medio para que las prácticas educativas fomente una formación integral para los sujetos en proceso de capacitación.

CAPÍTULO 1

“UNA MIRADA PEDAGÓGICA AL SERVICIO POSTAL MEXICANO”

PRESENTACIÓN

La presente investigación sustenta su desarrollo en la metodología del presente potencial¹ de Hugo Zemelman, donde como primer criterio metodológico plasmado en este capítulo, se realiza un acercamiento a la realidad que nos permite reconocer a la capacitación como una necesidad social.

**“servir de punto de partida para la reconstrucción articulada,
y vinculada al sujeto social con la realidad objeto de su
praxis”²**

Al delimitar la totalidad nos enfocamos a las prácticas educativas de los instructores en capacitación del Servicio Postal Mexicano ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470. Desde una postura pedagógica basada en las ciencias humanas, buscamos conocer y comprender el actuar de los sujetos en la capacitación del Servicio Postal Mexicano.

**“término (*Verstehen*) comprender, que viene a representar
una concepción metodológica de las ciencias humanas”³**

Para dar paso a lo antes mencionado, es necesario, centrarnos en esta investigación mediante la investigación cualitativa que nos permita dar cuenta de la capacitación del Servicio Postal Mexicano y de los instructores que ahí laboran desde una perspectiva social y humanista, ya que:

¹La postura epistemológica del presente potencial de Hugo Zemelman se da a partir de la recuperación-problematización-construcción de un ir y venir cada vez más inclusivo. GÓMEZ, Sollano Marcela. Teoría, Epistemología y Educación: debates contemporáneos. Ed. Plaza y Valdes. México 2002 P. 263

²ZEMELMAN, Hugo. Conocimiento y sujetos sociales: el desafío en las ciencias sociales para la formación de profesores. Ed Centro de Estudios Sociológicos el colegio de México. México 1997. Pág. 67

³MARDONES, J. M. Y URSÚA. N. Filosofía de las ciencias humanas y sociales. Materiales para una fundamentación científica. Ed. Fontorama. S. A. México. P.12

“la investigación cualitativa incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal como son expresados por ellos mismos”⁴

Al recurrir a la investigación-acción como método nos permite lograr un acercamiento a la realidad que viven los sujetos involucrados en la capacitación en el Servicio Postal Mexicano.

“al estudio de situaciones problemáticas susceptibles al cambio; al diagnóstico comprensivo de un problema desde los propios actores sociales para guiar la acción”⁵

El diagnóstico a la situación de la capacitación se llevo a cabo, a través de herramientas como la entrevista informal, a profundidad y la observación participante para recuperar las experiencias de los sujetos en su práctica.

Lo anterior nos permite conocer la manera en que los sujetos viven la capacitación en el Servicio Postal Mexicano y las necesidades sociales que ahí se tienen, retomando las prácticas de los instructores de capacitación como una práctica educativa con la necesidad de ser repensada por la pedagogía, desde lo epistemológico como:

“la epistemología del presente [...] como una forma de conocimiento que recupera la experiencia cognoscente del sujeto”⁶

⁴WATSON Gegeo, PÉREZ Serrano, Gloria. Investigación Cualitativa. Ed. la Muralla. Madrid, 2001. P. 47.

⁵SAGASTIZABAL, María de los Ángeles, PERLO, L. Claudia. La Investigación-acción como estrategia de cambio en las organizaciones. Ed. La Crujía. Buenos Aires, 2002. P. 70.

⁶ZEMELMAN, Hugo. Op. Cit. P. 49

1.1 SERVICIO POSTAL MEXICANO ACTUAL

**“El pasado, lo histórico, no interesa como reconstrucción
sino como construcción, esto es, en función de un cambio
del presente”⁷**

Así, contemplaremos el decreto presidencial publicado en el diario oficial el 20 de agosto de 1986, donde se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano como respuesta a la necesidad de modernizar⁸ las prácticas operativas y administrativas en busca de una mayor productividad en la prestación de los servicios de comunicación. De esta forma, el organismo adquiere personalidad jurídica y patrimonio propio y pasa a formar parte de la administración pública paraestatal. Uno de sus primeros pasos como entidad paraestatal fue la determinación de una estructura de organización acorde a su nueva figura.

En primer término, se lleva a cabo la sustitución de las 9 Gerencias Postales Regionales por 31 Gerencias Postales Estatales, estableciéndose mejores condiciones para beneficiar al máximo a los usuarios del servicio de correos, delegando facultades de decisión a dichas gerencias para dar trámite a los asuntos en el ámbito de su jurisdicción.

Con el fin de mejorar la estructura orgánica del Servicio Postal Mexicano⁹, estableciendo un adecuado equilibrio entre sus áreas sustantivas, con fecha 1º de

⁷ GUADALUPE, Valencia. “El tiempo social: reflexiones sobre una dimensión constituyente” En: VALENCIA Guadalupe (et. al) Op. Cit. P. 49

⁸ La necesidad de modernizar las prácticas operativas y administrativas en el Servicio Postal Mexicano con la finalidad de conseguir mayor producción en la prestación de los servicios de comunicación, será retomado en esta investigación como la necesidad social que nos permite reconocer a la capacitación como el problema eje de esta investigación.

⁹ www.sepomex.gob.mx

abril de 1989, se autoriza su reorganización, ampliándose las funciones existentes: se crea la Dirección Comercial, la cual absorbe las funciones de la Dirección de Planeación y Sistemas, misma que desaparece; se incorporan nuevas áreas a nivel departamental para el desarrollo de funciones básicas, en apoyo al logro de los objetivos del organismo, atendiendo aspectos relativos al aseguramiento de la calidad de los servicios, atención a los usuarios, relaciones laborales, proyectos, concurso y control de obras, entre otros, no cubiertos con anterioridad.

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

De esta manera, en forma interna se transforma progresivamente la estructura de organización de la entidad, dando lugar al establecimiento de unidades administrativas en apoyo de la función social y comercial del servicio de correos, creándose la Dirección de Mexpost, las Coordinaciones Metropolitana y de Gerencias Postales; de igual forma se precisaron las funciones de la Dirección de Operación y la Dirección Comercial y de Servicios, fortaleciéndose con áreas estratégicas. Dicha reestructuración fue aprobada por la Junta Directiva y las autoridades sectoriales correspondientes en agosto de 1993, y se orienta a elevar los índices de eficiencia, productividad y calidad en cada una de las funciones asignadas.

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

Actualmente, los servicios que ofrecen son: Seguimiento EMS/Mexpost, Atención a Usuarios, entrega de Cartas y Postales, Impresos, Paquetería Nacional, Paquetería Internacional, Mensajería Express, lista de Correos, Poste Restante, Cajas de Apartado, Cartilla de Identidad Postal, Almacenaje, derechos de Importación, Registrado, Acuse de Recibo, Seguro Postal, Reexpedición, Giros Postales, Reembolso, Aviso de Pago de Giro, Estampillas, Carteritas, Cupón respuesta.

En aras de brindar a la sociedad mexicana los servicios antes mencionados de mejor calidad, el Servicio Postal Mexicano se plantea lo siguiente:

MISIÓN

Contribuir a la profesionalización del personal postal a través de acciones de capacitación que, mediante el reforzamiento de las capacidades, las habilidades y las actitudes de los trabajadores, apoyen el fortalecimiento de la imagen del SEPOMEX y el incremento de la productividad y calidad del servicio.

VISIÓN

Ser un centro de capacitación para la calidad Postal, así como para innovar e implementar las técnicas, procedimientos y sistemas modernos en la capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos, con alto nivel de eficiencia en la formación de personal calificado, que responda a los requerimientos de calidad en la presentación de Servicio Postal.

Los métodos que el SEPOMEX emplea para conocer la DNC y cumplir su visión y misión son cuestionarios a Carteros, Cajero General, Jefe de Carteros, subjefe de Administración Postal, Administrador, entre otros.

1.1.1 LA CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO POSTAL MEXICANO

La historicidad nos permite vislumbrar la contribución que los sujetos han tenido y tienen en el desarrollo y cumplimiento del Servicio Postal Mexicano a la sociedad mexicana, así durante el paso de los años a la actualidad depende para su funcionamiento y evolución primordialmente del elemento humano. Puede decirse, objetivamente, que una organización es el reflejo de su Personal.

“La historicidad cumple la función de permitirnos reconocer la articulabilidad del fenómeno, ubicado en determinado contexto, sea por que es articulador, sea por que es capaz de ser articulado”¹⁰

El problema eje¹¹ de la presente investigación se centra particularmente en el contexto del área de capacitación del Servicio Postal Mexicano, ya que aquí se identifican y desarrollan las capacidades humanas para fortalecer habilidades y aptitudes del individuo, logrando hacer más satisfactorio el ambiente y el desempeño de los sujetos en su trabajo, consiguiendo así cubrir los objetivos de la capacitación.

Es necesario, partir de la manera en que la sociedad ha venido trabajando a la capacitación para retomarla como la macroestructura¹² de esta investigación.

¹⁰ZEMELMAN, Hugo. Conciencia de realidad y voluntad de conocer. En: VALENCIA, Guadalupe. (et. al.) Op. Cit. P. 12

¹¹En esta investigación se consideró a la capacitación del Servicio Postal mexicano como el problema eje de la historicidad que sirve de punto de partida para la reconstrucción articulada, y vincular al sujeto social con la realidad objeto de praxis. *Ibidem* P. 67

¹²La concepción de la macro estructura busca establecer un conocimiento global y encontrar algunas leyes generales del funcionamiento de la sociedad. TARRÉS, María Luisa. Observar, Escuchar y Comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Ed. Editorial latinoamericana de ciencias sociales. México, 2001. P. 98

**“la modernización de México exige fundamentalmente de
trabajadores calificados”¹³**

La demanda del sujeto de un saber hacer, pone en constante competencia a todos los sujetos mexicanos en sus diversos ámbitos, específicamente el ámbito empresarial e institucional donde surge la capacitación como una “Educación para la productividad”¹⁴, logrando de esta manera que las empresas e instituciones se encuentren al día con lo que demanda el mercado.

Así, en México uno de los factores para el aumento de la productividad es la eficiencia en el trabajo, renglón en el que la capacitación es fundamental.

**“la capacitación en las empresas se maneja de acuerdo
con un concepto de educación moderna, que visualiza al
hombre como un organismo biopsicosocial, dentro de un
medio en el que actúa inteligentemente”¹⁵**

El objetivo de la capacitación como microestructura¹⁶ en el Servicio Postal Mexicano es desarrollar un sistema que forme, desarrolle y fortalezca las competencias y habilidades técnicas, administrativas y humanas del personal, para que se refleje en su actitud y aptitud en el desarrollo de sus funciones de trabajo, así como apoyo a su desarrollo integral y de esta manera participe de manera productiva en la consecución de los objetivos de la institución.

¹³SILICEO Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de personal. Ed. Limusa. México, 2000. P. 26

¹⁴REZA Tracino, J. Carlos. El ABC del administrador de la capacitación. Ed. panorama. México, 2000. P. 32.

¹⁵GRANADO, A. Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Trillas. México, 1999. P. 27.

¹⁶La microestructura pretende construir el conocimiento desde la interacción cotidiana de los individuos, comprendiendo su complejidad y su significado. TARRÉS, María Luisa. Op. Cit. México 2001 P. 98

Se debe considerar ampliar e integrar la inducción a la capacitación del personal desde su ingreso, para que el personal cuente con información clara, oportuna y veraz para la ejecución de su trabajo y la toma de decisiones.

La capacitación dentro de esta institución se lleva a cabo mediante la administración de las relaciones laborales, tanto individuales como colectivas, para garantizar un ambiente de productividad, calidad, equidad y justicia, con las herramientas necesarias para la aplicación de la ley y las normas referentes a las relaciones laborales.

Lamentablemente la capacitación de esta institución se encuentra con diversos obstáculos, como son: limitaciones de recursos, la dispersión geográfica de las oficinas postales, la falta de estructuras locales en las coordinaciones estatales, la Orientación de los programas, materiales y cursos, diseño del plan de formación y operación de Instructores, Apoyo para el sistema de enseñanza abierta en primaria, secundaria y bachillerato a través de convenios con otras dependencias públicas y Desarrollo de la escuela, instituto o universidad postal.

Dentro de las problemáticas que la institución vive abordaremos puntualmente la formación de los instructores y por ende, las prácticas educativas de los instructores de capacitación de este centro desde una perspectiva pedagógica, ya que:

“La acción pedagógica apunta a hacer adquirir reglas que permiten enfrentar situaciones conocidas, que se reproducen, pero que también permiten tratar problemas nuevos, desconocidos. Y por último, esta acción pedagógica apunta a hacer actuar”¹⁷

¹⁷BEILLEROT, Jacky. La formación de formadores, entre la teoría y la práctica. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires, 1996. P. 51

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

El área de capacitación se encuentra con diversos obstáculos, sin embargo, nos centramos en las dificultades que viven los instructores del Servicio Postal Mexicano en su labor de capacitadores desde una mirada pedagógica que nos permite ver a la capacitación desde una perspectiva social y humanista, con la posibilidad de lograr una formación integral en el participante y en el instructor, a través de las prácticas educativas.

1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

La ubicación geográfica¹⁸ es importante, por que da un panorama general de las instalaciones y del personal, de una manera objetiva y subjetiva de lo que aquí se vive, es decir, el contexto a que nos vamos a enfocar desde una perspectiva de territorio, espacio, lugar y tiempo.

1.2.1 TERRITORIO¹⁹

El servicio postal mexicano es una institución con instalaciones ubicadas a nivel nacional, por tanto, es necesario precisar en que instalaciones se llevó acabo la presente investigación, por que:

**“el territorio, es una noción objetiva-subjetiva, individual y
grupal de extensión diversa y variable”²⁰**

En este caso nos enfocaremos a las instalaciones y personal del Servicio postal Mexicano, ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470.

1.2.2 ESPACIO²¹

**“la distribución permite conocer, en la realidad o a partir
de un plano, el valor o papel atribuido a los espacios”²²**

¹⁸ Ver Croquis. P. 22

¹⁹ En esta investigación el territorio será considerado como las instalaciones y personal del Servicio postal Mexicano.

²⁰ VIÑAO Frago, Antonio. Espacio y Tiempo. Educación e Historia. Ed. Dirección General. Michoacán México, 1996. P. 63

²¹ En esta investigación el espacio será considerado como un signo detonante para realizar la interpretación de los sujetos en el quehacer de su práctica dentro de las instalaciones del Servicio postal Mexicano, ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470. .

Partiremos de la distribución de las instalaciones en el Servicio Postal Mexicano. Con un enfoque particular en la planta baja del edificio, ya que es aquí donde se llevan a cabo la capacitación.

**“toda lista supone reordenación y clasificación, por tanto
también jerarquías”²³**

Como primera instancia, en la entrada 1 nos encontramos con el estacionamiento que es muy pequeño y sólo es para los directivos. Es necesario, recordar que de una manera implícita se ven reflejadas las jerarquías en las instalaciones del Servicio Postal Mexicano al llevar a cabo el listado de las oficinas en la presente instalación.

La segunda entrada nos permite mirar de frente el aula magna. De lado derecho se encuentra ubicado el almacén 1 y la cafetería, de lado izquierdo las escaleras para la primer piso, a un costado de éstas se encuentra el almacén 2 frente a este se encuentra la gerencia de reclutamiento y selección de personal, a un costado de la gerencia se encuentra la primer aula de computación y a su lado la entrada 2.

Si partimos nuevamente de la entrada 2 y avanzamos por todo el pasillo hasta tomar con pared, tenemos que girar a la derecha para encontrarnos de lado derecho una oficina donde se encuentran los instructores de capacitación, a un lado de ella se encuentra la oficina 2, en seguida se encuentran las oficinas 3 y 4, después el aula 1, posteriormente el aula 2, el expendio de estampillas y finalmente el aula de computo 2, a un costado se encuentra el aula 4.

²² Íbidem P. 88

²³ Íbidem P. 77

Si partimos nuevamente de la entrada y avanzamos por todo el pasillo hasta tomar con pared, girando ahora de lado izquierdo se encuentra el almacén 2 antes mencionado, en seguida la oficina 5, en seguida la gerencia de capacitación y de lado derecho la sala de juntas, ubicada a un costado de la subdirección de Equipamiento Humano, fuera de la oficina la secretaria y detrás de esta el sanitario de hombres y mujeres al finalizar estos, se encuentra un pasillo que nos lleva al aula magna 4 nuevamente.

Por tanto, la manera en que las personas y las oficinas están ubicadas en Servicio Postal Mexicano expresan el nivel académico y jerarquía de cada uno de ellos. nada de lo que aquí acontece es por casualidad, todo tiene una doble lectura.

“el espacio implica y afecta de modo más directo a lo corporal y a lo objetual, a los seres vivos”²⁴

Como se muestra en el croquis, las oficinas nos podemos dar cuenta que con el simple hecho de observar la estructura de cada una de ellas, podemos notar las jerarquías de cada sujeto que labora ahí.

“El espacio comunica; abre o cierra, pero siempre muestra, el empleo que el ser humano hace de sí mismo”²⁵

En el caso de la subdirección de equipamiento humano se encuentra alfombrada, con un escritorio de tamaño grande, un sillón, una sala grande, un librero, cuadros de pinturas en la pared una línea de teléfono particular, cuenta con una sala de juntas a su costado, está cuenta con alfombra, un sanitario, un escritorio con seis sillas respectivamente y una mesa con una cafetera. El subdirector de esta institución cuenta con una secretaria particular. La secretaria no cuenta con una oficina, tiene un escritorio con su computadora y una silla.

²⁴Ibidem. p. 61

²⁵Ibidem. P. 64

En el caso de la gerencia de capacitación el espacio de la oficina es más reducido, no cuenta con alfombra, cuenta con secretaria particular, con un escritorio de tamaño regular y una mesa con cuatro sillas, un sillón, aparte un escritorio donde se ubica la computadora, línea particular de teléfono y un librero.

En el caso de las oficinas 2 y 5 son pequeñas, pero particulares para la licenciada que realiza la elaboración de los cursos de capacitación y para el maestro que realizar las estadísticas de capacitación, las oficinas cuentan con un escritorio, una silla, una computadora y archiveros, respectivamente.

En el caso de las oficina 1 es para 6 instructores cada uno con su escritorio y su computadora un estante para la papelería y dos archiveros. Las oficinas 3 y 4 se encuentran con 4 personas cada una, una computadora para cada persona.

El aula magna es para impartir cursos a un gran número de participantes con un sanitario, un pizarrón, un proyector y sillas para cada participante, el aula 1 es de tamaño medio tiene sillas y mesas para cada participante, un pizarrón y un proyector, el aula 2 es pequeña tiene mesas y sillas para cada participante, una pizarrón y se encuentran 4 archiveros al fondo del aula.

El aula de computo 1 tiene 20 computadoras y es de mayor tamaño que el aula 2 cuenta con 10 computadoras, pero las dos para impartir cursos de computación a los participantes.

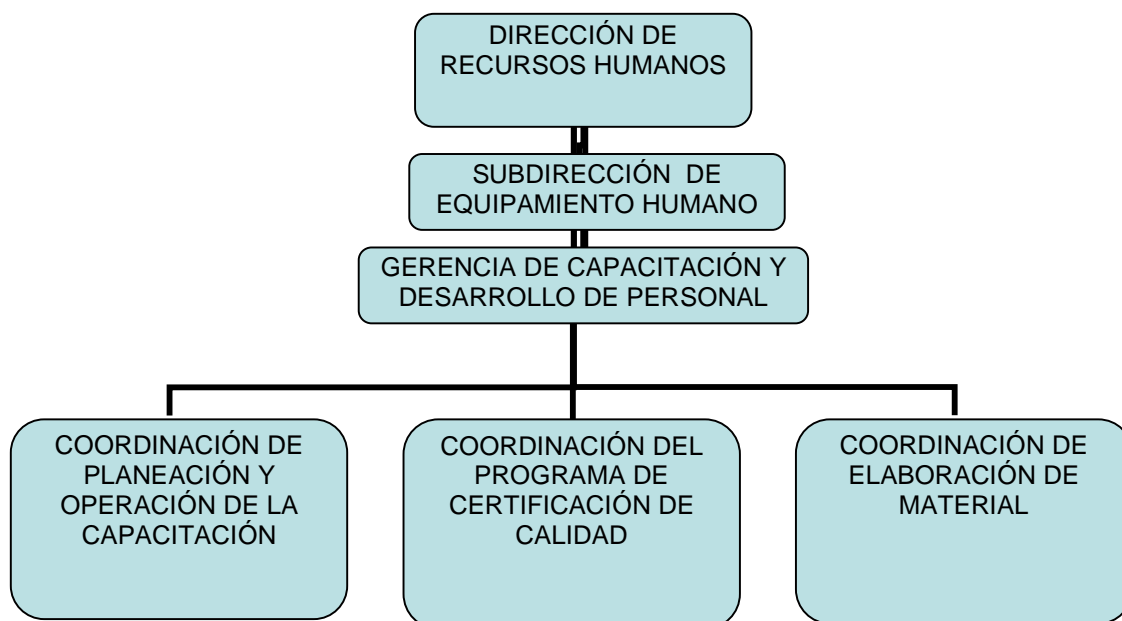
El almacén 1 es para las hojas en blanco, proyectores, teclados y mouse, el almacén es para rotafolios, marcadores, engrapadoras, etcétera, con todo lo relacionado a la papelería de la institución.

El expendio de estampillas es una oficina grande con 5 archiveros, una bascula para pesar los paquetes, estantes, etc.

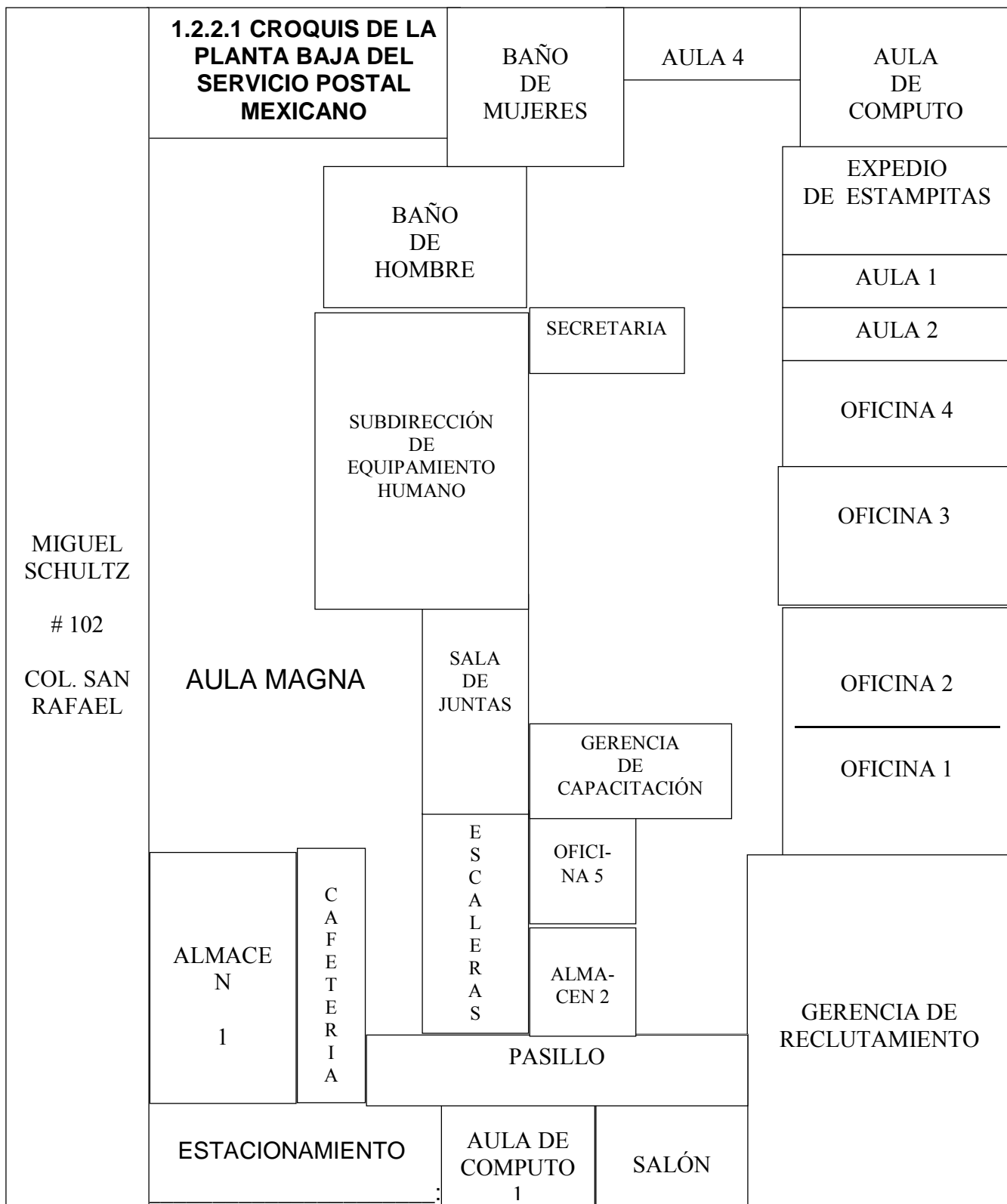
La gerencia de reclutamiento, por un lado, cuenta con una oficina particular para la gerente de reclutamiento con un escritorio, un sillón, alfombra, dos sillas, por otro lado, tiene 4 escritorios, 4 sillas, 4 computadoras, 4 archiveros y un salón particular con veinte mesas y sillas, un pizarrón y un escritorio.

Finalmente, hay dos baños para hombres y mujeres, con cuatro tazas de baños con su respectiva separación, un fregadero, un espejo, accesorios, respectivamente.

Con la finalidad de comprender de manera gráfica las jerarquías antes mencionadas se muestra el siguiente diagrama:



“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ



1.2.3 LUGAR²⁶

“hechos, procesos y acontecimientos en el lugar”²⁷

El lugar en el que se desarrolla cada sujeto del Servicio Postal Mexicano, influye en su comportamiento y su subjetividad. Igualmente, al referirnos especialmente al lugar de las aulas, podemos decir que no importa qué se pretenda educar aquí, pero te educa o reeduca individualmente y subjetivamente.

El lugar influye en la práctica educativa de los instructores de capacitación, ya que las limitaciones de recursos, la dispersión geográfica de las oficinas postales y la falta de estructuras locales en las coordinaciones estatales afectan influyen en los participantes e instructores del Servicio Postal Mexicano.

De la misma manera, al impartir sus cursos para realizar sus objetivos en la capacitación se enfrentan con los niveles de escolaridad tan diversos en los empleados que ocupan el mismo puesto de trabajo y todo esto se ve reflejado en el aula donde se imparte los cursos de capacitación.

1.2.4 TIEMPO²⁸

**“Lo que hay, en comparación con el tiempo es una
ausencia de reflexión sobre como opera y como se inserta
en la operación histórica”²⁹**

²⁶El lugar en esta investigación será considerado como la ubicación del sujeto en un espacio determinado de las instalaciones del Servicio Postal Mexicano, ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470.

²⁷Ibidem. P. 75

²⁸El tiempo en esta investigación es una reflexión sobre la situación laboral actual de los sujetos que laboran en Servicio Postal Mexicano, ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc. Distrito Federal C.P. 06470.

En el caso del tiempo en la capacitación, pero sobre todo al impartir los cursos influye la administración que este manejando al Servicio Postal Mexicano, es decir cada temporalidad influye directamente en cada subjetividad e individualidad social para que el sujeto se comporte de determinada manera en su área de trabajo.

²⁹Ibidem. P. 66

1.3 LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

En el presente apartado realizaremos un acercamiento a la práctica educativa de los instructores con el objeto de comprender el rol social y personal que juegan dentro de la capacitación que les brindan a los trabajadores del Servicio Postal Mexicano, por lo anterior desde un enfoque pedagógico retomaremos a:

“Las ciencias sociales y humanas tienen como finalidad el objetivo de producir, por definición saberes sobre el hombre en sociedad”³⁰

En este caso para comprender las prácticas de Educación de los instructores del Servicio Postal Mexicano desde lo social, fue necesario, adentrarnos en el lugar de trabajo, de los sujetos de esta institución mediante la observación participante³¹ permitiéndonos comprender desde su entorno de una manera más precisa y subjetiva lo que pasa con la capacitación y particularmente con la práctica educativa de los instructores.

Muchas entrevistas³² se realizaron de manera informal a todo el equipo de capacitación, pero especialmente a los instructores con el fin de acercarnos a los sujetos para conocer la manera en la que se desarrollan y comportan en su ámbito laboral. Así, como darles a conocer el objeto de la investigación para que se interesaran en colaborar en su realización, dejando claro que se pretende

³⁰BEILLEROT Jacky. *Op. Cit.* P. 81.

³¹La observación participante es una labor detallada, minuciosa y disciplinada, para lograr la comprensión adecuada de los fenómenos sociales y sus significados. Ídem P. 98

³²La entrevista es un encuentro cara a cara entre el investigador y el informante, puede ser desde una indagación libre hasta una interrogación estructurada, que se utilizó para recabar información sobre los instructores del Servicio Postal Mexicano. Ídem P. 113

repensar su práctica con una mirada reflexiva y crítica encaminada a su mejoramiento.

Posteriormente se realizaron entrevistas no estructuradas, para realizar un acercamiento más detallado en algunos aspectos específicos de la labor educativa de los instructores; siempre tomando en cuenta que se debe tener cuidado sobre lo que se pregunta y la forma en la que se realiza la entrevista, para no ocasionar que el entrevistado se rehusara a colaborar. Lo que se busca con este método es conocer la opinión del otro. Así, con la intención de repensar, como ya se mencionó, la práctica de los instructores consideramos necesario partir de la pedagogía como:

“una pedagogía de descontento y de coraje que sea capaz de cuestionar la hegemonía de las definiciones dominantes de lo cotidiano”³³

La pedagogía no se puede mantener al margen de los acontecimientos sociales que se vean permeados por la educación. En consecuencia, se realizó una interpretación de la observación participante y las entrevistas estructuradas que permita conocer las prácticas educativas de los instructores de capacitación del Servicio Postal Mexicano.

Nos referimos al instructor A en la observación 1, al instructor B en la observación 2 y al instructor C en la observación 3 y a la entrevista realizada al instructor A, por ende, el puede dar mayor cuenta a esta investigación sobre todo a la manera de impartir los cursos, ya que él es el instructor más antiguo con 12 años de experiencia³⁴, así conoce y aconseja a los demás instructores sobre su práctica

³³MC LAREN, Peter. Hacia una pedagogía crítica de la formación de la identidad posmoderna. Ed. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de Entre Ríos. Argentina, 2000. P. 32

³⁴Ver Anexos. Entrevista. Pregunta 5

educativa, de esta manera notamos que la tradición impera en la práctica educativa de los instructores mediante la costumbre para impartir sus cursos.

“la función del instructor es provocar la necesidad de aprender, comunicar, investigar, escuchar, dirigir y trabajar en grupo de personas que se encuentran dentro de un proceso de enseñanza-aprendizaje”³⁵

Las necesidades que deben subsanar los instructores en el proceso educativo, se ven opacadas, por que logramos percibir que los instructores *no cuentan con una formación específica para poder impartir los diferentes cursos de capacitación sólo recibe los temas, los estudia y los imparte*³⁶. El puesto de instructores lo adquieren por la experiencia que van acumulando a través del tiempo en temas específicos, no reciben ningún tipo de instrucción para poder impartir la capacitación y *lo único que necesita para ser instructor es conocer el tema que se va a impartir*³⁷.

“Tradición y costumbre, éstas han sido la materia de las vidas de la mayoría de la gente durante gran parte de la historia”³⁸

Todos los instructores imparten sus cursos por tradición, ya que no tienen una formación relacionada con el ámbito educativo y *su nivel educativo es diverso*³⁹. Sin embargo, conocen los contenidos de los cursos gracias al tiempo que lleva trabajando ahí, además de haber desarrollado habilidades como manejo de grupo aún sin conocerlo teóricamente.

³⁵GRANADOS, A. Jaime. Op. Cit. P. 27

³⁶Ver anexos. Entrevista. Pregunta 14

³⁷Ver anexos. Entrevista. Pregunta 8

³⁸GIDDENS, Anthony. Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas. Ed. Taurus. Madrid, 1999. P. 51

³⁹Ver anexos. Nivel educativo del Servicio postal Mexicano en el área de Capacitación.

**“El espacio escolar educa, no es un elemento neutro.
Educa en uno u otro sentido, según su disposición, en el
mismo, de las personas y objeto”⁴⁰**

Al observar la práctica en el aula del instructor A, nos dimos cuenta que al comenzar la clase evidenció las calificaciones que los participantes habían obtenido en un ejercicio de la clase anterior y argumentó que *era necesario hacer evidentes sus dificultades para que sepan qué deben trabajar (silencio), pero una persona que estaba al frente le hizo un gesto de desaprobación por lo que estaba diciendo*⁴¹.

El instructor A evidencia las calificaciones de los participantes mostrando superioridad entre ellos dando pie a la desigualdad, de esta manera el espacio donde se educa se encuentra sumergido en subjetividades.

**“Existe la misma lucha por el reconocimiento entre el
formador y el formado pasa por algo que tiene que ver con
el diálogo”⁴²**

El gerente les explicó de dónde había salido el concepto de colonia porque una compañera preguntó si esta construcción (Correos) era antigua⁴³, ya que una *señora mencionaba que no le gustaba ir a ese edificio por que le contaron que ahí espantan*, así podemos percibir que la intersubjetividad se ve reflejada mediante el Diálogo en el acto educativo, desde una perspectiva social e individual.

⁴⁰VIÑAO Frago, Antonio Op. Cit. P. 82

⁴¹Ver anexos. Observación 1

⁴²FILLOUX, Claude Jean. Intersubjetividad y formación. El retorno sobre si mismo. Ed. Novedades Educativas. Argentina, 1996. P. 41

⁴³Ver Anexo. observación 2

“La educación de adultos rescata, reconoce y valora lo que el adulto ya sabe, y establece una interacción dialógica con ello que le resulta novedosa”⁴⁴

Un alumno pone un ejemplo y el instructor B se mofa de él y todos los demás continúan con el tema,⁴⁵ debemos tomar en cuenta que esta postura arremete contra la formación del capacitado por que el control es el que imparte y determina el ambiente generado en el aula; predominada la idea de formación de capital humano, sobre todo cuando se trata de una educación para el trabajo, en la cual se excluyen cualquier tipo de colaboración activa de los participantes retomando sus conocimientos previos de los capacitados.

“la identidad se forja día a día, cotidianamente, consciente o inconscientemente en las prácticas cotidianas y en las prácticas rituales”⁴⁶

En las observaciones en el aula se dieron diferentes manifestaciones de resistencia por parte de los participantes, ya que *Todos decidieron cerrar la puerta para que cuando llegara el instructor B no pudiera entrar, repartieron los formatos de evaluación que el instructor B les da al final de cada sesión, por tanto, los tomaron sin permiso, les dijo que trataba un tema de interés para ellos y todo lo abuchearon, Hugo no quiso leer⁴⁷*

⁴⁴SCHMELKES, Silvia y et al. Educación de adultos; estado del arte. Hacia una estrategia alfabetizadora para México. INEA. México, 1996. P. 55

⁴⁵Ver Anexo. observación 2

⁴⁶MC LAREN, Peter. Pedagogía crítica y cultura depredadora. Ed. Paidós. Barcelona, 1997. P. 55

⁴⁷Ver Anexo. Observación 2

“el poder viene de todas partes, de arriba y de abajo: está siempre ahí y está inexplicablemente implicado en las menores relaciones de dominación y resistencia”⁴⁸

Comenzó a hablar un señor acerca de las prácticas que no va hacer, dijo que lo que ven en el curso es distinto a la práctica anterior (todos abuchearon al instructor)⁴⁹. Así, podemos notar que la resistencia se da cuando existen motivos específicos por los cuales los sujetos se sienten agredidos y consideran necesario responder de alguna manera. Estas actitudes se desarrollan cuando existe la búsqueda del poder que es un factor fundamental en la resistencia.

“El formador debe aprender a elaborar sus emociones es decir, a entender lo que en la situación le toca y le concierne tanto, que logre, quizás, cambiar su actitud o su comportamiento”⁵⁰

El alumno no está de acuerdo con la explicación que le da el instructor C⁵¹.

Estas relaciones de enseñanza-aprendizaje deben estar basadas en la acción pedagógica que permita respetar la diversidad de sujetos por los que se encuentra conformado el grupo.

“la paradoja de la educación se manifiesta en ciertas rutinas e inercias carentes de significado de los procesos de enseñanza y de la formación y los aprendizajes de los educados o sujetos en proceso de formación”⁵²

⁴⁸MC LAREN, Peter. La vida en las escuelas, una introducción a la pedagogía crítica en los fundamentos de la educación. Ed. S XIX. México, 1998. P. 264

⁴⁹Ver Anexo. Observación 2

⁵⁰BEILLEROT, Jacky. Op. Cit. P. 52

⁵¹Ver Anexo. Observación 3

⁵²GIDDENS, Anthony. Op. Cit. P. 30

Todos se empezaron a desesperar por que el instructor no llega aún eran las 3:20 y todos los alumnos chiflaban, comenzaba el desorden y cada vez alzaban más la voz⁵³, se concibe de una manera cotidiana en los cursos de capacitación que los instructores no lleguen en el horario acordado, no cumplan con el contenido de los cursos o con lo que les prometen al finalizar el curso.

**“la educación del adulto tiene sentido, porque el adulto
continúa aprendiendo”⁵⁴**

Un alumno pone un ejemplo y el instructor de mofa de él⁵⁵. En este tipo de comportamientos por parte del instructor, notamos que hace caso omiso de la subjetividad de los participantes (en la cual se incluyen aspectos como los sentimientos, intereses, percepciones, etc.)

**“el reto central planteado por la educación crítica ha sido
el análisis de la base conceptual sobre la que se apoya la
subjetividad y lo que se está conociendo como la era del
capitalismo global”⁵⁶**

Dentro de una sociedad a la que lo único que le interesa es el desarrollo de la economía y la reproducción de las actividades, se deja de lado el verdadero sentido de alguna actividad específica, se deja de distribuir y de luchar por conseguir ideales, para abrir paso a la monotonía.

No podemos resignarnos a ver la capacitación y a las prácticas educativas como algo dado y estático. Por tanto, la capacitación y en particular la práctica educativa de los profesores puede llegar hacer una práctica donde se reconozca al sujeto

⁵³Ver Anexo. Observación 2

⁵⁴GADOTTI, Moacir. Op. Cit. P. 309

⁵⁵Ver Anexo. Observación 3

⁵⁶MC Laren, Peter. La vida en las escuelas.Op. Cit. P. 214

como ser social, es decir, un sujeto que se forma día a día con todo lo que acontece en su entorno laboral, familiar, etc. y no sólo con lo que vive en su ámbito laboral.

“El término alemán Bildung, que traducimos como formación, significa también la cultura que posee el individuo como resultado de su formación en los contenidos de la tradición de su entorno”⁵⁷

A pesar de que la capacitación es una práctica homogénea se puede rescatar la subjetividad reconociendo que los instructores y los capacitados son sujetos que se forman socialmente, pero también, se forman individualmente, así que no podemos olvidar que sólo se deben fomentar el saber hacer, también debemos reconocer que somos sujetos históricos, culturales, sociales, etc.

“La educación como modalidad de concreción del espacio formativo, es un elemento primordial que, articulado a otros, sustenta mecanismo de reproducción, expansión y transformación de la dinámica social”⁵⁸

Es importante y necesaria la intervención pedagógica en la formación de los instructores de una manera didáctica y formativa, donde se creen programas para dar a conocer lo que son las prácticas educativas, los que conlleva estar frente a un grupo de una manera más interesante logrando que los capacitados se vuelvan parte de este proceso de enseñanza-aprendizaje y esto les sea útil para resolver problemas en su trabajo, pero también, en su vida cotidiana. Es elemental, que la capacitación retome la subjetividad de los capacitados para que la formación que proponga la capacitación sea totalizadora, es decir, que no nada más sea para el ámbito laboral sino que se piense al empleado como sujeto familiar, social, cultural, etc.

⁵⁷GADAMER, G. Verdad y método. Ed. Sigüeme, Salamanca. España, 1997. P. 38

⁵⁸GARCÍA Jiménez, Marco Antonio. Los usos de la teoría en la investigación. Ed. Plaza y Valdes. México, 2000. P. 77

CAPÍTULO 2

“UN ACERCAMIENTO TEÓRICO-PEDAGÓGICO A LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”

PRESENTACIÓN

Partimos de la fundamentación teórica, como segundo criterio metodológico plasmado en el presente capítulo, donde se retoma la práctica educativa de los instructores de capacitación del Servicio Postal Mexicano como un problema social del presente, con la necesidad de ser pensado y retomado desde una construcción teórica que a través de categorías¹ nos permita reconocer conceptos ya establecidos que den cuenta de los acontecimientos de estas prácticas desde lo social.

“La pedagogía se vuelve, entonces la teoría de esta práctica, un especie de reflexión sobre la educación ejercida por estos educadores [...] con la finalidad de hacer que la práctica educativa sea más coherente al objetivo preestablecido”²

Es fundamental categorizar la teoría³ que nos permita dar lectura a los acontecimientos entorno a la práctica educativa en la capacitación del Servicio Postal Mexicano, que darán cuenta de nuestro problema eje desde la pedagogía, considerando, que:

“La educación crítica conduce a la acción, pero se trata de una forma particular de acción que llamaremos praxis”⁴

¹Las categorías en las ciencias sociales implican reconocer los múltiples niveles de abstracción en los que el tiempo se sitúa. ZEMELMAN, Hugo. *Op. Cit.* P. 54

²MC LAREN, Peter. *Pedagogía Crítica*. Resistencia cultural y la producción del deseo. Ed. Instituto de estudios y Acción Social. Buenos Aires, 1990. P. 50

³La teoría de nuevas posibilidades en el campo de las ciencias sociales y las humanidades y hacerla jugar como una herramienta que habilite al sujeto a pensar desde las exigencias que el mundo contemporáneo le plantea para relacionarse con su entorno, con el conocimiento y con la cultura en su condición de sujeto pensante y generador de opciones. GARCÍA Jiménez, Marco Antonio. *Op. Cit.* P. 73

⁴BEILLEROT, Jacky. *Op. Cit.* P. 50

La investigación da a conocer a la capacitación como un problema del presente, que necesita ser repensada y reconocida como una praxis⁵ pedagógica que retoma la subjetividad de los capacitados, en las prácticas educativas de los instructores, para que la formación de estos sea integral, es decir, que no nada más sea para el ámbito laboral, sino que se piense al empleado como sujeto familiar, social, cultural, etc.

⁵La praxis se refiere al actuar responsable, independiente y guiado por ideas del hombre, tal como se manifiesta especialmente en la vida política. BÖHM, Winfred. Teoría y Praxis. Pátzcuaro, Michoacán. México. CREFAL-OEA. 1991. P. 22

2.1 LA CAPACITACIÓN EN EL SERVICIO POSTAL MEXICANO; UNA FORMACIÓN INTEGRAL MÁS ALLÁ DE UNA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

En el presente apartado se busca retomar una postura teórica, que permita dar lectura a la formación actual que reciben los trabajadores del Servicio Postal Mexicano a través de la capacitación, con la finalidad de ofrecer una propuesta pedagógica que le permita a la presente institución brindar a sus trabajadores una formación integral, por que:

“no se eximen las ciencias sociales de la obligación de pensar, teorizar, y fundar epistemológicamente de manera autónoma, su propio tiempo: el tiempo social”⁶

La pedagogía en esta investigación permite concebir la acción educativa de la capacitación, implementada en el Servicio Postal Mexicano desde diversas posturas teóricas, que mediante la explicación y la reflexión de esta acción nos permitirá asumir una postura crítica de esta actividad.

“La pedagogía crítica proporciona dirección histórica, cultural, política y ética, para los involucrados en la educación que aún se atreven a tener esperanza”⁷

Conjuntamente, desde MC LAREN retomaremos desde la pedagogía crítica como:

⁶VALENCIA, Guadalupe.” El tiempo social: reflexiones sobre una dimensión constituyente. En: Valencia Guadalupe (et. al.) P. 41

⁷MC LAREN, Peter. Pedagogía Crítica. Op. Cit. P. 41

“una estrategia y en una respuesta poderosa a las condiciones históricas que nos han generado como sujetos, y a las formas en que cotidianamente estamos insertados”⁸

El asumir las problemáticas sociales actuales desde la pedagogía crítica no implica sólo reflexionar y pensar las actividades educativas más allá de lo establecido, sino establecer este discurso en el actuar y en la práctica de los sujetos inmersos en la educación.

Desde el discurso de BEILLEROT consideramos que la pedagogía crítica debe estar reflejada en:

“Los pedagogos críticos que comparten la idea de que la educación debe impulsar el cambio social”⁹

Por un lado, para vislumbrar lo que socialmente vivimos partiremos desde VALENZUELA, para comprender que el neoliberalismo ha perneado los acontecimientos de nuestra sociedad y, también, la acción de los sujetos donde la capacitación no ha sido la excepción, por que:

“el país se encuentra inmerso en un Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá, que implica para las empresas contar con personal calificado en posibilidades de elaborar productos y brindan servicios por su calidad y por el volumen de producción, representen un bajo costo y garantía para los consumidores”¹⁰

⁸Ibidem. P. 55

⁹BÓRGUEZ Bustos, Rodolfo. Pedagogía Crítica. Ed. Trillas. México, 2000. P. 51

¹⁰VALENZUELA, María de Lourdes. Nuevos Rostros y esperanzas para viejos desafíos. La educación de las personas adultas en México. Tomo 2 Universidad Pedagógica Nacional México, 1995. P. 85

En las empresas el aprender mediante la capacitación será entendido como la capacidad de resolver problemas y aumentar la productividad en las mismas. Por que de acuerdo con SILICEO:

“La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores”¹¹

Para nuestra sociedad aprender mediante la capacitación de las empresas es entendido como la capacidad de resolver problemas mediante el desarrollo de habilidades de los trabajadores para una buena producción. Así, la capacitación actual no discute que el empleado es más que un producto, es un sujeto al que puede capacitar para que se vean mejoradas sus aptitudes y actitudes.

Por otro lado, si contemplamos a la capacitación desde la pedagogía crítica como una posibilidad para brindarle al sujeto en su actuar una formación que le permita desarrollarse en todos los ámbitos de su vida, examinaremos el discurso de VALENZUELA que considera:

“preciso entender que la capacitación redundará en el beneficio de la formación integral del trabajador; con ello su nivel de vida y paralelamente será posible elevar los volúmenes de producción con mayor calidad”¹²

La capacitación siempre tendrá como fin mejorar la producción de las empresas, pero lo relevante de este discurso es la manera en la que considera la posibilidad de retomar en la capacitación la formación integral del sujeto.

¹¹SILICEO Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. ED. Limusa. México, 2008. P. 25

¹²VALENZUELA, María de Lourdes. Op. Cit. P. 92

Por consiguiente, la presente investigación considera a la capacitación como una necesidad social de la producción en las empresas, pero también vista desde una perspectiva pedagógica como un ámbito de la educación que posibilite y fomente la formación del sujeto.

Si consideramos la postura de MENESES podemos asumir que:

**“la formación tiene que ver con el ascenso a la humanidad
y no sólo con el cultivo de la capacidad y el talento”¹³**

Desde esta perspectiva se busca pensar a los sujetos que forman parte de la capacitación desde una formación que los reconozca como sujetos inmersos en una cultura, costumbre, clases sociales, con situaciones familiares, económicas y niveles educativos particulares, retomando también la subjetividad¹⁴ que los conforman como sujetos formados en una totalidad asumiendo esta postura pedagógica de la formación, dejaremos de lado la formación para el trabajo que sólo conviene al sistema neoliberal¹⁵. Por lo anterior, retomaremos la teoría que propone GADAMER considerando que la:

**“formación no se produce al modo de los obreros
técnicos, sino surge del proceso interior de la formación y
conformación”¹⁶**

¹³MENESES Díaz, Gerardo. Formación y teoría pedagógica. Ed. Lucerna Diogenis. México 2002. Pág. 58

¹⁴Subjetividad, constituye un ángulo particular desde el cual podemos pensar la realidad social. ZEMELMAN, Hugo. Subjetividad. Op. Cit. p. 21.

¹⁵Neoliberalismo es actualmente una ideología fuerte porque se impregna más profundamente de lo que podemos imaginarnos ante la cultura social de un sector mayoritario de la sociedad civil, como, asimismo, cultura política de las élites gobernantes, administradores, funcionarios y técnicos. ANGULO Rasco, J. Félix. Op. Cit. P. 26.

¹⁶GADAMER, G. Op. Cit. p.40

Por un lado, la formación para el trabajo como la actividad que fomenta en el sujeto la productividad para mejorar la producción en las empresas y, por otro lado, desde la postura de GADAMER encontramos la posibilidad de contemplar a la formación como un proceso totalizador del sujeto.

La pedagogía no se puede mantener al margen de los acontecimientos sociales que se vean perneados por la educación, no puede mantenerse como espectadora de la educación impartida en la capacitación, aceptándola como algo establecido. Por tanto, retomando a GIROUX:

**“la teoría crítica contempla los aspectos ambivalentes de las
instituciones tradicionales y analiza las potencialidades de la
modernidad para nuevos desarrollos institucionales”¹⁷**

Finalmente, la diversidad de aportaciones que los autores antes mencionados realizan acerca de la formación, la acción pedagógica y las prácticas educativas impartidas en la capacitación desde una postura crítica, son la apertura para considerar a la *formación integral* como la categoría que dará a la presente investigación la posibilidad de considerar el contexto social, cultural y personal, así como los conocimientos y habilidades del sujeto como una totalidad, que puede ser desarrollada por la capacitación.

¹⁷HENRY A. Giroux/ Ramón Flecha. Igualdad educativa y diferencia cultural. Ed. Rouse. México, 1994. P. 33

2.2 UNA PERSPECTIVA PEDAGÓGICA DE LA FORMACIÓN DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

Para recuperar la postura de la formación integral en la capacitación del Servicio Postal Mexicano explicada en el apartado anterior, es necesario hablar de los instructores¹⁸ como posibilitadores de una formación integral¹⁹ mediante la impartición de los cursos a los capacitados.

Si se considera la postura de Platón ante el saber comprenderemos, que:

**“el saber preexiste desde su origen en las almas humanas
y el maestro es sólo un facilitador del proceso de
aprendizaje”²⁰**

Los instructores del Servicio Postal Mexicano tienen un compromiso con su práctica educativa, como la tienen los profesores de la educación escolarizada, porque de ellos depende enseñar ciertos contenidos y que los sujetos lo aprendan, pero siempre con la posibilidad y necesidad de que se formen y conformen a través de esta práctica educativa.

Partiremos de la postura que toma SCHMELKES ante la práctica de los instructores y educadores considerando que:

¹⁸Instructor es un término de la formación profesional técnica o de la formación militar. Y este término pone el acento, por supuesto, sobre la actividad de aprendizaje, pero probablemente desde una normativa estrecha. BEILLEROT, Jacky. *Op. Cit.*. P. 15

¹⁹La presente Investigación retomara el proceso de capacitación la apertura a una formación integral; como la fusión de la formación para el trabajo y la formación para la vida de los sujetos inmersos en este proceso el proceso educativa, mediante un curso de capacitación para las prácticas educativas de los instructores del Servicio Postal Mexicano basado en un modelo de competencias desde una perspectiva pedagógica.

²⁰LARROYO, Francisco. *Diálogos de Platón*. Ed. Porrúa. México, 2001. P. 44

“el educador debe relacionarse con él como persona y no en función de un rol. Por tanto, deberá crear un ambiente libre de amenazas para participar, recurrir a la experiencia concreta y mostrar su confianza en la capacidad del educando de enfrentarse y solucionar situaciones problema”²¹

Los instructores deben considerar su práctica para poder reconocer sus aciertos y debilidades que les permitan mejorar su actividad educativa, considerando a los capacitados como sujeto con una formación previa que de manera ideal se considere todo esto a través de la postura teórica de VALENZUELA, entendemos que:

“la realidad del adulto obedece invariablemente a la necesidad de integrarse a la sociedad y perfeccionar sus habilidades productivas con la finalidad de acercarse recursos económicos en beneficio propio y de su familia”²²

Los instructores imparten educación a personas adultas, con un contexto previo, con la necesidad de adquirir nuevos conocimientos para mejora en su ámbito laboral o para adquirir un puesto nuevo o una estimulación monetaria por actualizarse, con el fin de mejorar su calidad de vida. Ya que, según GRANADOS:

“la instrucción esta dirigida a personas adultas, con experiencia y formación profesional, es recomendable que se tome un modelo de facilitador del aprendizaje y se abandone el modelo tradicional”²³

²¹SCHMELKES, Silvia y et al. Op. Cit. P. 55

²²VALENZUELA, María de Lourdes. Op. Cit. P. 248

²³GRANADOS, A. Jaime. Op. Cit. P. 27

La educación que se da a los capacitados no puede impartirse como a los alumnos que estudian de una manera escolarizada, por que los contextos son diversos, así se considera pertinente pensar en la práctica educativa de los instructores desde una perspectiva pedagógica que los oriente a las necesidades de los adultos, por que según SCHMELKES:

“Uno de los principios más claros de la pedagogía de la educación de adultos se refiere al necesario reconocimiento de que el adulto es un ser culto, que posee información, conocimientos, habilidades y valores que ha desarrollado a lo largo de la vida”²⁴

Enfocar la práctica de los instructores al contexto de los adultos como maneras particulares de concebir su entorno es un reto, ya que todos los sujetos nos formamos, como ya se menciono, a través de la cultura, en este caso desde SAGASTAZABAL;

“la cultura de las organizaciones educa por sí misma a sus miembros”²⁵

El hecho de que los instructores pertenezcan a una institución, en este caso el Servicio Postal Mexicano, influye en la conformación de su cultura como una manera de pertenecer e identificarse en su ámbito laboral, que se ve reflejado en sus actuar cotidiano.

“la cultura se ha entendido a sí misma como la conformación de la vida real”²⁶

²⁴SCHMELKES, Silvia y et al. Op. Cit. P. 55

²⁵SAGASTIZABAL, María de Los Ángeles. Op. Cit. P. 74

²⁶Idem. P. 76

La cultura en la que nos desarrollamos influye en los sujetos desde la manera en la que nos formamos mediante la educación informal que aquí emana, es decir, si comprendemos desde la DE LA GARZA que el instructor inmerso en una institución se forma desde:

“el espíritu de una época, las pautas culturales, actitudes, intereses, valores y costumbres de la población que la comunicación ‘expulsa’ o ‘refleja’”²⁷

Entendemos que su actuar se da en la formatividad²⁸ de su entorno y su contexto, por lo anterior, se puede considerar que la postura que los instructores del Servicio Postal Mexicano se fundamente en la tradición, si se piensa desde GIDDENS que:

“las tradiciones son siempre propiedades de grupos, comunidades o colectividades”²⁹

Se asume que en el momento de considerar que los instructores no cuentan con una formación previa para impartir sus cursos fundamentados en la manera de educar, entonces, sus prácticas se fundamenta en:

“la tradición por que el pasado estructura el presente a través de creencias y sentimientos colectivos compartidos en el espacio educativo”³⁰

²⁷DE LA GARZA Toledo, Enrique. “La configuración como alternativa al concepto articulado de la teoría” En: Valencia Guadalupe (et. al.) Op Cit. P. 19

²⁸La formatividad es una dimensión del fenómeno humano, recordado sobre el fondo de todas las actividades del hombre, de todos los hechos que se relacionan con la función de la formación. HONORE, Bernard. Para una teoría de la formación. Dinámica de la normatividad. Ed. Narcea. Madrid. 1980. P. 127

²⁹GIDDENS, Anthony. Op. Cit. P. 54

³⁰idem P. 54

Si se considera a la tradición desde DE LA GARZA como la manera en la que las prácticas del pasado implementan las del presente podemos considerar que no cabe la posibilidad de que los instructores consideren su práctica educativa desde una nueva perspectiva.

En esta investigación no se pretende etiquetar la formación de los instructores como algo dado, así que se pensará desde ZEMELMAN que:

“no es suficiente con explicar los fenómenos, sino que tenemos que transformarlos en aspectos de posibilidades para reconocer operaciones de otras prácticas sociales vinculadas a sujetos todavía no reconocidos”³¹

En este caso se considera la formación de los instructores desde una perspectiva pedagógica como parte fundamental con su actuar una posibilidad para fundamentar sus prácticas educativas un suceso que logre la formación integral en los sujetos inmersos en la capacitación del Servicio Postal Mexicano.

³¹ZEMELMAN, Hugo. Voluntad de conocer: el sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico. Ed. Anthropos. México, 2005. P. 14

2.3 UNA PERSPECTIVA PEDAGÓGICA DE LAS PRÁCTICAS EDUCATIVAS DE LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

Como se menciona en el apartado anterior, la pedagogía no puede ser espectadora de las prácticas educativas que llevan a cabo los instructores de capacitación, por que en ella recae la responsabilidad de fomentar la formación del sujeto a través de la educación, una educación que no olvide al sujeto como ser humano con necesidades específicas, más allá de lo que consideran las empresas, que deben de aprender los empleados para ser más productivos en su trabajo.

No se puede olvidar que lo que se enseña en la capacitación de las empresas es para su mejora, pero si se puede pensar en las prácticas educativas como la posibilidad de recuperar al sujeto de lo establecido, por tanto, se considera desde la perspectiva de platón que la:

“práctica educativa [...] comprende la habilidad, la prudencia, la moralidad”³²

La práctica educativa es desde la pedagogía es una forma específica de educar, de transmitir conocimiento sin olvidar el contexto de los educados, por ende, el reto de los instructores se centra en la manera en la que llevan a cabo sus prácticas educativas, por que de ellas depende que se valore al sujeto en una totalidad reconociéndolo más allá de un producto en la empresa. Así, el actuar de los instructores debe estar en una acción pedagógica que según BEILLEROT se considera:

³²LARROYO, Francisco. *Op. Cit.*

“la acción pedagógica como los procesos de enseñar y aprender que instalan los saberes en el corazón de la actividad misma”³³

La práctica educativa de los instructores desde una utopía debe realizarse con dedicación y amor pensada en el otro y para el otro, sin embargo, se espera que esta manera de llevar a cabo las prácticas educativas sea una actividad fundamental en el actuar de los instructores, por que de esta depende que el instructor de paso a una formación integral del sujeto o que se tome como una actividad para que el capacitado tenga los elementos necesarios para trabajar, así desde FREIRE:

“enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades de su producción o de su construcción”³⁴

La enseñanza es un proceso que da la pauta para que los sujetos inmersos en esta práctica se formen con los otros y a través de los otros, más allá de quedarse en una labor que se debe cumplir sin responsabilidad ni importancia, según FREIRE:

“la educación es un acto de amor, de coraje; es una práctica de la libertad dirigida hacia la realidad, a la que no teme; más bien busca transformarla, por solidaridad, por espíritu fraternal”³⁵

³³BEILLEROT, Jacky. Op. Cit. P. 52

³⁴FREIRE, Paulo. Pedagogía de la autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa. Ed. Siglo Veintiuno. México, 1999. P. 24

³⁵FREIRE, Paulo. La educación como práctica de la libertad. Ed. S. XIX. México, 1997. P. 9

Podemos entender que a pesar de que la educación que imparte la capacitación no esta pensada para ir más allá de una búsqueda para la buena producción, la manera, el amor, la entrega a las prácticas educativas que lleven a cabo los instructores será una apertura entre educar para el trabajo de manera tradicional o educar para el capacitado con la posibilidad de lograr una formación integral, sin embargo, como lo menciona GIDDENS:

“la paradoja de la educación se manifiesta en ciertas rutinas e inercias carentes de significado de los procesos de enseñanza y de la formación y los aprendizajes de los educados o sujetos en proceso de formación”³⁶

Estas limitantes permean de manera frecuente y cotidiana las prácticas educativas desvalorizando la educación, como parte fundamental para la formación de los sujetos, por tanto, desde SCHMELKES se considera que:

“El adulto ha de reconocerse como sujeto consciente, con intereses, sentimientos, conocimientos, convicciones, capacidades y habilidades. Tienen un bagaje de conocimientos de sí mismo, de sus relaciones y formas específicas de actuar; son trabajadores; su fuerte esencial de conocimientos ha sido la vida, no la escuela”³⁷

Los instructores deben contemplar que trabajar con adultos que quizá han vivido alejados de la escuela desde hace tiempo y que su contexto esta formado de manera más reciente en la vida cotidiana, no es prudente enseñarle de manera tradicional, es necesario, retomar en las prácticas educativas sus aptitudes, actitudes, valore, convicciones que ha desarrollado durante toda la vida, como una

³⁶GIDDENS, Anthony. Op. Cit. P. 30

³⁷SCHMELKES, Silvia. Op. Cit. P. 55

posibilidad para que adquieran nuevos conocimientos. Es inevitable la comunicación en la educación, por que:

“A través de la comunicación se puede comprender la cultura humana”³⁸

Por medio de la comunicación como factor de expresión se puede conocer y reconocer al otro para comprenderlo en determinado contexto, por que según DE LA GARZA:

“Mediante el lenguaje se expresa el pensamiento racional, las emociones y la vida interna del sujeto”³⁹

En las prácticas educativas el instructor debe fomentar la expresión y mantenerse atento a lo que el sujeto exprese mediante al lenguaje oral y corporal, por que es una posibilidad de conocer y reconocer a los capacitados como sujetos con necesidades, gustos, angustias, etc., de tal manera, según FREIRE:

“los hombres no se hacen en el silencio, sino en la palabra, en el trabajo, en la acción, en la reflexión”⁴⁰

Los instructores compartiendo la palabra con el otro, mediante el diálogo y el entendimiento se comprenderán las necesidades de la otredad y se le conocerá al otro como participante activo de su educación, con la posibilidad del instructor de reconocer en los integrantes una diversidad de perspectivas para ver el mundo y la vida. Según FREIRE:

³⁸DE LA GARZA Toledo, Enrique. Op. Cit P. 109

³⁹Ídem

⁴⁰FREIRE, Paulo. Pedagogía del oprimido. Ed. Siglo XIX. México, 1990. P. 100

“el diálogo es una exigencia existencial. Y siendo el encuentro que solidariza la reflexión y la acción de sus sujetos encauzados hacia el mundo que debe ser transformado y humanizado, no puede reducirse a un mero acto de depositar ideas de un sujeto en el otro”⁴¹

El diálogo posibilita el reconocerse a través del otro mediante la expresión de la subjetividad, pero lo importante no sólo es que los instructores entiendan las necesidades de los capacitados, sino la manera en la que se retoman para mejorar el proceso educativo a través de sus prácticas, por que según FILLoux:

“la intersubjetividad está siempre ligada al diálogo y a todo el proceso de la dialéctica del retorno sobre sí mismo, de la lucha por el reconocimiento”⁴²

En este caso, la labor de los instructores es un reto en el sentido de reconocerse de manera subjetiva a través del otro, por que esta posibilidad le permitirá comprender y reflexionar la manera en la que imparte sus prácticas educativas, por que desde ZEMELMAN la;

“Subjetividad, constituye un ángulo particular desde el cual podemos pensar la realidad social y el propio pensar que organicemos sobre dicha realidad”⁴³

Efectivamente, la subjetividad es la que nos permite a los seres humanos diferenciarnos unos de los otros mediante nuestras particularidades, sin embargo, esas diferencias deben ser consideradas por los instructores para procurar que sus particularidades expresadas de manera subjetiva.

⁴¹Ídem P. 101

⁴²FILLOUX, Claude Jean. *Op. Cit.* P. 41

⁴³ZEMELMAN, Hugo. *Subjetividad: Umbrales del pensamiento social*. Ed. Anthropos. México, 1997. P. 109

Considerarlo la diversidad de subjetividades en un grupo y pensando en las necesidades que a los capacitados se les puedan presentar, es preciso considerar que según FREIRE:

**“no hay ignorantes absolutos ni sabios absolutos; hay
hombres que, en comunicación, buscan saber más”⁴⁴**

Contemplar las necesidades y diversidades de aprendizaje en cada grupo sin descalificar a ningún participante, permite a los instructores adecuar su práctica educativa con el fin de que todos los integrantes del grupo comprendan lo que buscan explicar.

Lamentablemente, en algunas ocasiones las prácticas cotidianas de los instructores se fundamentan en lo establecido consiente o inconscientemente, recurriendo a la manera cotidiana o antes aprendida por los instructores al impartir las prácticas educativas haciendo las necesidades del capacitado a un lado, por que según BUENFIL las:

**“rutinas impiden o dificultan el deseo de producir
conocimientos educativos provechosos”⁴⁵**

En muchas ocasiones las prácticas educativas de los instructores se ven permeadas por factores como el espacio, que según VIÑAO:

**“el espacio en relación con la persona implica siempre una
posición y un punto de vista, una manera de mirar y una
perspectiva”⁴⁶**

⁴⁴FREIRE, Paulo. Op. Cit. P. 104

⁴⁵BUENFIL Burgos, Rosa Nidia. En los márgenes de la educación: México a finales del milenio. Ed. Plaza y Valdés. México, 1996. P. 109

⁴⁶VIÑAO Frago, Antonio. Op. Cit. P. 71

Es importante que dentro de las prácticas de los instructores se evite imponer una postura que no permita escuchar al otro y considerar su punto de vista, por que no debemos de olvidar que el escuchar a otro es una posibilidad de reconocernos, por tanto desde BUENFIL consideramos que:

“las relaciones interpersonales con un soporte para la actividad formativa, a condición de que estén asociadas a otros dos tipos de relaciones precedentes indicados; las relaciones entre los elementos del medio, y las relaciones entre la representación que tenemos del medio, y la manera en que los vivimos”⁴⁷

La actitud que tenemos ante la educación y el medio que nos rodea influye de manera determinante en las prácticas educativas. En este caso, la manera que el instructor tenga ante su práctica, es decir, el amor, el gusto o en su defecto el desagrado por su profesión son factores determinantes al impartir las prácticas educativas.

También influye la preparación que tenga el instructor para llevar a cabo su práctica educativa, de tal manera es conveniente que se brinde una propuesta pedagógica a los instructores del Servicio Postal Mexicano para que cuenten con elementos pedagógicos que les permitan perfeccionar su práctica.

Por último, en el siguiente apartado se realizará el desarrollo de un curso que les proporcione saberes a los instructores que le permitan desarrollar su práctica de manera integral.

⁴⁷BUENFIL, Burgos. *Op. Cit* P. 121

CAPÍTULO 3

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”

PRESENTACIÓN

Por último, partimos de la construcción teórico-práctico; como tercer criterio metodológico plasmado en el presente capítulo donde se suscita una propuesta pedagógica asentada en un curso de capacitación basado en competencias, para la práctica educativa de los instructores del Servicio Postal Mexicano.

Con la finalidad, de ofrecer contenidos educativos desde una perspectiva teórico-pedagógica, que vaya acorde con las necesidades generales de los instructores de capacitación retomadas a través de sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones.

Enfocadas en la propuesta pedagógica que esta investigación promueve, es decir, reflexionar sobre el actuar de los instructores y establecer el discurso crítico que se ha planteado durante la presente tesis en la práctica de los instructores a través de saberes que le brinden una formación integral.

Para construir una *formación integral* en la labor de los instructores de capacitación del Servicio Postal Mexicano, retomaremos el implemento de competencias en los instructores que les permitan formarse en su ámbito laboral y personal, a través de un curso que le permita al instructor abordar temas para mejorar su instrucción de manera sistemática y aplicar los conocimientos adquiridos de manera práctica en un tiempo considerable.

3.1 “PROPUESTA PEDAGÓGICA BASADA EN COMPETENCIAS PARA UNA FORMACIÓN INTEGRAL”

“la teoría debe dar cuenta de la práctica educativa si se pretende transformar la práctica, no se puede contribuir una teoría especulativa”¹

El presente proyecto es sustentado en la pedagogía crítica buscando la posibilidad de repensar las creencias y prácticas educativas inmersas en la capacitación laboral del Servicio Postal Mexicano. Con la objetivo de fomentar el diálogo y la continua reflexión pedagógica acerca de la realidad que vive el proceso educativo involucrado en la capacitación de la presente institución.

Centrar la atención en las prácticas educativas de los instructores es una posibilidad de crear nuevos horizontes educativos que rescaten lo mejor de las mismas y fortalezcan las debilidades que se han encontrado. Con la posibilidad de fortificar y retroalimenta la educación inmersa en la capacitación. Por que;

“Es pensando críticamente la práctica de hoy o la de ayer como se puede mejorar la próxima”²

Así, surge la apertura en la presente investigación de reflexionar a la capacitación como una actividad educativa que fomente una formación integral en los sujetos involucrados en el proceso laboral del Servicio Postal Mexicano a través de un curso para los instructores, ya que:

¹SAGASTIZABAL, María de los Ángeles. Op. Cit. P. 68

²FREIRE, Paulo. Pedagogía de la autonomía. Op. Cit. P. 107

“La total desconsideración por la formación integral del ser humano y su reducción a puro adiestramiento fortalece la manera autoritaria de hablar desde arriba hacia abajo”³

El curso para los instructores como propuesta pedagógica manejada en el presente proyecto promueve que la capacitación enfoque sus esfuerzos para que sus prácticas educativas promuevan el desarrollo del sujeto en un ámbito laboral y personal, dejando a un lado el adiestramiento que sólo se ocupa de desarrollar habilidades en los trabajadores para “poder hacer”.

Con el propósito de promover en la presente propuesta una formación integral del sujeto recurriremos a un enfoque educativo basado en competencias, ya que, desde FREIRE:

“Una competencia general, un saber de naturaleza y saberes especiales, deben ir ligados a la actividad docente”⁴

Los instructores del Servicio Postal Mexicano que se encuentran inmersos en la actividad educativa son responsables de capacitar a los trabajadores de la presente institución, pero también son agentes educativos importantes en el acto educativo que aquí se genera.

Si pretendemos llevar a cabo la propuesta pedagógica que ya se ha planteado y ejercer el discurso que promueve la pedagogía crítica, es necesario comenzar por los instructores de capacitación pues como ya se mencionó son los principales actores en el proceso educativo. De esta manera, enfocar su desarrollo a un ámbito laboral que le permita “educar” y no sólo instruir para el trabajo y dar paso

³Ibidem, P. 111

⁴Ibidem, P. 68

al desarrollo personal que le permita ser consiente de la otredad, para así inmiscuirlo en el proceso educativo que esta práctica genera, es decir, hacer participe al otro, ya que:

**“Quien enseña aprende al enseñar y quien aprende enseña
al aprender”⁵**

De ahí, la importancia de proponer un curso de capacitación para los instructores donde se suscite el desarrollo de competencias en su ámbito laboral y personal, ya que desde una postura pedagógica se procura que los instructores se inserten en el acto educativo que se lleva a cabo a través de la capacitación como sujetos capaces de “saber ser” a través de la reflexión sobre su práctica educativa y al mismo tiempo “saber hacer”.

Al hablar de un enfoque educativo basado en competencias como intermediario para que esta propuesta pedagógica alcance su finalidad, es decir, formar a los instructores de manera integral y no sólo como capacitados nos permite situar desde que perspectiva retoma y comprende esta investigación a las competencias. Ya que, las competencias comenzaron en el ámbito laboral irrumpiendo en la educación como vertientes distantes de ahí la multiplicidad de conceptos en torno a las competencias.

Como el presente proyecto está dirigido en aras de una formación integral, ubicaremos las dos vertientes antes mencionadas, con la posibilidad de lograr una formación integral en los instructores del Servicio Postal Mexicana.

Por un lado, comenzaremos con ubicar a las competencias desde un enfoque laboral definido por la Organización Internacional del Trabajo, pues es aquí donde

⁵Ibidem, P. 68

surge este enfoque identificando cuáles funciones debían desempeñar los empleados de cada área, con la finalidad de hacer más eficientes las actividades de los trabajadores.

“Para la Organización Internacional del Trabajo, la competencia laboral es la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real del trabajo, que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también mediante la experiencia en situaciones concretas de trabajo”⁶

Si nos ubicamos sólo en el ámbito laboral las competencias laborales son una necesidad de adquirir conocimientos a través de la instrucción y de la experiencia que le permitan al trabajador de manera eficaz y útil resolver problemas laborales. En consecuencia, desde esta perspectiva las competencias pueden provocar un reduccionismo de los procesos educativos, enmarcándolos en una visión netamente productiva, favoreciendo exclusivamente la lógica del mercado.

Por otro lado, si nos enfocamos al ámbito educativo las competencias surgen por que las instituciones educativas no estaban respondiendo a los intereses de las empresas. Comienza la vinculación de la economía con la producción del conocimiento para lograr el crecimiento del país. De ahí, las competencias educativas buscan integrar los aprendizajes como elementos necesarios en el proceso de una educación eficaz y transformadora.

⁶BARRÓN, Tirado Concepción. La educación basada en competencias en el marco de los procesos de globalización. En: VALLE, Flores, (et. al.) Formación en competencias y certificación profesional. Colección Pensamiento Universitario. Tercera Época. México: Centro de Estudios sobre la Universidad. P. 108

En el ámbito educativo se ha logrado replantear a las competencias como un enfoque educativo que le brinde la posibilidad al proceso educativo de articular saberes de distintos orígenes que se construyan en la práctica social. En este caso diversos autores han trabajado para conceptualizar a las competencias desde esta perspectiva y el caso de Frida Díaz y Rigo no es la excepción, así que desde su perspectiva:

“el concepto de competencia alude a un saber hacer, a una capacidad para resolver problemas que se aplica de manera flexible y pertinente, adaptándose al contexto y a las demandas que plantean situaciones diversas [...] La competencia no se limita a los aspectos procedimentales del conocimiento, a la mera posesión de habilidades y destrezas, sino que se ve acompañada necesariamente de elementos teóricos y actitudinales”⁷

Las competencias educativas no se restringen a la adquisición de conocimientos de manera sistemática ni a poseer habilidades y destrezas que sólo les permita responder a ciertas problemáticas de manera metódica, si no a la posibilidad de que el sujeto responda con habilidades y destrezas sustentadas en conocimientos teóricos y reflexivos que le permitan comprender por qué actúa de determinada manera en dicha situación.

Las competencias educativas implican la posibilidad de articular los diversos contenidos que se adquieren en la vida escolar y personal, para enseñar a los alumnos a ser analíticos y críticos formándolos para el presente y futuro de una sociedad en constante cambio.

⁷DÍAZ Barriga, Frida y Marco Antonio Rigo. *Formación docente y educación basada en competencias* Citado en VALLE Flores, Ma. De Los Ángeles (comp.) Formación en competencias y certificación profesional. México: Centro de Estudios Sobre la Universidad (CESU-UNAM) P.79

Para lograr que en el proceso educativo el sujeto adquiriera componentes intelectuales, afectivos y sociales de manera integral se recurrió al constructivismo como método, por ende, desde esta perspectiva:

“las competencias son consideradas como un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas desarrollan en contextos diversos, pero principalmente en aquellos en los que la educación permite que los sujetos socialicen experiencias e intercambien puntos de vista”⁸

Las competencias desde un enfoque constructivista retoman los conocimientos, pero también, las emociones y actitudes como elementos que influyen en la manera de interactuar con el otro y resolver problemas. Así como, la posibilidad de que el sujeto reflexione, transfiera y resignifique lo que aprenda con la intención de que el proceso de aprendizaje se vea reflejado en el terreno social e individual del sujeto.

Lo que se aprenda de manera formal permita al sujeto ser analítico y reflexivo para enfrentarse a la vida, de ahí el concepto de competencias para la vida que implica:

“el desarrollo de saberes, conceptos, destrezas, actitudes, valores y estrategias con el fin de enfrentar los diversos retos que la cotidianidad nos presenta”⁹

⁸ CONOCER. Experiencia en México de Educación. Análisis ocupacional y funcional del trabajo. OIE. Madrid, España 1998. P. 123 CONOCER. Op. Cit. P. 120

⁹ GARDUÑO Rubio, Teresita del niño Jesús. Una educación basada en competencias. SEP. México, 2004 P. 30

Las competencias, entonces, no sólo implican conocimientos específicos, sino el desarrollo de la capacidad de utilizarlos como herramientas para enfrentar situaciones problemáticas de la vida.

Recuperamos la perspectiva de las competencias en el ámbito laboral, por ser esta el principal eje que la tesis maneja y las competencias en el ámbito educativo con la finalidad de sustentar la propuesta pedagógica que aquí se plantea de integrar en la capacitación del instructor del Servicio Postal Mexicano el desarrollo de competencias para un aprendizaje integral que también se vea reflejado en la vida.

En el presente proyecto sustentaremos el curso de capacitación basado en competencias como la posibilidad que tiene el sujeto de “Saber Hacer” a través del desarrollo de Habilidades y destrezas basadas en la comprensión de conocimiento teórico- práctico con el complemento del “Saber Ser” como una implicación de actitudes y valores del sujeto, para enfrentar los retos cotidianos del trabajo, familia, comunidad. Con el fin de lograr una formación Integral en los instructores del Servicio Postal Mexicano, que le permita conocer, comprender, dialogar y reflexionar su práctica educativa.

La propuesta pedagógica de elaborar un curso de capacitación basado en competencias para la práctica educativa de los instructores de capacitación del Servicio Postal Mexicano será elaborado desde un modelo holístico¹⁰, con la intención de integrar los conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas del sujeto como uno sólo y un método constructivista¹¹, que nos permita retomar lo

¹⁰Entendemos por holismo a la escuela de pensamiento filosófico-epistemológico donde todos los aspectos de la realidad incluida la materia inanimada, lo animado físico y psíquico forman una unidad y un todo. CONOCER. *Op. Cit.* P. 120

¹¹Las personas ponen en juego no sólo la necesidad de demostrar en qué son competentes, sino que más allá de ello se favorezca el riesgo de la equivocación, de la deducción y del

antes mencionado e integrarlo como un todo en la actitud, valores de cada individuo con la posibilidad de repensar a la capacitación como un proceso de largo plazo que pueda abarcar toda la vida productiva y personal del individuo, facilitando la integración y acumulación de los conocimientos que se ven reflejados en todos los ámbitos de desarrollo del sujeto.

autorreconocimiento de las estrategias de aprendizaje y desarrollo de competencias que se ponen en marcha desde la individualidad de cada quien. Íbidem P. 121

3.2 “CURSO DE CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”

PRESENTACIÓN

El presente programa difunde una propuesta dirigida hacia la mejora en la instrucción del Servicio Postal Mexicano particularmente en las prácticas educativas de los instructores, donde se desarrollarán habilidades, destrezas, actitudes y valores en los mismos para que tengan la posibilidad de comprender y responder a las problemáticas cotidianas de su ámbito laboral y social.

A través, del contenido del curso que se basara en: la Andragogía que le permita al instructor fundamentar su práctica en el proceso de Aprendizaje de adultos, las técnicas didácticas que permitan complementar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje de manera vivencial, los materiales didácticos son un medio que accedan aplicar de manera objetiva y atractiva el aprendizaje, por último la evaluación será un factor que le consienta al instructor mejorar las prácticas educativas.

El presente programa se impartirá a los instructores del Servicio Postal Mexicano ubicado en Miguel Schultz # 102 Col. San Rafael Delegación Cuauhtémoc Distrito Federal C. P. 06470 a través de un instructor externo en las Instalaciones antes mencionadas, ya que aquí se cuenta con recursos materiales y didácticos necesarios para cumplir el objetivo del curso “Formación de Formadores” en un rango de 4 horas durante 1 semana.

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

El beneficio que se obtendrá será complementar los conocimientos previos de los instructores sobre el proceso enseñanza-aprendizaje desde una perspectiva teórica-pedagógica, que les permita construir sus propios conocimientos, actitudes, valores y criterios para impartir sus prácticas educativas en busca de una formación integral.

CURSO DE CAPACITACIÓN
“FORMACIÓN DE FORMADORES”

CARÁCTER: OBLIGATORIO

HORAS/SEMANAS

20/ 1

PROPÓSITO GENERAL

Al término del presente curso los instructores desarrollaran conocimientos, habilidades y valores basados en la norma de competencia laboral “Impartición de cursos de capacitación presenciales¹²”, que brinde a la capacitación una resignificación en el “Saber Hacer” y “Saber Ser” de manera integral.

¹² Ver Anexos P. 118

BLOQUE 1

PANORAMA PEDAGÓGICO SOBRE LA EDUCACIÓN DE ADULTOS

PROPÓSITO PARTICULAR

Al finalizar el bloque 1, usted identificará los fundamentos de la teoría de la educación de adultos para establecer el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto y características de los aprendices adultos.

1. Andragogía

1.1 Definición de Educación de adultos

1.2 Métodos de Aprendizaje de Adultos

1.3 Perfiles de Participación en el aprendizaje
de adultos

METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Técnica expositiva, Técnica diálogo-discusión.

EVALUACIÓN

Este bloque será evaluado a través de evaluación de portafolios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✎ OCDE. Educación de Adultos. Más allá de la retórica. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Traducción del ministerio de Educación de España-México:fce, OCDE, 2005.
- ✎ SCHMELKES, Silvia y et al. Educación de adultos; estado del arte. Hacia una estrategia alfabetizadora para México. INEA, México, 1996.
- ✎ VALENZUELA, María de Lourdes. Nuevos Rostros y esperanzas para viejos desafíos. La educación de las personas adultas en México. Tomo 2 Universidad pedagógica Nacional. México, 1995.

**“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”**
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

GUÍA DIDÁCTICA 1			
CURSO DE CAPACITACIÓN			
“FORMACIÓN DE FORMADORES”			
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:			
PROPÓSITO: 1		PERÍODO: sesión de 4 horas	
TEMA: Panorama pedagógico sobre la educación de adultos			
PROPÓSITO DEL BLOQUE: Al finalizar el bloque 1, usted identificará los fundamentos de la teoría de la educación de adultos para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto y características de los aprendices adultos.			
APRENDIZAJES ESPERADOS: Que el participante comprenda, desarrolle y reconozca los fundamentos pedagógicos sobre la educación de adultos.			
CONTENIDOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA EVALUACIÓN:
Presentación del curso (Tiempo 5 min.)	El instructor dirá su nombre y el título del bloque.	Presentación Power Point	
Explicación del plan de trabajo (Tiempo 5 min.)	El instructor expondrá el objetivo particular, el tema y subtemas del curso, así como la duración del mismo.	Presentación Power Point	
Integración del grupo (Tiempo 5 min.)	El instructor pedirá a los participantes que digan su nombre.		Participación
Evaluación diagnóstica (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral al azar a los participantes.		¿Qué entiendes por educación de adultos?
Acuerdo de reglas (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará los lineamientos a seguir durante la sesión.	Presentación Power Point	Participación
Explicación de la evaluación (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará la manera en la que se va a evaluar el bloque.	Presentación Power Point	
TEMA 1.1 Definición de Educación de Adultos (Tiempo 1 Hora) Técnica Expositiva	Conferencia Informal	Presentación Power Point	Participación
TEMA 1.2 Métodos de Aprendizaje de Adultos (Tiempo 1 Hora) Técnica diálogo-discusión	Lluvia de Ideas (20 min.) Conferencia Informal (40 min.)	Pizarrón	Evaluación de Portafolios Planteamiento del problema
TEMA 1.3 Perfil de participación en el aprendizaje (Tiempo 1 Hora)	Estudio de caso	Pizarrón	Evaluación de Portafolio Reflexión Personal

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

Técnica diálogo-discusión			
Resumen del bloque (Tiempo 10 min.)	El instructor comentará de manera breve lo más relevante del bloque.	Presentación Power Point	Participación
Cumplimiento de expectativas (Tiempo 5 min.)	El instructor preguntará a los participantes si el bloque cumplió sus expectativas.		¿El contenido del bloque disipo de manera total tus dudas?
Evaluación de conocimientos de los participantes	El instructor realizará una pregunta escrita.	Papel	¿Cuáles son los principios de la educación de adultos?
Presentación de logros	El instructor comentará que obtuvieron del curso		Participación
Formulación de compromisos	El instructor realizará una pregunta oral a cada participante para identificar de qué manera utilizarán lo que han aprendido.		¿Cómo implementarías los conocimientos que se te proporcionaron en este curso en tu vida diaria?

EVALUACIÓN DEL PORTAFOLIOS

BLOQUE 1

PANORAMA PEDAGÓGICO SOBRE LA EDUCACIÓN DE ADULTOS

Nombre del participante: _____

Nombre del instructor: _____

PUNTUACIÓN FINAL

1. Planteamiento de problema

(35 puntos)

Demuestra el dominio de las características
del Aprendizaje de los Adultos.

2. Reflexión Personal (35 puntos)

Demuestra el dominio de los perfiles
de participación en el aprendizaje de
Adultos.

3. Evaluación Escrita (30 puntos)

Demuestra el dominio sobre los principios
de la Educación de adulto.

TOTAL: _____

COMENTARIOS:

BLOQUE 2

FORMADORES

PROPÓSITO PARTICULAR

Al finalizar el bloque 2, usted desarrollará las respectivas características y conocimientos para conducir sesiones y manejar grupos.

2. Formadores

2.1 El proceso de Enseñanza-Aprendizaje

2.2 Perfil de formadores

2.3 El formador en el aula

METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Técnica expositiva, Técnica demostrativa.

EVALUACIÓN

El bloque se evaluará a través de una evaluación de portafolios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✎ Díaz-Barriga Arceo Frida. Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista. Ed. MC Graw-Hill. México, 2006.
- ✎ GIROUX A. HENRY. Los profesores como intelectuales. Hacia una pedagogía crítica del aprendizaje. Ed, paidós. Buenos Aires, 1990.
- ✎ BEILLEROT, Jacky. La formación de formadores. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires, 1996.

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

GUÍA DIDÁCTICA 2			
CURSO DE CAPACITACIÓN “FORMACIÓN DE FORMADORES”			
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:			
PROPÓSITO: 2		PERÍODO:	
TEMA: FORMADORES			
PROPÓSITO DEL BLOQUE: Al finalizar el bloque 2, usted desarrollará las respectivas habilidades y conocimientos para conducir sesiones y manejo de grupo.			
APRENDIZAJES ESPERADOS: Que el participante, desarrolle fundamentos pedagógicos sobre el perfil de un formador.			
CONTENIDOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA EVALUACIÓN
Presentación del curso (Tiempo 5 min.)	El instructor dirá su nombre y el título del curso.	Presentación Power Point	
Explicación del plan de trabajo (Tiempo 5 min.)	El instructor expondrá el objetivo particular, el tema y subtemas del curso, así como la duración del mismo.	Presentación Power Point	
Integración del grupo (Tiempo 5 min.)	El instructor pedirá a los participantes que digan su nombre.		Participación
Evaluación diagnóstica (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral al azar a los participantes.		¿Qué elementos necesita un formador para impartir una sesión de capacitación?
Acuerdo de reglas (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará los lineamientos a seguir durante la sesión.	Presentación Power Point	
Explicación de la evaluación (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará la manera en la que se va a evaluar el bloque.	Presentación Power Point	
TEMA 2.1 Proceso de Enseñanza- Aprendizaje (Tiempo 1 Hora) Técnica Expositiva	Lluvia de ideas (20 min.) Conferencia informal (40 min.)	Pizarrón Presentación Power Point	Participación
TEMA 2.2 Perfil del formador (Tiempo 1 Hora) Técnica diálogo-discusión	Estudio de caso	Presentación Power Point	Participación
TEMA 2.3 El formador en el aula (Tiempo 1 Hora) Técnica diálogo-discusión	Dramatización	Presentación Power Point	Evaluación de Portafolios
-Resumen del bloque (Tiempo 10 min.)	El instructor comentará de manera breve lo más relevante del curso.	Pizarrón	Participación

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

Cumplimiento de expectativas (Tiempo 10 min.)	El instructor preguntará a los participantes si el bloque cumplió sus expectativas.		¿El contenido del bloque disipo de manera total tus dudas?
Evaluación de conocimientos de los participantes (Tiempo 5min.)	El instructor realizará una pregunta escrita a los participantes.	Papel	¿Cuál debe ser el perfil del instructor en el manejo de grupos?
Presentación de logros (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará que obtuvieron del curso		
Formulación de compromisos (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta escrita a cada participante para identificar de qué manera utilizarán lo que han aprendido.		¿Cómo implementarías los conocimientos que se te proporcionaron en este curso en tu vida? Diaria?

EVALUACIÓN DEL PORTAFOLIOS

BLOQUE 2 FORMADORES

Nombre del participante: _____

Nombre del instructor: _____

PUNTUACIÓN FINAL

1. Juego de roles (80 puntos) _____

Demuestra el dominio que debe manejar
un formador en el proceso enseñanza-aprendizaje.

2. Evaluación escrita (20 puntos) _____

Demuestra el dominio sobre las
características que debe manejar un formador.

TOTAL: _____

COMENTARIOS:

BLOQUE 3

TÉCNICAS DIDÁCTICAS

PROPÓSITO PARTICULAR

Al finalizar el bloque 3, usted aplicará técnicas didácticas que le permitan complementar el proceso de enseñanza- aprendizaje apegado a las características de la Andragogía.

3. Técnicas didácticas

3.1 Técnicas Expositivas

3.2 Técnicas de Discusión Grupal

3.3 Técnicas Vivenciales

3.4 Técnicas Demostrativas

3.5 Técnicas autoadministrativas


METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Técnica expositiva, Técnica demostrativa.

EVALUACIÓN

El presente bloque se evaluará a través de una evaluación de portafolios.

BIBLIOGRAFÍA

 Acevedo I., A., Aprender Jugando. Ed. Organización Preludio. México 1985.

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

GUÍA DIDÁCTICA 3			
CURSO DE CAPACITACIÓN			
“FORMACIÓN DE FORMADORES”			
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:			
PROPÓSITO: 3		PERÍODO: sesión de 4 horas	
TEMA: Técnicas Didácticas			
PROPÓSITO DEL BLOQUE: Al finalizar el bloque 3, usted aplicará técnicas didácticas que le permitan complementar el proceso de enseñanza-aprendizaje apegado a las características de la Andragogía.			
APRENDIZAJES ESPERADOS: Que el participante aplique técnicas didácticas en el proceso de enseñanza- aprendizaje apegados a las características de la Andragogía.			
CONTENIDOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA EVALUACIÓN
Presentación del curso (Tiempo 5 min.)	El instructor dirá su nombre y el título del curso.	Presentación Power Point	
Explicación del plan de trabajo (Tiempo 5 min.)	El instructor expondrá el objetivo particular, el tema y subtemas del curso, así como la duración del mismo.	Presentación Power Point	
Integración del grupo (Tiempo 5 min.)	El instructor pedirá a los participantes que digan su nombre.		Participación
Evaluación diagnóstica (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral al azar a los participantes.		-¿Qué son las técnicas didácticas?
Acuerdo de reglas (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará los lineamientos a seguir durante la sesión.	Presentación Power Point	Participación
Explicación de la evaluación (Tiempo 10 min.)	El instructor comentará la manera en la que se va a evaluar el bloque.	Presentación Power Point	
TEMA 3.1 Técnica Expositiva (Tiempo 40 min.)	Conferencia informal	Presentación Power Point	Participación
TEMA 3.2 Técnicas de Discusión grupal (Tiempo 40 min.)	Estudio de Caso	Presentación Power Point	
TEMA 3.3 Técnicas vivenciales (Tiempo 40 min.)	Juego de negocios	Presentación Power Point	Participación
TEMA 3.4 Técnicas Demostrativas (Tiempo 40 min.)	Entrenamiento simulador	Presentación Power Point	Participación
TEMA 3.5 Técnicas autoadministrativas (Tiempo 50 min.)	Lectura Orientada	Presentación Power Point	Participación
Resumen del bloque (Tiempo 15 min.)	El instructor comentará de manera breve lo más relevante del curso.	Pizarrón	Participación

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

Cumplimiento de expectativas (Tiempo 5 min.)	El instructor preguntará a los participantes si el bloque cumplió sus expectativas.		¿El contenido del bloque disipo de manera total tus dudas?
---	---	--	--

EVALUACIÓN DE PORTAFOLIOS

BLOQUE 3

TÉCNICAS DIDÁCTICAS

Nombre del participante: _____

Nombre del instructor: _____

PUNTUACIÓN FINAL

1. Estudio de Caso (80 puntos)

Demuestra dominio sobre el desarrollo
y la aplicación de las técnicas expositivas.

2. Evaluación Escrita (20 puntos)

Demuestra conocimiento sobre las
diversas técnicas didácticas.

TOTAL: _____

COMENTARIOS:

BLOQUE 4

MATERIALES DIDÁCTICOS

PROPÓSITO PARTICULAR

Al finalizar el bloque 4, usted aplicará el material didáctico como un medio para aplicar de manera objetiva y atractiva los contenidos educativos inmersos en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

4. Materiales didácticos

4.1 Auxiliares gráficos

4.2 Medios Sonoros

4.3 Organización de las aulas

METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Técnica expositiva, Técnica demostrativa.

EVALUACIÓN

El presente bloque se evaluará a través de una evaluación de portafolios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✎ GRANADOS, A. Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Trillas. México, 1999.

- ✎ REZA Tracino, J. Carlos. El ABC del administrador de la capacitación. Ed. panorama. México, 2000.

- ✎ SILICEO Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de personal. Ed. Trillas. México, 1999.

**“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”**
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

GUÍA DIDÁCTICA 4			
CURSO DE CAPACITACIÓN “FORMACIÓN DE FORMADORES”			
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:			
PROPÓSITO: 4		PERÍODO: sesión de 4 horas	
PROPÓSITO DEL BLOQUE: Al finalizar el bloque 4, usted aplicará en el material didáctico como un medio para aplicar de manera objetiva y atractiva los contenidos educativos inmersos en el proceso enseñanza-aprendizaje.			
APRENDIZAJES ESPERADOS: Que el participante aplique el material didáctico como un medio interactivo para manejo objetivo y atractivo de los contenidos educativos.			
CONTENIDOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA EVALUACIÓN
Presentación del curso (Tiempo 5 min.)	El instructor dirá su nombre y el título del curso.	Presentación Power Point	
Explicación del plan de trabajo (Tiempo 5 min.)	El instructor expondrá el objetivo particular, el tema y subtemas del curso, así como la duración del mismo.	Presentación Power Point	
Integración del grupo (Tiempo 5 min.)	El instructor pedirá a los participantes que digan su nombre.		Participación
Evaluación diagnóstica (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral al azar a los participantes.		¿Qué son los materiales didácticos?
Acuerdo de reglas (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará los lineamientos a seguir durante la sesión.	Presentación Power Point	Participación
Explicación de la evaluación (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará la manera en la que se va a evaluar el bloque.	Presentación Power Point	
TEMA 4.1 Auxiliares gráficos (Tiempo 1 Hora)	Conferencia informal	Presentación Power Point	Evaluación de portafolios
TEMA: 4.2 Medios Sonoros (Tiempo 1 Hora)	Conferencia informal	Presentación Power Point	Participación
TEMA:4.3 Organización en el aula (Tiempo 1 Hora)	Lluvia de ideas Conferencia informal	Presentación Power Point	
Resumen del bloque (Tiempo 10 min.)	El instructor comentará de manera breve lo más relevante del curso.	Pizarrón	Participación

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

Cumplimiento de expectativas (Tiempo 5 min.)	El instructor preguntará a los participantes si el bloque cumplió sus expectativas.		¿El contenido del bloque disipo de manera total tus dudas?
Evaluación de conocimientos de los participantes (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta escrita a los participantes.	Papel	¿Con que fines educativos se utilizan los materiales didácticos?
Presentación de logros	El instructor comentará que obtuvieron del curso		
Formulación de compromisos	El instructor realizará una pregunta oral a cada participante para identificar de qué manera utilizarán lo que han aprendido.		¿Cómo implementarías los conocimientos que se te proporcionaron en este curso en tu vida diaria?

EVALUACIÓN DE PORTAFOLIO

BLOQUE 4

MATERIALES DIDÁCTICOS

Nombre del participante: _____

Nombre del instructor: _____

PUNTUACIÓN FINAL

1. Juego de roles (80 puntos)

Demuestra dominio sobre los materiales
didácticos y su aplicación.

2. Evaluación Escrita (20 puntos)

Demuestra dominio sobre los materiales
didácticos en el proceso Enseñanza-
Aprendizaje.

TOTAL: _____

COMENTARIOS:

BLOQUE 5

EVALUACIÓN

PROPÓSITO PARTICULAR

Al finalizar el bloque 5, usted conocerá a la evaluación como un factor que permite a la capacitación mejorar las prácticas educativas y aplicara evaluaciones para cursos dirigidos a adultos.

5. Evaluación

5.1 Técnicas de Evaluación

5.2 Instrumentos de Evaluación


METODOLOGÍA DIDÁCTICA


Técnica expositiva, Técnica demostrativa

EVALUACIÓN

Este bloque será evaluado a través de la evaluación de portafolios.

BIBLIOGRAFÍA

-  Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral. Guía de Evaluación. CONOCER, México, 1998.

-  DÍAZ Barriga, Frida y Hernández Rojas, Gerardo. Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Ed. Mc Graw Hill. México, 2005.

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

GUÍA DIDÁCTICA 5			
CURSO DE CAPACITACIÓN “FORMACIÓN DE FORMADORES”			
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:			
PROPÓSITO: 5		PERÍODO: sesión de 4 horas	
TEMA: Evaluación			
PROPÓSITO DEL BLOQUE: Al finalizar el bloque 5, usted conocerá a la evaluación como un factor que permite a la capacitación mejorar las prácticas educativas y aplicara evaluaciones para cursos dirigidos a adultos.			
APRENDIZAJES ESPERADOS: Que el formador reconozca la importancia de la evaluación en la capacitación.			
CONTENIDOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS DIDÁCTICOS	ORIENTACIÓN PARA EVALUACIÓN
Presentación del curso (Tiempo 5 min.)	El instructor dirá su nombre y el título del curso.	Presentación Power Point	
Explicación del plan de trabajo (Tiempo 5 min.)	El instructor expondrá el objetivo particular, el tema y subtemas del curso, así como la duración del mismo.	Presentación Power Point	
Integración del grupo (Tiempo 5 min.)	El instructor pedirá a los participantes que digan su nombre.		Participación
Evaluación diagnóstica (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral al azar a los participantes.		-¿Qué es la evaluación?
Acuerdo de reglas (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará los lineamientos a seguir durante la sesión.	Presentación Power Point	
Explicación de la evaluación (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará la manera en la que se va a evaluar el bloque.	Presentación Power Point	
TEMA 5.1 Técnicas de evaluación (Tiempo: 1 Hora 30 min.)	Lluvia de ideas Conferencia informal	Presentación Power Point	Participación
TEMA 5.2 Instrumentos de evaluación (Tiempo 1 Hora 30 min.)	Conferencia informal Lectura orientada	Presentación Power Point	Evaluación de portafolio
Resumen del bloque (Tiempo 10 min.)	El instructor comentará de manera breve lo más relevante del curso.	Presentación Power Point	Participación

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

Cumplimiento de expectativas (Tiempo 5 min.)	El instructor preguntará a los participantes si el bloque cumplió sus expectativas.		¿El contenido del bloque disipo de manera total tus dudas?
Evaluación de conocimientos de los participantes (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta escrita a los participantes.	Papel	¿Cuál es la importancia del manejo de instrumentos de evaluación en el proceso Enseñanza-Aprendizaje?
Presentación de logros (Tiempo 5 min.)	El instructor comentará que obtuvieron del curso		
Formulación de compromisos (Tiempo 5 min.)	El instructor realizará una pregunta oral a cada participante para identificar de qué manera utilizarán lo que han aprendido.		¿Cómo implementarías los conocimientos que se te proporcionaron en este curso en tu vida diaria?

EVALUACIÓN DEL PORTAFOLIOS

BLOQUE 5

EVALUACIÓN

Nombre del participante: _____

Nombre del instructor: _____

PUNTUACIÓN FINAL

1. Estudio de caso (80 puntos)

Demuestra dominio de los instrumentos
de evaluación.

2. Evaluación Escrita (20 puntos)

Demuestra conocimiento sobre las técnicas
de evaluación en el proceso educativo.

TOTAL: _____

COMENTARIOS:

EVALUACIÓN FINAL

Para la acreditación del curso de capacitación *Formación de formadores* es necesario que los participantes acrediten:

- La Evaluación de Portafolio que se llevará a cabo a través de cada bloque.
- La impartición de una sesión de un curso de capacitación presencial con una duración de 2 Horas.

EVALUACIÓN FINAL

Elementos de Competencia	cumple	No cumple
1. El facilitador prepara la sesión del curso de capacitación presencial		
-Domina el tema a tratar		
-Maneja por lo menos tres técnicas		
-Cuenta con instalaciones y material didáctico requerido		
2. Plan de sesión		
-Objetivo de la sesión		
-Objetivo del curso		
-Contenido de la sesión		
-Duración total de la sesión y de cada actividad		
-Material de apoyo		
-Requerimientos (Humanos y Materiales)		
-Actividad a desarrollar		
-Técnicas instruccionales a emplear		
-Forma de evaluación		
3. Lista de verificación, debe contener la descripción y cantidad de lo siguiente:		
-Material didáctico		
-Equipo		

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

-Instalaciones		
-Recursos Humanos.		
4. Conducir la sesión		
- Aplicar una evaluación diagnóstica.		
-Aplicar una actividad de integración del grupo.		
-Explica a los participantes el contenido, objetivos del curso y forma de alcanzarlos.		
-Explica al grupo las formas, criterio y momento de evaluación.		
-Conduce a los participantes para establecer las reglas de trabajo en grupo.		
-Identifica las expectativas del grupo y orienta a los participantes sobre su cumplimiento.		
- Promueve la participación del grupo en todo momento.		
- Desarrolla los temas de acuerdo con el plan de sesión.		
-Aplica la técnica expositiva.		
-Aplica la técnica demostrativa.		
-Aplica la técnica de diálogo- discusión.		
-Utiliza ejemplos.		
- Verifica que los participantes están aprendiendo.		
- Prepara una síntesis antes de terminar el curso.		
- Conduce al grupo para obtener conclusiones sobre lo aprendido.		
- Analiza el cumplimiento de las expectativas del grupo.		
- Comenta el cumplimiento de las reglas establecidas al inicio de la sesión.		
-Evalúa el aprendizaje del grupo.		
- Proporciona retroalimentación a los participantes que no alcanzaron los objetivos.		
- Obtiene compromisos por parte de los participantes para aplicar lo aprendido en el curso.		
- Sugiere a los participantes otros cursos de capacitación.		
-Realiza el cierre de la sesión.		
5. Evidencia de conocimiento (el participante resolverá una evaluación de forma escrita)		

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

-Proceso del manejo de grupos.		
- Principios de educación de adultos en relación con la conducción de cursos.		
-Técnicas grupales.		
-Motivación.		
- Dominio de aprendizaje.		
6. Evidencia de actitud (Será observada durante la conducción de la sesión)		
- Amabilidad		
-Profesionalismo		

CONTROL DE DESARROLLO DEL CURSO
“FORMACIÓN DE FORMADORES”

OPINIONES SOBRE EL INSTRUCTOR

Nombre del instructor: _____

Nombre del Curso: _____

Fecha: _____

El presente cuestionario está diseñado para fines exclusivos de capacitación. Su respuesta servirá para el mejoramiento de los cursos, por lo que le pedimos subraye únicamente la respuesta que considere adecuada.

1. El instructor mostró:

- a) Completo dominio del tema
- b) Conocimientos indispensables del tema
- c) Algunas fallas en el conocimiento del tema
- d) Algunas fallas en el conocimiento del tema
- c) Desconocimiento del tema

2. El contenido del curso se expuso:

- a) De manera clara, precisa y abundante
- b) Adecuadamente
- c) De forma muy elemental
- d) De manera muy confusa

3. El lenguaje utilizado por el instructor fue:

- a) Sencillo y comprensible
- b) Apropiado
- c) Muy técnico
- d) Incomprensible

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

4. El instructor:

- a) Mantuvo un clima adecuado de respeto y armonía
- b) Mantuvo un clima informal aunque respetuoso
- c) No tuvo control sobre el grupo
- d) Propició el desorden y la falta de respeto

5. El instructor:

- a) Motivó la participación del grupo propiciando gran interés e inquietudes hacia el curso
- b) Motivó en lo esencial al grupo
- c) Mostró poco interés para motivar al grupo
- d) Motivó una participación negativa, lo que propició una oposición al curso y hacia el grupo.

6. Las dudas que se presentaron durante el curso:

- a) Fueron aclaradas ampliamente por el instructor
- b) Se aclararon en términos generales
- c) Se aclararon parcialmente
- d) Fueron ignoradas

7. La relación que estableció el instructor con el grupo fue

- a) Agradable y cordial
- b) Correcta
- c) Fría
- d) Tensa

8. El instructor llevó las sesiones:

- a) Planeadas y organizadas de acuerdo al nivel y posibilidad del grupo
- b) Ordenadamente y sin posibilidad de cambio
- c) Poco organizadas y fuera de control
- d) Sin método de trabajo

9. El instructor llevó las sesiones:

- a) Planeadas y organizadas de acuerdo al nivel y posibilidad del grupo
- b) Ordenadamente y sin posibilidades de cambio
- c) Poco organizadas y fuera de control
- d) Sin método de trabajo

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

10. El instructor:

- a) Siempre estuvo puntual al inicio y término de las sesiones
- b) Frecuentemente se retrasó hasta 10 minutos, concluyendo a la hora señalada
- c) Frecuentemente se retrasó 30 minutos o salió antes de la hora señalada
- d) No se presentó en algunas sesiones.

11. Comentarios sobre el instructor

12. Sugerencias sobre el instructor

OPINIONES SOBRE EL INSTRUCTOR

Escala de Evaluaciones

El presente cuestionario consta de diez reactivos con opción múltiple cada uno, con el siguiente orden y valor:

- a) Ideal = 10
- b) Satisfactorio = 8
- c) Suficiente = 6
- d) Deficiente = 4

Los aspectos que se controlarán sobre el instructor son los siguientes:

1. Dominio de la materia
2. Facilidad de expresión
3. Lenguaje
4. Orden y respeto
5. Motivación
6. Aclaración de dudas
7. Actitud hacia el grupo
8. Organización
9. Material Didáctico
10. Puntualidad

La respuesta de los reactivos 11 y 12 se deben corresponder con la respuesta de los reactivos del 1 al 10.

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

OPINIONES SOBRE EL CURSO

Nombre del curso: _____

Fecha: _____

El presente cuestionario está diseñado para fines exclusivos de capacitación. Su respuesta servirá para el mejoramiento de los cursos, por lo que le pedimos subraye únicamente la respuesta que considere adecuada.

1. Al inicio del curso:

- a) Usted conocía los objetivos y contenidos del curso
- b) Usted tenía una idea general de los objetivos y contenidos del curso
- c) Usted conocía superficialmente los objetivos y contenidos del curso
- d) Usted desconocía totalmente los objetivos y contenidos del curso

2. El curso:

- a) Cumplió los objetivos en su totalidad
- b) Cumplió los objetivos en lo esencial
- c) Cumplió los objetivos en forma parcial
- d) No cumplió los objetivos

3. Los conocimientos que usted adquirió en el curso son:

- a) Totalmente aplicables en su área de trabajo
- b) Aplicables sólo en ciertos aspectos de trabajo
- c) Interesantes, pero difícil de aplicarlos en el trabajo
- d) Sin interés e inútiles para el desempeño del trabajo

4. La duración del curso fue:

- a) La más adecuada para asimilar los contenidos del curso
- b) conveniente
- c) Demasiado larga
- d) Muy breve para similar los contenidos del curso

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

5. Considera usted que el curso:

- a) Le despertó interés e inquietudes para conocer más sobre el tema
- b) Cumplió completamente con sus expectativas
- c) Le resultó suficiente para conocer sobre esos aspectos
- d) No cumplió con sus expectativas

6. El aula:

- a) Fue la más apropiada para el desarrollo del curso
- b) Presentó parcialmente las condiciones necesarias para el desarrollo del curso
- c) Faltó acondicionarse
- d) Fue inapropiada

7. El horario asignado al curso fue:

- a) El más conveniente
- b) Apropiado
- c) Incómodo
- d) Inadecuado

8. Indique los cursos que usted considera convenientes para reforzar los conocimientos adquiridos y para desarrollar sus labores:

9. Comentarios sobre el curso:

10. Sugerencias sobre el curso

OPINIONES SOBRE EL CURSO

Escala de Evaluaciones

El presente cuestionario consta de ocho reactivos con opción múltiple cada una, con el siguiente orden y valor:

- a) Ideal = 10
- b) Satisfactorio = 8
- c) Suficiente = 6
- d) Deficiente = 4

Los aspectos que se controlarán sobre el formador son los siguientes:

1. Conocimiento de los participantes sobre los objetivos del curso
2. Cumplimiento de los objetivos del curso
3. Adecuación al trabajo de los contenidos del curso
4. Duración del curso
5. Interés sobre el tema
6. Aula
7. Horario
8. Cursos de capacitación necesarios

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

OPINIONES SOBRE LA COORDINACIÓN

Nombre del curso: _____

Fecha: _____

El presente cuestionario está diseñado para fines exclusivos de capacitación. Su respuesta servirá para el mejoramiento de los cursos, por lo que le pedimos subraye únicamente la respuesta que considere adecuada.

1. Las actividades desarrolladas durante el curso fueron:

- a) Muy bien organizadas
- b) Ordenadas, con algunas fallas
- c) Faltó organización
- d) Muy mal organizadas

2. El coordinador:

- a) Brindó todo su apoyo al instructor para el desarrollo del curso
- b) Apoyó al instructor en lo necesario
- c) Apoyó al instructor en algunos aspectos
- d) No colaboró con el instructor

3. El coordinador:

- a) Siempre estuvo puntual al inicio y término de las sesiones.
- b) Frecuentemente se retrasó hasta 10 minutos, concluyendo a la hora señalada
- c) Frecuentemente se retasó hasta 30 minutos o salió antes de la hora señalada
- d) No se presentó en algunas sesiones

4. La atmósfera en la que se desarrolló el curso fue:

- a) Agradable y cordial
- b) Correcta
- c) Fría
- d) Tensa

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

5. Comentarios sobre la coordinación:

6. Sugerencias sobre la coordinación

OPINIONES SOBRE LA COORDINACIÓN

Escala de Evaluaciones

El presente cuestionario consta de cuatro reactivos con opción múltiple cada uno, con el siguiente orden y valor:

- a) Ideal = 10
- b) Satisfactorio = 8
- c) Suficiente = 6
- d) Deficiente = 4

Las preguntas 5 y 6 son abiertas para comentarios y sugerencias.

Los aspectos que se controlarán sobre el formador son los siguientes:

1. Organización
2. Apoyo al instructor
3. Puntualidad
4. Actitud

CONCLUSIÓN

En la sociedad actual surge la capacitación, específicamente en el ámbito empresarial e institucional como una educación productiva, logrando de esta manera que las empresas e instituciones se encuentren al día con lo que demanda el mercado y el caso del Servicio Postal Mexicano no es la excepción.

Debemos reconocer desde una postura pedagógica que la capacitación del Servicio Postal Mexicano debería ser una posibilidad de educación para los trabajadores con el objeto de brindarles una formación Integral mediante las prácticas educativas de los instructores, para que la institución responda a sus necesidades y objetivos no sólo de productividad. Sin embargo, al conocer y reconocer que en la presente institución existe una diversidad de problemáticas en el área de capacitación surgió un interés particular por el proceso de enseñanza-aprendizaje que aquí se vive, ya que no existe un diseño del plan de formación y operación de Instructores.

Al dar una lectura pedagógica a la problemática antes mencionada, es necesario retomar el proceso enseñanza-aprendizaje de capacitación del Servicio Postal Mexicano con la finalidad de brindar a los instructores elementos pedagógicos que le permitan saber enseñar y recuperen la posibilidad de formarse con los otros y a través de los otros desde una perspectiva social y humanista que les brinde la oportunidad de lograr mediante sus prácticas educativas los objetivos de la institución, pero también, comprender las necesidades laborales y personales de los participantes reconociéndolos como participantes activos en un acto educativo.

Por lo anterior, la presente tesis propone un curso de capacitación desde una perspectiva pedagógica para los instructores del Servicio Postal Mexicano con la finalidad de desarrollaran conocimientos, habilidades y valores basados en la norma de competencia laboral denominada “Impartición de cursos de capacitación presenciales”, para brindar a la capacitación una resignificación en el “Saber Hacer” y “Saber Ser” de manera integral.

Desde esta postura pedagógica sobre la formación integral se pretende retomar necesidades laborales y personales, para que los instructores se inserten en el acto educativo que se lleva a cabo a través de la capacitación como sujetos capaces de saber ser mediante la reflexión de su práctica educativa y al mismo tiempo saber hacer.

Con un ideal más allá de la Utopía el instructor en este proyecto es pensado como un formador, es decir, un mediador en el proceso formativo de los trabajadores capacitados en los diversos cursos de la presente institución, fomentando así el desarrollo sobre el *saber ser y el saber hacer*, no sólo en los instructores del Servicio Postal Mexicano sino en los trabajadores de todas su áreas laborales.

BIBLIOGRAFÍA

- ✎ ANGULO Rasco, J. Félix. El neoliberalismo o el surgimiento del mercado educativo en: Escuela pública y sociedad neoliberal, malagañes, niños y Dávila, 1999.
- ✎ BARRÓN Tirado, Concepción. La educación basada en competencias en el marco de los procesos de globalización. En: Valle Flores, A. (et. Al.) Formación en competencias y certificación profesional. Colección Pensamiento Universitario. México: Centro de Estudios Sobre Universidad.
- ✎ BEILLEROT, Jacky. La formación de formadores y de docentes: entre la teoría y la práctica. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires, 1996.
- ✎ BÖHM, Wilfred. Teoría y Praxis. Pátzcuaro, Michoacán. México. CREFAL-OEA, 1991.
- ✎ BORGUEZ Bustos, Rodolfo. Pedagogía crítica. Ed. Trillas. México, 2000.
- ✎ BUENFIL Burgos, Rosa Nidia. En los márgenes de la educación: México a finales del milenio. Ed. Plaza y Valdés. México, 1996.
- ✎ CAZÁRES Aponte, Leslie. Planeación y Evaluación basadas en competencias. Editorial Trillas. México 2007.
- ✎ CONOCER. Experiencia en México de Educación. Análisis ocupacional y funcional del trabajo. OIE. Madrid, España 1998.

- ✍ DE LA GARZA Toledo, Enrique. Epistemología y sujetos: algunas contribuciones al debate. Ed. Plaza Valdes. México, 2002.
- ✍ GARCÍA Jiménez, Marco Antonio. Los usos de la teoría en la investigación. Ed. Plaza y Valdes. México, 2000.
- ✍ FILLoux, Claude Jean. Intersubjetividad y Formación. El reto sobre sí mismo. Ed. Novedades Educativas. Buenos Aires, 1996.
- ✍ FREIRE, Paulo. La educación como práctica de la libertad. Ed. S. XIX. México, 1990.
- ✍ FREIRE, Paulo. Pedagogía de la autonomía. Saberes necesarios para la práctica educativa Ed. S. XIX. México, 1997.
- ✍ FREIRE, Paulo. Pedagogía del Oprimido. Ed. S. XIX. México 1990.
- ✍ GADAMER, G. Verdad y Método. Ed. Sigüeme. España, 1997.
- ✍ GARDUÑO Rubio, Teresita del Niño Jesús. Una educación basada en competencias. SEP; México 2004.
- ✍ GIDDENS, Anthony. Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas. Ed. Taurus. Madrid, 2000.
- ✍ GÓMEZ, Sollano Marcela. Teoría, Epistemología y Educación: debates contemporáneos. Ed. Plaza y Valdes. México, 2002.

- ✎ GRANADOS, A. Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Trillas. México, 1999.
- ✎ HENRY A. Giroux. Igualdad educativa y diferencia cultural. Ed. El Roure. México, 1994.
- ✎ HONORE, Bernard. Para una teoría de la formación. Dinámica de la normatividad. Ed. Narcea. Madrid, 1980.
- ✎ LARROYO, Francisco. Diálogos de Platón. Ed. Porrúa. México, 2001.
- ✎ MARDONES, M. URSUA, N. Filosofía de las Ciencias Humanas y Sociales. Ed. Fontamara. México, 1978.
- ✎ MC LAREN, Peter. Hacia una Pedagogía Crítica de la Formación de la identidad posmoderna. Ed. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional entre ríos. Argentina, 2000.
- ✎ MC LAREN, Peter. La vida en las escuelas, una introducción a la pedagogía crítica en los fundamentos de la educación. Ed. S XIX. México, 1998.
- ✎ MC LAREN, Peter. Pedagogía Crítica y cultura depredadora. Ed. Paidós. Barcelona, 1997.
- ✎ MC LAREN, Peter. Pedagogía Crítica, resistencia cultural y la producción del deseo. Ed. Instituto de Estudios y Acción Social. Buenos Aires, 1990.

- ✎ MENESES Díaz, Gerardo. Formación y teoría pedagógica. Ed. Lucerna Diogenis. México, 2002.
- ✎ REZA Tracino, J. Carlos. El ABC del administrador de la capacitación. Ed. panorama. México, 2000.
- ✎ SAGASTIZABAL, María de los Ángeles, PERLO, L. Claudia. La Investigación-acción como estrategia de cambio en las organizaciones. Ed. La Crujía. Buenos aires, 2002.
- ✎ SCHMELKES, Silvia y et al. Educación de adultos; estado del arte. Hacia una estrategia alfabetizadora para México. INEA, México, 1996.
- ✎ SERVIN, Victorino Jorge. Entrevistas sobre educación. Ed. Plaza y Valdés. México, 2000.
- ✎ SILICEO Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de personal. Ed. Trillas. México, 1999.
- ✎ TARRÉS, María Luisa. Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Ed. Facultad Latino Americana de Ciencias Sociales. México, 2001.
- ✎ VALENZUELA, María de Lourdes. Nuevos Rostros y esperanzas para viejos desafíos. La educación de las personas adultas en México. Tomo 2 Universidad pedagógica Nacional. México, 1995.

- ✎ VALLE Flores, Ma. De Los Ángeles (comp.) Formación en competencias y certificación profesional. México: Centro de Estudios Sobre la Universidad (CESU-UNAM)

- ✎ VILLEDA Espitia, María del carmen. Una educación basada en competencias. DGOSE.

- ✎ VIÑAO Frago, Antonio. Espacio y Tiempo. Educación e Historia. Ed. Dirección General Michoacán. México, 1996.

- ✎ WATSON Gegeo, PÉREZ Serrano, Gloria. Investigación Cualitativa. Ed. la Muralla. Madrid, 2001.

- ✎ WWW. SEPOMEX. GOB. MX

- ✎ WWW.CONOCER.GOB.MX

- ✎ ZEMELMA, Hugo. Conocimiento y Sujetos Sociales: el desafío de las ciencias sociales para la formación de profesores. Ed. Centro de Estudios Sociológicos el colegio de México. México, 2005.

- ✎ ZEMELMA, Hugo. Epistemología y sujetos sociales: contribución al estudio del presente. Ed. Plaza y Valdes. México, 2002.

- ✎ ZEMELMA, Hugo. Voluntad de Conocer: el sujeto y su pensamiento en el paradigma crítico. Ed. Antropos. México, 2005.

- ✎ ZEMELMA, Hugo. Subjetividad: Umbrales del pensamiento social. Ed. Anthropos. México, 1997.

ANEXOS

OBSERVACIÓN

DÍA: MARTES 2 DE OCTUBRE DE 2007

INSTRUCTOR: “A”

TEMA: REGISTRADOS

HORA: 3:00-4:00 PM

El instructor A llegó a las 3:11 p.m. y todos hicieron una expresión de desagrado. Cuando él llegó lo ignoró y repartió los trabajos que les dejó la clase anterior y todos se quejaron de las calificaciones.

Les comentó que era necesario *hacer evidente sus dificultades para que sepan que deben trabajar (silencio)*, pero una persona que estaba al frente le hizo un gesto de desaprobación por lo que estaba diciendo y comenzó a leer, (todo silencio). Pero los demás comenzaron a corregir al señor porque no supo leer todos comenzaron a seguir la lectura en voz baja. Surgieron risas porque el señor no supo leer. Otra señora estaba hablando por teléfono.

El instructor A preguntó las respuestas de las preguntas del texto y todos respondieron. El instructor A retomó la pregunta para explicarla y todos hicieron desorden. El Instructor A explicó que al leer debemos tomar en cuenta todo lo que dice la lectura, el texto y el contexto.

Hizo una pregunta (silencio), después una señora contestó en forma de pregunta. El instructor A explicó para que entendieran la respuesta dada a la pregunta pero el instructor A no permitió que el grupo se saliera de control.

Terminada la lectura, el instructor A comenzó con problemas matemáticos, sólo algunos respondían los problemas, los demás sólo observaban. El instructor A leyó el problema y lo explicó. Posteriormente volvió a preguntar y ahora todos

respondieron, el instructor A le pidió a una persona que pasara a explicarlo con ayuda de los demás (mientras él observaba todos ayudaban a la persona que estaba al frente).

Varios asentaron la cabeza aceptando la respuesta del señor. Por tanto, el instructor A comenzó con el siguiente problema lo leyó y una señora respondió y la pasó al pizarrón (todos murmuraban la respuesta); la señora explicó en el pizarrón el problema y nadie guardaba silencio. Finalmente le prestaron atención. El instructor A le preguntó a Jorge por qué estaba hablando (todos miraron a Jorge). Todos se rieron y desaprobaron su respuesta.

El instructor A preguntó si estaban de acuerdo con lo que dijo Jorge. Un señor dijo que no y lo explicó, de tal manera que el instructor A retomó el ejemplo y continuó explicándolo en el pizarrón. Jorge no estaba de acuerdo con el ejemplo del instructor y él volvió a explicar.

El instructor A les preguntó qué es el mobbing y todos hablaron para explicar, finalmente el instructor A le preguntó a un señor. No estuvo el grupo de acuerdo y le preguntó a otro se dio una lluvia de ideas.

No les dejó tarea y todos estaban contentos.

OBSERVACIÓN

DÍA: JUEVES 4 DE OCTUBRE DE 2007

INSTRUCTOR: “A”

TEMA: RUMBOS

HORA: 3:00-4:00 PM

Las 3:00 p.m. y comenzaron a llegar todos los alumnos, poco a poco.

Eran las 3:10 y el instructor A no llegaba, todos decidieron cerrar la puerta para que cuando llegara no pudiera entrar. Mientras todos platicaban con los que conocían. Conforme iban llegando los demás compañeros tenían que tocar para que les permitieran entrar y los que estaban adentro bromeaban por el acontecimiento.

Antes de que llegara el instructor A, todos se empezaron a desesperar como a las 3:20 y chiflaban, comenzaba el desorden y cada vez alzaban más la voz.

Se comenzaron a organizar y le dijeron a Olivia que les repartiera los formatos de evaluación que el instructor les da al final de cada sesión. Por tanto las tomaron sin permiso. Gerardo (uno de los asistentes) fue el que decidió tomar el control del grupo y repartió los formatos.

El instructor A llegó a las 3:25 y abrió la puerta con llave (no les salió la broma); le comenzaron a reclamar y les dijo que estaba tratando un tema de interés para ellos y todos lo abuchearon.

Un compañero comenzó a dar una explicación, después el instructor A les dijo que si ya habían tomado el formato ya tenían que haber terminado y todos dijeron que no habían terminado.

Le dio un manual a Hugo para que les leyera los rubros que tenían que manejar (Hugo no quiso leer). El instructor A retomó la clase diciendo que por favor leyera (todos los compañeros lo abuchearon), dijo un chiste sabiendo que Hugo no quería leer, y finalmente leyó.

Que los carteros tenían que recoger la correspondencia de su rumbo. Durante la lectura todos permanecieron callados. El instructor A le pidió a Hugo que detuviera la lectura un momento y explicó que el personal debe estar aseado y uniformado durante su recorrido. Los demás empezaron a hablar y se hizo el desorden. El instructor A lo controló pidiéndole a Carmen (otra de las asistentes), que explicara qué haría ella como jefa de carteros, Carmen respondió y todos bromearon con meterlo a bañar.

El instructor A explicó que es lo que podían hacer y una compañera puso un ejemplo, y el instructor A retomó el ejemplo para dar la explicación de lo que se puede hacer en esas circunstancias (todos estaban en silencio prestando atención).

Después todos cooperaron con opiniones para enriquecer el ejemplo y pidió a Hugo que volviera a leer. Después el instructor A pidió que le entregara el cuaderno a la persona que le había cerrado la puerta y todos se callaron.

Después soltaron una carcajada. El instructor A les explicó que había llegado tarde porque estaba viendo los demás cursos que como grupo iban a recibir (todos le prestaron atención).

El Gerente de Capacitación abrió la puerta e interrumpió la clase, pero como no entró el grupo se encontraba a la expectativa y él les platicó que trabajando a las 8:00 de la noche los espantaban porque les abrían las puertas.

Después *les explicó de dónde había salido el concepto de colonia porque una compañera preguntó si esta construcción (Correos) era antigua*, y el gerente preguntó por qué y respondió antes a mediados del siglo XIX todo estaba dividido en barrios.

Después de la explicación el instructor A retomó la clase para seguir con la explicación y todos le prestaban atención. Una compañera le pidió que reconsideraran el horario y el instructor A siguió explicando. Todos continuaban callados. Gustavo comentó que el grupo estaba de relleno porque no les iban a dar la oportunidad de darles un lugar en la oficina. Una compañera dijo un chiste

(risas), después todos quedaron en silencio porque el instructor A empezó a hablar otra vez. Comenzó a hablar un señor acerca de las prácticas que no van a hacer, dijo que lo que ven en el curso es distinto a la práctica anterior (todos lo abuchearon), el instructor A los calló y comenzó a dar una explicación.

Uno de los compañeros le preguntó que qué había pasado con su caso y le dijo que hablara con el Lic. Rodarte para que lo mandaran a una oficina y le refuercen los conocimientos.

Una compañera habló sobre el SIO y dijo que todas las oficinas debían tener el servicio (todos la abuchearon). El instructor A los calmó y les dijo que solamente 38 oficinas en el D. F. y el Estado de México tienen SIO.

El instructor A les comentó que sólo las oficinas con SIO se iban a comunicar. (Interrumpió un celular). El instructor A le pidió a Hugo que volviera a leer y todos se quedaron en silencio.

Se comenzaron a escuchar murmullos porque Hugo tardó en terminar. El instructor A detuvo la lectura y les dijo que el Administrador prefiere tener el control de todo antes de confiar y reorientar a las personas a su cargo (todo silencio).

El instructor A comenzó a hablar sobre manuales. Una compañera comenzó a hablar y el instructor le dijo que tenía que esforzarse para que todo el Servicio Postal Mexicano marchara bien. La clase concluyó cuando el instructor A terminó de pasar lista.

OBSERVACIÓN

DÍA: VIENES 5 DE OCTUBRE DE 2007

INSTRUCTOR: “A”

TEMA: JEFE DE CARTEROS

HORA: 4:00-5:00 PM

El instructor A, apaga el cañón después de mostrar la presentación para explicarla posteriormente pregunta un ejemplo sobre el tema (todos los alumnos hablan), -le da la palabra a una compañera- (no sabe su nombre), -los demás hablan-.

Se dirige a Gerardo y le dice que la pregunta ya se respondió, nuevamente vuelven a hablar todos y le vuelve a dar la palabra a una señora, deja el comentario de los demás sin tomarlo en cuenta, después le vuelve a dar la palabra a un alumno que pone el desorden en el grupo, porque dice que la gente no sabe hacer nada.

El instructor A retoma la clase y pone orden. Le da la palabra a Anel y el que puso el desorden sigue hablando por su lado y vuelve a fomentarlo; el instructor A no termina de hablar con Anel; un alumno pone un ejemplo y Mario se mofa de él y todos los demás continúan con el tema, después el alumno les da una explicación de su comentario y todos le prestan atención (en silencio), Anel retoma el ejemplo con el comentario del alumno. Un señor se enoja porque no le dio la palabra y ya no habló. Un señor continúa con el ejemplo, todos los demás comienzan a hablar, expresan que no están de acuerdo con el otro compañero, el instructor A retoma el ejemplo y los demás no están de acuerdo con él y comienzan a hablar, después todos quedan en silencio y un señor pone otro ejemplo.

Un señor llaga a las 3:20 interrumpe la clase, el instructor A la retoma cuando el señor se sienta. Enciende el proyector y empieza la proyección sobre cómo identificar los envíos.

Una señora le piden al instructor que terminen la clase antes de las 4:00 porque quieren ir a cobrar.

El instructor A los ignora y continúa con la clase. Da indicaciones sobre los ejercicios que van a resolver, la actividad 137. Lee las instrucciones para el grupo, pregunta si todos están de acuerdo; les pide que platiquen con los carteros para que vean que pueden hacer en situaciones imprevistas.

Lee la actividad 138, y le pide a Jonathan que le diga si quedó claro o no, que les muestre a sus compañeros la forma JP-12. El instructor A apaga el proyector porque a un alumno le surge una duda y el instructor A le da una explicación.

Sin embargo, el alumno no está de acuerdo con la explicación que le da el instructor A y todos comentan en murmullo lo que piensan.

Le da la palabra a uno de los asistentes (todos empiezan a hablar), el instructor A les da la explicación y todos están de acuerdo. Un alumno habla y los demás escuchan, el instructor reprueba el ejemplo, varios aportan al ejemplo y el instructor A les dice que es todo.

GUÍA DE ENTREVISTA

DÍA: VIERNES 12 DE OCTUBRE DE 2007

INSTRUCTOR:

HORA: 5:00-6:00 PM

- ¿Cuál es su Nombre?
- ¿Cuál es su edad?
- ¿Qué nivel de tiene?
- ¿Qué cargo ocupa en el Servicio Postal mexicano?
- ¿Cuánto tiempo tiene desempeñando este cargo?
- ¿Cuántos cursos relacionados con la formación de instructores ha tomado?
- ¿Cómo ingreso al Servicio postal mexicano?
- ¿Qué se necesita para ser instructor?
- ¿En que conocimientos basa su práctica de instructor?
- ¿A quién van dirigidos los cursos de capacitación?
- ¿Qué función tiene el instructor?
- ¿Qué estrategias utiliza para impartir sus cursos?
- ¿Qué cursos esta preparado para dar?
- ¿Recibe alguna preparación para impartirlos?
- ¿Conoce técnicas grupales o estrategias de aprendizaje?
- ¿Cómo define la práctica de enseñanza dentro de la capacitación?
- ¿Qué entiende por prácticas educativas?

NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL, PARA LA IMPARTICIÓN DE CURSOS PRESENCIALES

I.- Datos Generales

Título:

Impartición de cursos de capacitación presenciales

Código:

NUGCH001.01

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que imparten cursos de capacitación presenciales, previamente diseñados, lo cual incluye la preparación de las sesiones, la conducción de los cursos, la evaluación de los aprendizajes y del curso mismo, atendiendo los dominios de aprendizaje referidos en el diseño.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CRCH0664.01 Impartición de cursos de capacitación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:

Gestión y Desarrollo de Capital Humano

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 01/03/2007

Fecha de publicación en el D.O.F.:24/10/2007

Nivel de competencia: Tres

- Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles.
- Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior.
- Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Capacitadores e instructores 1123-02

Módulo Ocupacional Clave del Módulo Ocupaciones: Código:

Capacitador 1123-02-01

Facilitador 1123-02-02

Instructor 1123-02-03

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abrogan las Normas Técnicas de Competencia Laboral: “CRCH0664.01 Impartición de cursos de capacitación y la CRCH0542.02 Diseño e impartición de

“cursos de capacitación”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a las Normas Técnicas de Competencia Laboral “CRCH0664.01 Impartición de cursos de capacitación y la CRCH0542.02 Diseño e impartición de cursos de capacitación”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 11 de octubre de 2006.

II.- Perfil de la NTCL

Unidad: Impartición de cursos de capacitación presénciales

Elemento 1 de 3

- Preparar las sesiones de cursos de capacitación presénciales

Elemento 2 de 3

- Conducir los cursos de capacitación presénciales

Elemento 3 de 3

- Evaluar cursos de capacitación

III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Unidad: Impartición de cursos de capacitación presénciales.

Código: NUGCH001.01

Elementos que conforman la Unidad:

Código: E0001

Título: Preparar las sesiones de cursos de capacitación presénciales.

Referencia: 1 de 3

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

Comprueba la existencia y el funcionamiento de los recursos requeridos para la sesión:

- * Previo a su inicio, y;
- * De acuerdo con la lista de verificación derivada del diseño del curso.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Plan de Sesión elaborado:

- * Corresponde con la Guía de Instrucción del curso de capacitación a impartir;
- * Está de acuerdo con los objetivos previstos para el curso como resultados de aprendizaje;
- * Especifica los objetivos de la sesión;
- * Incluye su contenido temático;
- * Indica la duración;
- * Especifica el material de apoyo a utilizar;
- * Indica los requerimientos humanos, materiales y de equipos;
- * Especifica las actividades a desarrollar;

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

- * Indica las técnicas de instrucción;
- * Especifica la forma de evaluación, cuándo se aplica, sus criterios y finalidad;
- * Indica el perfil de los participantes y los conocimientos y habilidades que se requieren para iniciar el curso;
- * Incluye los datos generales del curso especificados en la Guía de Instrucción, y;
- * Establece el lugar de instrucción.

La lista de verificación elaborada sobre los requerimientos de la sesión:

- * Corresponde con la Guía de Instrucción y el Plan de Sesión;
- * Está de acuerdo con el número de participantes;
- * Corresponde con la organización de los recursos humanos y materiales, e;
- * Incluye los equipos requeridos.

GLOSARIO:

1. Guía de instrucción: Puede encontrarse referida como Guía Instruccional / Carta Descriptiva.
2. Material didáctico: Todos los elementos utilizados por el instructor y los participantes que ayudan en el proceso de enseñanza / aprendizaje.

Código: E0002

Título: Conducir los cursos de capacitación presenciales

Referencia: 2 de 3

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el encuadre:

- * Al inicio de la sesión;
- * De acuerdo con lo establecido en el diseño del curso de capacitación;
- * Conforme al objetivo y metodología determinados en la Guía de Instrucción y al Plan de Sesión;
- * Con la participación de los integrantes del grupo;
- * Incluyendo la presentación del curso y del Plan de Sesión;
- * Creando un ambiente participativo;
- * Presentando el objetivo de aprendizaje a alcanzar;
- * Ajustando las expectativas del curso;
- * Acordando las reglas de operación y participación, y;
- * Realizando el contrato de aprendizaje.

2. Desarrolla el contenido de los temas de la Guía de Instrucción y el Plan de Sesión:

- * Aplicando las técnicas grupales;
- * Usando los principios de educación de adultos, y;
- * Manejando el lenguaje verbal y no verbal acorde con las características de los participantes.

3. Facilita el proceso de aprendizaje del grupo:

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

- * De manera permanente durante las sesiones;
 - * De acuerdo al objetivo del curso;
 - * Conforme con los acuerdos establecidos en el encuadre, y;
 - * De acuerdo con la dinámica de sus integrantes.
4. Maneja los equipos y materiales de apoyo didáctico:
- * Conforme a sus instrucciones de uso y recomendaciones didácticas.
5. Realiza los ajustes pertinentes al Plan de Sesión:
- * Conforme con los resultados de las evaluaciones aplicadas y la Guía de Instrucción.
6. Facilita la realización de la síntesis de los contenidos temáticos desarrollados:
- * Al final de la sesión, y;
 - * Considerando los logros y lo que falta por cubrir.
7. Comunica a los participantes su avance:
- * De acuerdo a los resultados obtenidos en sus evaluaciones;
 - * Con relación a los objetivos de aprendizaje, y;
 - * Proporcionando orientación para el logro de los objetivos no alcanzados.
8. Conduce al grupo para la formulación de compromisos de aplicación del aprendizaje:
- * Conforme con los objetivos generales y específicos;

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

- * Incluyendo acciones concretas;
- * Especificando la forma de medirlos, e;
- * Indicando su fecha de cumplimiento.

9. Sugiere al grupo cursos de capacitación de mayor alcance:

- * De acuerdo con los intereses de los participantes, e;
- * Informando la manera de acceder a ellos.

10. Realiza el cierre del curso con la participación del grupo:

- * Incluyendo el resumen general, e;
- * Indicando el logro de expectativas y objetivos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

1. Técnicas grupales

comprensión

- Expositiva
- Diálogo / Discusión
- Demostración / Ejecución
- Ejercicios vivenciales

Comprensión

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

2. Motivación	comprensión
3. Dinámica de grupos:	conocimiento
• Tipos de grupos	
• Roles de los participantes	
4 . Principios de educación de adultos	Conocimiento
5 . Dominios de aprendizaje	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Amabilidad

La manera en que mantiene contacto visual con los participantes mientras intervienen, así como la modulación de su tono de voz cuando se dirige a ellos.

GLOSARIO:

1. Equipos de apoyo didáctico:

Se refiere a cualquier aparato y / o instrumento que facilita el proceso de enseñanza aprendizaje. Ejemplo: cañón; equipo de cómputo; proyector de acetatos; equipo de laboratorio; etc.

2. Facilitación del proceso de aprendizaje del grupo:

Contempla la aplicación de técnicas grupales y / o actividades de motivación y / o manejo de grupo conforme al comportamiento de sus integrantes.

3. Contrato de aprendizaje:

Se refiere al compromiso que asumen los participantes para el logro de los objetivos del curso.

4. Dominios de aprendizaje:

Clasificación de diversas conductas del individuo que permiten identificar la organización y jerarquización de los procesos para la adquisición del conocimiento, y refieren a las áreas cognitiva, psicomotriz y afectiva.

Título: Evaluar cursos de capacitación

Código: E0003

Referencia: 3 de 3

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑO

1. Informa a los participantes sobre la forma en que se evaluará su aprendizaje:

- * Durante el encuadre;
- * Especificando el momento;
- * Indicando los criterios que se aplicarán, y;
- * Especificando los instrumentos a utilizar.

2. Aplica las evaluaciones diagnóstica, intermedia y final del aprendizaje:

- * De acuerdo a sus instrucciones, y;
- * Con base en los objetivos y criterios de evaluación establecidos para el curso.

3. Aplica el instrumento para evaluar la satisfacción sobre el curso:

- * Al final del mismo, y;
- * De acuerdo a sus instrucciones.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los resultados de las evaluaciones analizados:

- * Especifican los avances logrados con relación a los resultados de aprendizaje planeados, e;
- * Indican las desviaciones presentadas.

2. El informe final del curso elaborado:

- * Incluye el punto de vista del instructor acerca del proceso y del grupo;
- * Especifica el nivel de cumplimiento de los objetivos y de las expectativas;
- * Incluye las contingencias;
- * Indica las mejores prácticas;

“CURSO DE CAPACITACIÓN COMO PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRÁCTICA
EDUCATIVA DE LOS INSTRUCTORES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO”
ELIZABETH BAUTISTA SÁNCHEZ

- * Contiene el resumen de las recomendaciones de los participantes para la mejora del curso;

- * Incluye el resultado de las evaluaciones;

- * Contiene el registro de asistencia, y;

- * Atiende los requerimientos del cliente.