



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES**

**ARAGÓN**

**“LA CAPACITACIÓN COMO ESPACIO DE  
DESARROLLO HUMANO Y AMBIENTE  
LABORAL”**

**INFORME SATISFACTORIO  
DE SERVICIO SOCIAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PEDAGOGÍA  
P R E S E N T A :  
MÓNICA DÍAZ GOVEA**



**ASESOR:  
LIC. ALBERTO MONTERO FLORES**

**MÉXICO**

**2011**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I. CONTEXTO DEL SERVICIO SOCIAL</b>	<b>3</b>
1. Contexto del Informe Satisfactorio de servicio social	
1.1 Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telégrafos	<b>4</b>
1.2 Misión, Visión y Principios	<b>6</b>
1.3 Que implica la Capacitación dentro del ámbito Educativo.	<b>7</b>
1.4 Antecedentes históricos de la Capacitación	<b>10</b>
1.5 La capacitación en México	<b>13</b>
1.6 La Capacitación en la Actualidad	<b>17</b>
1.7 Una reflexión Pedagógica acerca de la Capacitación	<b>19</b>
<b>CAPITULO II. LA DIDÁCTICA COMO DISCIPLINA PEDAGÓGICA: PEA PARA ADULTOS</b>	<b>22</b>
2. La didáctica como disciplina pedagógica, en la educación para adultos	<b>22</b>
2.1 Proceso de Enseñanza-aprendizaje para Adultos (Andragogia)	<b>22</b>
2.2 Recursos Didácticos	<b>23</b>
2.3 Teoría del Proceso de Enseñanza-aprendizaje para Adultos	<b>26</b>
2.4 Métodos de enseñanza para Adultos	<b>28</b>
2.5 Características de la educación para Adultos	<b>30</b>
2.6 Actividades de Formación: Estrategias, Técnicas e Instrumentos	<b>33</b>

<b>CAPITULO III. ANALISIS DE MI PRÁCTICA PEDAGÓGICA</b>	<b>35</b>
3.1 Descripción de mis actividades dentro de mi práctica pedagógica	<b>35</b>
3.2 La participación Activa del Pedagogo como instructor	<b>38</b>
3.3 La participación Activa del participante (alumno)	<b>43</b>
3.4 Informe del proceso de enseñanza-aprendizaje para adultos: como es llevado a cabo desde el aula.	<b>46</b>
3.5 La capacitación vista desde mi práctica pedagógica	<b>50</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>

## PRESENTACIÓN

En el siguiente informe describo cuales fueron mis actividades dentro del servicio social en Telecomm, y como los temas elegidos dentro del área de Capacitación se prestan para que a través de la educación y la formación, se logre un proceso integral y de desarrollo humano, que favorezca a los empleados en su vida social, y su ambiente laboral dentro de este organismo.

Como sabemos, la educación está presente en nuestra vida desde el momento en el que nacemos y culmina con nuestra muerte, es una necesidad del ser humano y un derecho; por lo tanto es de suma importancia, dar cuenta de este proceso de enseñanza-aprendizaje como un proceso continuo no solo objetivo, sino subjetivo.

La educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social, para que este se desempeñe con el papel que le corresponde en dicha sociedad. Formar al hombre para que lleve una vida útil y de servicio con un desarrollo a su persona humana, fortaleciendo su sentido de libertad así como sus derechos, obligaciones y responsabilidades, pero sobre todo que favorezca el desarrollo humano; ya que la formación implica aspectos mas amplios y acciones profundas con la finalidad de no solo lograr un desarrollo en lo profesional, sino en lo personal lo cual puede transformar los saberes y situaciones de su vida cotidiana, como un proceso formativo integral y en colectividad de manera trascendental<sup>1</sup>.

Pero como sabemos la Educación y por ende lo que aquí me ocupa que es la Capacitación se han desvirtuado, deformado ya que atiende a otros fines, como la obra de mano calificada, la técnica y no atiende al desarrollo humano a la calidad humana. Las personas deben ser considerados seres humanos, y dar atención tanto a su desarrollo como a su crecimiento, todos deben ser escuchados. Los recursos humanos representan el factor más importante para el desarrollo de la

---

<sup>1</sup> CASTAÑEDA Salgado Adelina. Formación, Distancias y Subjetividades. Nuevos retos de la formación en la Globalización. Edit. Limusa México p. 15

institución. De nada sirve una estructura bien delineada cuando no es posible lograr una integración de los individuos<sup>2</sup>.

En la actualidad, existen cambios constantes y adelantos propios del siglo XXI; la tecnología nos ha alcanzado a pasos agigantados, es aquí donde la educación y la formación son necesarias para que esta tecnología no sobrepase la concepción de mundo y vida, pero sobretodo tenga en cuenta sus valores para una sana convivencia en sociedad. Es por eso que dentro del informe se menciona el marco jurídico dentro de el cual se lleva a cabo la Capacitación dentro de las empresas en México y como a través del tiempo ya no es una obligación para el trabajador sino un derecho que le va a permitir estar en contacto con los diversos temas que le van a servir para vivir en sociedad y actualizado en temas que le servirán para su desarrollo integral.

Una de las herramientas fundamentales para la impartición de la educación y la formación, es la didáctica ya que esta nos da las bases necesarias para el proceso de enseñanza aprendizaje, para lograr los objetivos; en este caso la didáctica que ocupamos esta dirigida a la educación para adultos o andragogía, ya que esta encaminada a responder las necesidades de aprendizaje de los adultos.

Como sabemos existen tres tipos de educación, la formal, la no-formal y la informal. En este sentido podemos ver que la Capacitación se ubica dentro de la educación no-formal, que pertenece a un proceso continuo, en el que los adultos se forman tanto para su desarrollo individual, como para su desarrollo profesional o laboral. Entonces es fundamental, el crear un espacio de desarrollo donde se forme al ser humano como ser individual e integral y que conviva con el otro, y en el cual se responda las necesidades.

En este informe se expondré la manera en que trabaje dentro de la Capacitación para generar ese desarrollo humano abarcando temas que así lo permitieron.

---

<sup>2</sup> Fernández Arena, José A. El proceso Administrativo. Edit. Diana. México 1978

## **CAPITULO I. CONTEXTO DEL SERVICIO SOCIAL**

### **1. Contexto del Informe Satisfactorio de servicio social**

Este Informe Satisfactorio de Servicio Social se lleva a cabo en la Gerencia de la Escuela Nacional de Telecomunicaciones de México, en el área de Coordinación de Desarrollo de la Capacitación Administrativa, la cual esta dedicada a la organización de Cursos dirigidos al personal administrativo, operativo y técnico de dicha institución. Además de actualizar, diseñar y elaborar manuales para estos cursos, que se llevan a cabo dentro de la ENTT; estos cursos tienen como propósito fundamental la mejora en el desempeño laboral de sus trabajadores en las diversas áreas, a través de temas que son elegidos de acuerdo a una evaluación realizada previamente por la coordinación de evaluación y detección de necesidades en Capacitación, DNC.

Es por eso muy importante conocer a Telecomunicaciones de México (TELECOMM-TELÉGRAFOS) pues es un organismo público descentralizado con patrimonio y personalidad jurídica propios, que forma parte del sector comunicaciones y transportes, cuyo objeto es la prestación del servicio público de telégrafos, radiotelegrafía y la comunicación vía satélite y de telecomunicaciones, así como los de carácter prioritario que en su caso le encomiende el Ejecutivo Federal.

Los principales objetivos de Telecomunicaciones de México son:

- Prestar los servicios de comunicaciones y financieros básicos encomendados con un alto nivel de calidad y a precios accesibles y competitivos.
- Diversificar y modernizar los servicios para atender las necesidades de los usuarios y asegurar su plena satisfacción.
- Avanzar en el fortalecimiento financiero de TELECOMM.

#### 1.1 Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telégrafos

La Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telégrafos cuenta con las cuatro fases que comprenden una efectiva Capacitación; estas cuatro fases esta organizadas en coordinaciones como son: la Coordinación de DNC, Coordinación de desarrollo de la Capacitación en donde se divide en dos la planeación y organización de los cursos y la aplicación de estos, la Coordinación de Evaluación y Seguimiento.

El área en la que se enfoca este Informe Satisfactorio de Servicio Social es en la Coordinación de Desarrollo de la Capacitación, en donde se llevan a cabo actividades tales como la actualización de manuales y la instrucción de los cursos al personal, donde previamente ya hubo una Detección de Necesidades de Capacitación.



Lo que es importante mencionar es que en Telecomm, se han tomado temas que son de interés para el desarrollo personal y que a su vez este desarrollo se vea reflejado tanto en las actividades que el empleado realiza dentro del Organismo como para su vida personal; ya que como títulos de los cursos podemos encontrar: los cuatro pilares de la actitud, metodología para la solución de problemas, Imagen personal, Superación Personal, Educación de la Voluntad, Sin temor a equivocarse, Toma de decisiones, por mencionar algunos.

Estos cursos van enfocados al desarrollo y modificación de Actitudes, teniendo en cuenta que una actitud se define como: Es la expresión de los valores en el comportamiento del individuo. Es la forma de predisposición relativamente estable del comportamiento humano, que nos hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos de una forma concreta.<sup>3</sup> pues refieren un cambio de actitud de negativa a una actitud favorable que permita a los empleados relacionarse tanto con sus compañeros, como en el ámbito familiar y más ampliamente social. Con esto lo que se busca es el aumento de la motivación, desarrollo en la sensibilidad, en cuanto a sentimiento hacia las demás personas, en mejorar el trato, con nuevos hábitos y actitudes relacionado también a la atención al cliente o usuarios de los servicios que ofrece el Organismo Telecomm.

---

<sup>3</sup> [www.uv.mx/Universidad/doctos](http://www.uv.mx/Universidad/doctos)

## 1.2 Misión, Visión y Principios

Misión: Impulsar el desarrollo profesional y humano del personal adscrito a Telecom, atendiendo los requerimientos de Capacitación y Profesionalización en un marco de innovación y calidad, con la finalidad de contribuir con el cumplimiento de los objetivos del organismo.

Visión: Ser una Gerencia innovadora que cuente con un proceso de Capacitación eficiente, efectivo y de vanguardia.

Principios: Bien común, integridad, honradez, imparcialidad, justicia, rendición de cuentas, entorno cultural y ecológico, generosidad, igualdad, respeto y liderazgo.

Como bien se sabe toda Institución debe poseer una misión y una visión para llegar a los objetivos que se han planteado. Estos se desprenden del Área de Recursos Humanos los cuales se dirigen hacia la Capacitación de personal pues son de suma importancia para tener empleados que se desarrollen tanto profesional como socialmente.

Se dice que un empleado que esta motivado, que tiene una buena actitud, que posee conocimientos que lo vinculen con su empleo y además que este sea de su agrado, tendrá un mayor desempeño en su área laboral; y que mejor que pueda tener acceso a la capacitación que le ofrezca el organismo del cual es parte y que obtenga una formación de manera integral.

### 1.3 Que implica la Capacitación dentro del ámbito Educativo.

Desde el nacimiento hasta la muerte, el ser humano vive en constante interacción con el ambiente, recibiendo influencias e influyendo en sus relaciones con este.

El proceso educativo de la Capacitación laboral se encuentra inmerso en la estructura política, económica y social de un país Capitalista. Este proceso educativo que es la Capacitación lo encontramos dentro de la educación No formal, que se da en el trabajo dentro de las empresas y es una obligación del patrón, el proporcionar al empleado una Capacitación que abarque aspectos tales como: atención, análisis, reflexión, que promueva la creatividad, el dialogo, actitudes y valores de los individuos.

Educación es toda influencia que el ser humano recibe del ambiente social durante su existencia para adaptarse a las normas y los valores sociales vigentes y aceptados. No obstante el ser humano recibe estas influencias y las asimila según sus predisposiciones, y enriquece o modifica su comportamiento de acuerdo con sus propios principios.

La educación puede ser institucionalizada y ejercida no solo de modo organizado y sistemático, con en la escuela en donde se sigue un programa establecido, sino que también puede ser desarrollada de manera informal. La educación es la preparación para la vida.

La formación profesional es la educación, institucionalizada que busca preparar y formar al hombre para el ejercicio de una profesión en determinado mercado de trabajo. Su objetivo es buscar calificar al hombre para una futura profesión; esto lo vemos ahora desde la educación preescolar, primaria, secundario y nivel medio superior y en las empresas.<sup>4</sup>

El desarrollo profesional es la educación tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la empresa y para que sea más eficiente y productivo en su cargo. En esta se busca proporcionar al hombre aquellos conocimientos que trascienden, lo que se le exige en su cargo actual y preparándolo para que sea capaz de asumir funciones más complejas.

También encontramos el concepto de Educación permanente esta se considera un proceso educativo que consiste en una continua renovación de los conocimientos. “Educación permanente en su sentido más amplio, podría atribuirse que ejerce su acción en un contexto social determinado, con el fin de integrar al individuo a la vez objeto y sujeto de tal acción- a la sociedad, y adaptarlo a los cambios continuos que se originan en su evolución. Esta adaptación incluye tanto los conocimientos y los principios como la praxis...actualmente al referirnos a educación permanente estamos designando el conjunto de hechos educativos, desde el punto social como individual”.<sup>5</sup>

La Capacitación (término que es tomado como sinónimo de entrenamiento)<sup>6</sup>, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus

---

<sup>4</sup> A. Grados Jaime. Capacitación y desarrollo de Personal. Edit. Trillas, 2ª edición. México 2001.

<sup>5</sup> Castañeda Salgado Adelina. Formación Distancias y Subjetividades. Nuevos retos de la formación en la Globalización. Edit. Limusa México.

<sup>6</sup> Ibidem. 75-79.

beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal.

Las actividades de desarrollo, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras independientemente de las actuales.

#### PASOS HACIA LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO<sup>7</sup>

- ❖ Evaluación de Necesidades
- ❖ Objetivos de Capacitación y desarrollo
- ❖ Contenido del programa
- ❖ Principios de aprendizaje
  - Participación
  - Repetición
  - Relevancia
  - Transferencia
  - Retroalimentación

El proceso de capacitación y desarrollo se constituye en un proceso de cambio; el desarrollo es a largo plazo y va adquiriendo creciente importancia, a diferencia de la capacitación que esta dirigida a un puesto específico. El desarrollo de los Recursos Humanos prepara a los individuos para desempeñar nuevas funciones y cumplir responsabilidades más complejas.

---

<sup>7</sup> Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. Colombia 2000.

## 1.4 Antecedentes históricos de la Capacitación

Los primeros tipos de entrenamiento se desarrollaron en las civilizaciones antiguas esto lo podemos observar en los monumentos arquitectónicos, que aun existen en muchas partes del mundo como las pirámides de Egipto, las pirámides de Teotihuacán o las ruinas de Perú, entre otras. De esto podemos entender que para que estas pudieran ser construidas, se necesito de una gran cantidad de personas que se dedicaron a realizar distintas actividades para lograr esas maravillosas construcciones.

### Los talleres

En la Antigüedad (año 2100 a.C.), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación. De esta forma se iba entrenando a familias completas que se especializaban en algún oficio o actividad, pero el llegar a ser un maestro reconocido se torno muy difícil.

### Los gremios

Los gremios constituyen la primera forma de concepto de empresa y dan origen también a las agrupaciones de trabajadores, fueron creados para proteger sus

intereses y en la actualidad los conocemos como sindicatos; dentro de ellos surgieron reglamentaciones como la limitación en el número de aprendices y la cantidad y calidad de trabajo que se debía realizar de acuerdo con el sistema básico de remuneración.

Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos destacaban la ayuda mutua. Para que se formara un gremio era necesaria la participación de tres elementos:

- ❖ Maestro, quien transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa
- ❖ Aprendices, quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico
- ❖ Oficiales, eran quienes ya habían recibido entrenamiento, aun cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia requerida.

Más tarde conforme los mercados fueron expandiéndose, se requirió más material y maquinaria, lo que a su vez requirió mayor inversión y demandaban mayor habilidad en la mano de obra que contrataban.

En el contexto socioeconómico, previo a la Revolución Industrial, la capacitación constituyó más que un hecho educativo, una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el propósito básico de proteger intereses económicos y de estatus social de artesanos y comerciantes; de aquí surgieron los gremios cuyas metas fueron proteger a los que ejercían algún oficio, los cuales poseían privilegios sociales y económicos.

## La Revolución Industrial

Y en la Revolución Industrial, la Capacitación se transformo con la incorporación de objetivos y métodos, para que los trabajadores desarrollaran tareas específicas de un área. Este cambio se debió a que la industrialización propicio una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar tareas específicas y manejo de maquinaria.

A partir de la primera Guerra Mundial (1914-1918), se capacito de manera masiva en distintas actividades y sobre todo bélicas; durante esta etapa la mujer desempeño un papel muy relevante en la industria pues lo hombres estaban en la guerra y las jornadas de trabajo, pues disminuía la producción y se elaboraban productos de manera clandestina. Durante esta guerra se utilizo la primera prueba DE Inteligencia (Army-Beta), como estrategia para incrementar la eficiencia de los grupos.

Con el crecimiento de las industrias, la Capacitación adquirió importancia, pues de ser solo parte de un proceso llego a la etapa de una sistematización de la enseñanza.

Como podemos ver la Capacitación ha tenido cambios en las distintas épocas, pero esta tiene una importancia ya que las Organizaciones reconocen los beneficios que se obtiene al tener una buena Capacitación, es por ello que es una parte fundamental en toda Organización; se han establecido leyes que regulan, ya que es en beneficio de todo ser humano.



## 1.5 La capacitación en México

Marco legal de la Capacitación en México.

Sus antecedentes históricos jurídicos se muestran desde el México antiguo, ya que en la época prehispánica existía una preocupación por poseer una educación y una preparación de tipo domestico, artesanal y militar para los jóvenes el Tepochcalli y el Calmecac. En 1521 cuando llegaron los conquistadores los pobladores se convirtieron en esclavos y realizaban labores que los españoles les enseñaban para que trabajaran por supuesto sin ninguna retribución y mucho menos buen trato.

Ya para 1873 se fundo el Gran Circulo de Obreros de México, que tiene entre sus objetivos la propagación, entre la clase obrera, de la instrucción relativa a las artes y oficios como parte de las obligaciones del patrón. A finales del siglo XIX y principios del siglo XX, ocurren una serie de movimientos los cuales dan lugar a la creación de un “derecho del trabajo”<sup>88</sup>, que propugna por un sistema mas justo en la relación obrero-patrón; con esto el sistema jurídico enfoco su doctrina para el logro de una mayor justicia y equilibrio en los factores de la producción.

En 1931 se formula la 1ª Ley de Trabajo. Se establece un reglamento general para fabricas en donde se desempeñan los obreros bajo dos principios: Igualdad entre trabajadores y un horario fijo y único.

---

<sup>88</sup> Estrada García, Evangelina. Es la Capacitación laboral un proceso educativo enajenante. México UNAM Año 1991

Conforme fueron creciendo las industrias se fue incrementando la necesidad de una capacitación, pues existía una gran demanda de obra de mano calificada.

En 1977 se detecta la necesidad de implantar un modelo que tome en cuenta las necesidades del aparato productivo y de los empleados. El Gobierno mexicano hace explícita la obligación del patrón, para que se de Capacitación a sus empleados bajo un marco legal; se establece a nivel Constitucional el derecho de los trabajadores a la Capacitación.

Es por ello que aquí mencionare fragmentos del marco legal de la Capacitación en México, y como esta educación se deber llevar a cabo; estos artículos se encuentran contenidos en la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 3º.

La educación que imparte el Estado tendera a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentara en el, a la vez el amor a la patria y la conciencia de solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia

II. El criterio que orientara a esa educación se basara en los resultados del progreso científico, luchara contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres y los prejuicios.

Artículo 123º.

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinara los sistemas, métodos y procedimientos conforme los cuales deberán cumplir dicha obligación.

XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados en sus respectivas jurisdicciones, pero a las autoridades federales conciernen asuntos relativos a:

Empresa: También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o mas entidades federativas, contratos colectivos; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

Ley Federal de Trabajo.

El 28 de Abril de 1978 se publica en el Diario Oficial de la Federación el decreto de reformas a la Ley Federal del trabajo y aquí menciono algunos de los artículos referentes a la Capacitación.

Art.3 El trabajo es un derecho y un deber social.

Art.25 El escrito en el que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa conforme a lo dispuesto en esta ley.

Art. 153-A. Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita evaluar su nivel de vida y productividad, de acuerdo a los planes y programas formulados de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y que estos sean aprobados por la secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Art. 153-B Los patronos podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal, instructores especialmente contratados que sean especialistas.

La capacitación en México debe ser tomada seriamente debido a que los cambios en las condiciones tanto internas como externas del país implican que una organización realice los ajustes necesarios para adaptarse rápidamente.

Los resultados de la capacitación deben de ser evaluados en relación con el desempeño del empleado y recompensarlo, aunque no necesariamente en forma monetaria.

La capacitación en México aún tiene un largo camino por recorrer, sin embargo existen ya las bases, herramientas y metodología para llevar a cabo este proceso.

Posibilidades de crecimiento y desarrollo en empresas mexicanas se pierden por falta de información, conocimiento y actualización. Muchos empleados se quejan porque sus ingresos no les alcanzan para cubrir todas sus necesidades o gustos, pero cuando se les anticipa que tomarán un curso se sienten ofendidos o buscan la manera de zafarse de él. Empleando las técnicas adecuadas de motivación, además de hacerles ver los beneficios propios en su actividad diaria y en su futuro laboral, permitirá un cambio de actitud por parte del empleado hacia la capacitación.

## 1.6 La Capacitación en la Actualidad

En la actualidad como sabemos la tecnología a rebasado todas las expectativas, y con esto encontramos mas formas de comunicarnos, una de las ventajas que se tienen es que a través de esta tecnología se están abriendo mas canales de comunicación, pero sobre todo de educación que facilita a las personas adecuar sus tiempos, para tener acceso a la educación a distancia. Es por eso que dentro de las empresas pero sobretodo dentro de Telecom como organismo, existe esa posibilidad de crear esta Capacitación e-learning para los trabajadores que se encuentran en el interior de la Republica y dentro del Distrito Federal pero que no pueden asistir a los cursos presenciales que son impartidos en la Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telégrafos; esta forma de impartir Capacitación es reciente y se esta poniendo a prueba.

Ya que en la actualidad se cuenta con herramientas para la capacitación en México, como el e-learning o capacitación a distancia, que permiten que el propio

trabajador se capacite en el horario que más le convenga, sin descuidar su labor diaria y aprovechando mejor los recursos.

Es por eso que en la Escuela Nacional de Telecomunicaciones y telégrafos se esta implementando este tipo de cursos en línea los cuales van a posibilitar que los empleados tengan acceso a estos cursos vía internet, es una manera de actualizarse y reemplazar los cursos presenciales. Ya que en muchas ocasiones los trabajadores no asisten por cuestiones de trabajo.

Los empleados, al poder manejar su tiempo de la manera en que mejor les convenga sin descuidar su trabajo diario, el empleado encuentra un medio para obtener información relevante a sus actividades diarias.

Actualmente la mayoría de los empleados conocen de una u otra forma el impacto de Internet en los negocios y en sus propias vidas, por lo que pueden hacer uso de esta tecnología sin mayor problema, y con técnicas de motivación y auto evaluación apropiadas, ellos mismos pueden solicitar más material a la empresa para capacitación por Internet.

## 1.7 Una reflexión Pedagógica acerca de la Capacitación

El modelo económico en el que estamos viviendo intenta educar sujetos que respondan únicamente a exigencias y necesidades que la sociedad demanda y no formar a sujetos que sean capaces de pensar, reflexionar y decidir lo que consideren correcto para su bienestar y el de la sociedad; es por eso que la pedagogía intenta dar un sentido al sujeto en el cual cree esa posibilidad de tener un proyecto de vida que le sea viable y que le permita conocerse a si mismo, a través de su objeto de estudio que es la formación; pues la formación es el reconocernos a nosotros mismos para así reconocer al otro, y poder tener una formación, crear una critica que posibilite una manera distinta de mirar al mundo, y diferenciarla de la que ahora concebimos como nuestra realidad, en la cual se han perdido valores que respeten la libertad del otro y de manera personal, aquí hablaríamos de lo subjetivo y lo intersubjetivo, pues nosotros nos reconocemos a partir del otro, pues nos vemos reflejados.

La práctica pedagógica nos llevaría entonces a una intervención en la cual se fortalezca al hombre a través de una formación integral, que le permita tomar conciencia de si mismo de su interacción con lo social y la realidad; reconozca su valor como ser humano, y que encuentre alternativas que posibiliten su proyecto

de vida y una libertad para vivir y pensar el mundo. “No se puede enseñar nada a un hombre; solo se le puede ayudar a encontrar la respuesta dentro de si mismo”<sup>9</sup>.

Al momento de realizar los cursos de capacitación, dentro de Telecomunicaciones de México, lo primero que surge es la idea de cubrir las necesidades de los recursos humanos, es preciso ubicar a este sector como personas adultas; y entender que esta educación no-formal se encaminará a responder a necesidades en cuanto a conocimientos acerca de determinadas áreas, las relaciones sociales entre los integrantes de esta institución, alternativas para generar un desarrollo y productividad, a partir de una buena instrucción que permita desarrollar en ellos sus potencialidades tanto en lo laboral, como en lo individual y social. Se busca una capacitación de personal, es decir, el mejoramiento de sus empleados como seres humanos y la búsqueda de un mejor ambiente de trabajo.

Es por ello que como pedagoga dentro de la práctica profesional, se recurre a la didáctica la cual es una disciplina de carácter instrumental mediante la cual el instructor dentro de la capacitación, selecciona el método, los objetivos, las técnicas, los recursos didácticos y materiales, que utilizará para llevar a cabo como mediador el proceso de enseñanza-aprendizaje, para llegar a una formación integral en el contexto socio-laboral.

En la acción formativa, es muy importante la relación alumno-docente, la necesidad de pensar reflexivamente por parte de estos actores, esto se puede ver desde la perspectiva de Dewey<sup>10</sup> quien funda la “escuela experimental”, y “plantea el desarrollo o crecimiento saludable de la experiencia individual”, lo cual establece un balance entre el desarrollo intelectual, social y personal, para un crecimiento continuo del individuo. Este pensamiento experiencial dio pauta a lo

---

<sup>9</sup> Galileo Galilei.

<sup>10</sup> Díaz , Barriga Frida. Enseñanza situada Edit. Mc Graw Hill, México, 2006. p. 1-7



que es ahora la postura constructivista sociocultural, a partir de la cual pretendo desarrollar mis actividades como pedagoga en el ámbito de la formación y/ educación; pero aplicada a lo que es el ámbito de la capacitación de forma instruccional, ya que el que aprende es capaz de interpretar múltiples realidades, está mejor preparado para enfrentar situaciones de la vida real. Si un aprendiz puede resolver problemas, estará mejor preparado para aplicar sus conocimientos a situaciones nuevas y cambiantes. En las cuales el alumno se ve como aprendiz activo y participativo, y el docente juega el papel de mediador entre el alumno y el conocimiento, de manera reflexiva con un enfoque constructivista ya que se pregunta como aprenden los alumnos y es consciente de que al alumno no le sirve de nada memorizar mecánicamente los contenidos, sino que se preocupa por que el alumno participe activamente y reflexione, la enseñanza no debe verse en forma lineal, y debe enfocarse en situaciones o problemas relevantes y crear soluciones o alternativas a resolución de problemas.

Pues como podemos ver a lo largo de este capítulo no se trata de satanizar a la Capacitación, al contrario se trata de buscar y sacar el mejor provecho de ella para obtener un desarrollo humano; en donde la Capacitación no sea solo utilizada para generar conductas que respondan a funcionar mecánica y sistemáticamente. Lo que se busca es mostrar la realidad pues nos encontramos inmersos en una estructura política, económica y social de un país capitalista.

La Capacitación debe superar esa lógica tradicional del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, en donde al trabajador se le impartían contenidos que servían solo para ser memorizados en donde todo lo que el instructor dice así es, y no le es permitido dudar, preguntar ni hay forma de poner el conocimiento en tela de juicio; pues mecánicamente no es posible resolver un problema para hacer frente a la realidad.

## CAPITULO II. LA DIDÁCTICA COMO DISCIPLINA PEDAGÓGICA: PEA PARA ADULTOS

### 2.1 La didáctica como disciplina pedagógica, en la educación para adultos

*“Hay que procurar que todos aquellos que tienen la misión de formar hombres hagan vivir a todos conscientes de esta dignidad y excelencia y dirijan todos sus medios a conseguir el fin de esta sublimidad”.*

*J. Amós Comenio.*

La didáctica es el proceso de interacción comunicativa entre los sujetos sociales y pedagógicos implicados en el ámbito de la educación; en el proceso de enseñanza-aprendizaje.<sup>11</sup>

La didáctica como disciplina pedagógica en este proceso, es planteada de acuerdo a las necesidades, ya que el aprendizaje y la formación de los sujetos es en su contexto particular y específico. Y claro, hago total énfasis en la necesidad de desarrollar una formación humana que permita a los sujetos participantes, expresar todas sus ideas a través de los recursos que la didáctica nos da como alternativa en este espacio pedagógico.

La palabra a sido y seguirá siendo el medio mas elocuente para transmitir lo que deseamos, pero claro esta que no siempre se tiene la certeza de que eso que queremos transmitir llegue con exactitud a los demás; es por eso que en el aula existen otros medios que permiten comprender lo que mediante las palabras no fue posible.

---

<sup>11</sup> Herraiz, María Luisa. Formación de Formadores. Manual Didáctico. Edit. Limusa, Noriega editores. pp. 78-86

## 2.2 Recursos Didácticos

Los recursos didácticos son solo eso, son el conjunto de medios y materiales que auxilian y facilitan la labor del instructor y la comprensión de los contenidos. Ya que como bien sabemos el proceso educativo es comunicación, la cual va a permitir transmitir de manera objetiva los conocimientos que se desean. Es por ello, que los recursos didácticos nos servirán para reforzar algún tema de cual estemos hablando, va en relación a este ya sea para que quede bien comprendido o para complementar las bastas ideas que sugiera el instructor.

Los diferentes medios de comunicación son materiales, equipos y accesorios que permiten proveer de conocimientos a los educandos, ya que estimulan los sentidos, de tal manera que imprimen realismo y significado a las actividades del proceso enseñanza – aprendizaje.

Sin embargo, ningún medio de comunicación, por mas eficaz que sea, posee valor por si mismo; es decir, no es capaz de lograr por si solo, los objetivos instruccionales; por tanto, al seleccionar cualquiera de ellos, no debe perderse de vista que son solo medios para el logro de dichos objetivos.

La inadecuada selección y adaptación de los medios, tenderán a establecer barreras en la comunicación, lo que significa obstaculizar la transmisión de lo que se pretende y no cumplir con los objetivos del curso.

Aquí menciono diversas ventajas que ofrecen los recursos didácticos, si son utilizados de una manera adecuada:

- Concretan ideas
- Tienen el poder de atraer y mantener el interés del participante
- Aceleran el aprendizaje
- Se adaptan a las necesidades de educación

- Son variados.

Así es los recursos didácticos son variados; aquí mencionare los que utilicé dentro del aula para la capacitación

Pizarrón: Este apoyo didáctico es el más conocido y tradicional, es una parte importante en el aula, y puede ser usado por el instructor quien desarrolla sus habilidades e imaginación para hacer de este un medio visual a medida que va dando la explicación de las ideas allí plasmadas.

Rotafolio: Este se presenta por medio de láminas, estas se van rotando pues en ellas se describen puntos básicos del contenido. Estos pueden incluir imágenes que facilitan la tarea de informar acerca del tema; el instructor lo puede usar para mostrar la información de manera objetiva.

Manual de Instrucción: Es el conjunto de información presentada en forma escrita, donde se incluye el tema, graficas, datos estadísticos, mapas, esquemas, actividades, cuestionarios, ejercicios, y cuadros sinópticos; todo esto con el fin de que el participante junto con el instructor lleve la secuencia de lo que es el contenido y obtenga el manual para conservar la información como material de consulta, además de que allí realizara ejercicios y actividades que le ayudaran a complementar el tema.

Cañón: La tecnología es ahora un medio muy importante dentro de los apoyos didácticos, el cañón por medio de una computadora nos permite crear presentaciones para llevar una secuencia al contenido sin necesidad de estar

escribiendo en el momento, con texto específico sin saturar la pantalla e imágenes en una dimensión en la que cada participante observe de manera adecuada desde su lugar.

Los recursos didácticos deben ser concretos y satisfacer necesidades específicas. Que al Presentar una idea o información específica, esta sea trascendente y no utilizar información intrascendente o paja. Debe ser de ayuda para el instructor, nunca un sustituto. Su función prioritaria es enseñar y captar la atención del participante, pues es el propósito. Tiene que ser congruente con el objetivo a alcanzar y con el objeto de conocimiento que se pretende representar. La sencillez y el atractivo visual debe ser una característica indispensable. Mostrar solamente lo que se relacione con el tema y que sea realmente importante.

### 2.3 Teoría del aprendizaje en el Proceso de Enseñanza-aprendizaje para Adultos

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

Habrá que analizar las características de la educación de adultos, con el propósito de comprender las particularidades del proceso de enseñanza-aprendizaje en el contexto específico de la capacitación. Ya que Cada individuo aprende de manera distinta y a diferente velocidad, dependiendo sus conocimientos, experiencias previas, intereses y habilidades

El que aprende es capaz de interpretar múltiples realidades, está mejor preparado para enfrentar situaciones de la vida real. Si un aprendiz puede resolver problemas, estará mejor preparado para aplicar sus conocimientos Bajo la perspectiva de Cesar Coll<sup>12</sup>, quién utiliza al triángulo interactivo o triángulo didáctico: como la actividad educativa del docente, las actividades de aprendizaje para y de los alumnos y los contenidos, proceso de enseñanza- aprendizaje en un sentido amplio.

El aprendizaje de adultos se centra en la vida; por lo tanto la forma de organizar el conocimiento son las circunstancias de la vida, no los temas, “el aprendizaje es en esencia, un cambio producido por la experiencia”<sup>13</sup>; La experiencia es el recurso mas enriquecedor del aprendizaje de los adultos, su método principal es el análisis de la experiencia.

---

<sup>12</sup> Ibidem, p.13-17

<sup>13</sup> Elwood F.Haltonill, Richard A. Swanson. Andragogia, el aprendizaje de los adultos. edit. Oxford, alfa omega. México, 2006.

El aprendizaje mediante la experiencia es activo y genera cambios en las personas y en su entorno; transforma los ambientes sociales para sacar las experiencias valiosas y establecer vínculos con la sociedad.

El Constructivismo se sustenta en la premisa de que cada persona construye su propia perspectiva del mundo que le rodea a través de sus propias experiencias y esquemas mentales desarrollados. El constructivismo se enfoca en la preparación del que aprende para resolver problemas en condiciones ambiguas.

El conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano, esta construcción se realiza con los esquemas que la persona ya posee (conocimientos previos), o sea con lo que ya construyó en su relación con el medio que lo rodea.

- Quizás la percepción más equivocada del constructivismo es la de creer que cada quien construye una realidad única, que la realidad existe solamente en la mente del que la conoce, lo cual conduciría a una anarquía intelectual.
- Los constructivistas también creen que una buena parte de la realidad es compartida a través del proceso social.

“... la construcción de conocimientos propuestos podrían facilitarse mediante un ambiente de aprendizaje que:

- Proporcione múltiples representaciones de la realidad, evite simplificaciones de la instrucción por la representación de la complejidad natural del mundo.
- Realice actividades reales auténticas que estén contextualizadas.

- Proporcione un mundo real, ambientes de aprendizaje basados en casos, en lugar de instrucciones secuenciales predeterminadas.
- Refuerce la práctica de reflexión.
- Soporte la construcción colaborativa de conocimientos a través de la negociación social, no ponga a competir a los estudiantes por el reconocimiento.

## 2.4 Método de enseñanza para Adultos

### El aprendizaje del adulto

La variedad de necesidades de los adultos en materia educativa es muy amplia. Cada persona como sabemos tiene un conjunto de necesidades particulares; por tanto, el adulto está motivado para participar en una actividad organizada de aprendizaje, solo si de antemano sabe que esta actividad le va a ayudar a resolver un problema personal, social o profesional. Es por ello, que las actividades de aprendizaje a las que este encaminado, correspondan a sus intereses.

Algunos de los motivos principales que tienen los adultos para aprender podrían ser:

- Obtener información sobre el trabajo
- Ocupar agradable y con provecho su tiempo libre



- Ser mas capaz en el desempeño de su trabajo
- Mejorar sus aptitudes y habilidades
- Desarrollar su personalidad y sus relaciones interpersonales
- Analizar sus conocimientos
- Aumentar sus conocimientos generales
- Conocer gente nueva e interesante

Todos estos intereses deben tomarse en cuenta, cada una de las necesidades de los adultos, deben hacerse evidentes en la instrucción, para satisfacer tales necesidades y obtener resultados óptimos.

En Estados Unidos de América se desarrollo una nueva forma de generar eficiencia en la Capacitación, a esta se le conoce como, “método de los cuatro pasos”: explicar, demostrar, ejecutar y verificar<sup>14</sup>; en estos puntos se explica como se da el aprendizaje en los adultos.

Los siguientes son factores que deben considerarse para el aprendizaje del adulto:

- Motivación: Los adultos aprenderán aquello que les servirá para resolver problemas inmediatos
- Ejercitación: Para lograr el aprendizaje se requiere de la participación activa del sujeto.
- Estímulos apropiados: La presentación detallada de la actividad por aprender, acompañada de breves explicaciones al respecto, permite un aprendizaje eficiente.

---

<sup>14</sup>Op cit. Pág. 185

- Reforzamiento: La corrección inmediata o la confirmación de haber logrado la conducta adecuada, propicia que el aprendizaje se consolide.

## 2.5 Características de la educación para adultos.

El adulto esta automotivado. Decide voluntariamente someterse a un proceso de aprendizaje y por lo general debe estar convencido de la importancia y utilidad de los cursos a los cuales asiste. El adulto tiene en claro a través de su experiencia los temas que desea saber de acuerdo a su trabajo y a la capacitación anterior que haya recibido.

Los adultos tienen la capacidad de emitir juicios, relacionar hechos, analizar y razonar lógicamente y más aun percibir aspectos de su realidad y comprenderlos. Pero existen personas adultas que a través de su experiencia han perdido esas ganas o deseo de aprender y en el momento en el que asisten a los cursos, ya sea por que se les obligo o porque no tenían en ese momento algo mas que hacer asisten con apatía y se resiste a las ideas nuevas a mostrar un verdadero cambio, se vuelve menos critico, le resulta difícil abandonar todas aquellas ideas que ha aprendido a través de la experiencia, ya que estas le han funcionado hasta el momento o así lo quiere ver. Manifiesta una total falta de interés y hostilidad. Y si a esto le agregamos que el programa del curso al que asistió no cumple del todo sus expectativas, no alcanza a comprender algún concepto, etc., en lugar de manifestar sus dudas u observaciones prefiere quedarse callado y ocultar estas inconformidades.

Toda experiencia previa determina el aprendizaje de los adultos, este o puede beneficiar a que este relacione lo que se le esta explicando con lo previo o al

contrario si esto que esta escuchando no lo puede relacionar con sus conocimientos y experiencias previas, esto va impedir que haya una percepción y una comprensión de esta nueva información.

Los adultos aprenden mejor en un ambiente informal. La instrucción es mas efectiva en la medida que la información se haga llegar por mas de un canal sensorial. Una persona adulta necesita dirección en su proceso de aprendizaje, ya que ha estado por algún tiempo fuera de la escuela, no hay que limitar este proceso haciendo exámenes o trabajos arduos o estresantes ya que estos podría llevar a que el adulto pierda el interés por algún temor en publico. Es por ello que debe haber una observación en la que se refleje si el adulto ha ido comprendiendo las ideas básicas e ir gradualmente para que vayan asimilando la información.

También es de suma importancia conocer el contexto, los factores social, económico, político y económico; ya que estos determinan, las necesidades, intereses y las preocupaciones de cada individuo; no hay que generalizar ni limitarse a un perfil ya que el curso puede abarcar distintas áreas de una organización, institución o empresa , y el instructor puede caer en limitar a todos los participantes a un solo perfil, o a estereotipar a los participantes y generar incomodidad entre los mismos.

Todo esto es posible cuando se busca a través de la capacitación un aprendizaje que sea significativo, en el cual se logre el desarrollo del personal; de lo contrario solo será un almacenamiento de información, una forma mecánica de llevar a cabo esta capacitación. A continuación expongo las siguientes consideraciones para lograr un aprendizaje significativo en el aprendizaje de los adultos:

- Diseñar estrategias participativas para la instrucción: El adulto aprende con mayor efectividad si se propician motivaciones concretas de grupo que permitan la manifestación abierta de actitudes y aptitudes. Es indispensable poner mayor énfasis en el significado de los elementos de estudio, dejando a un lado la memorización, y exponiendo casos reales que le permitan acercarse a la realidad y a la resolución de problemas reales.
- Cumplimiento de las expectativas: La motivación para el aprendizaje se logra cuando la tarea no es ni muy fácil, ni demasiado difícil para el individuo, pues así obtiene la satisfacción de haber alcanzado resultados positivos, que tuvieron un grado de esfuerzo. La satisfacción del participante, estará en el cumplimiento de sus expectativas ya que será parte activa dentro del curso, de las actividades, y del material utilizado para el aprendizaje y esto tomara un verdadero sentido de participación en lo que se esta haciendo. Si no hay una buena dirección por parte del instructor, aunque el material para el aprendizaje sea completo, esto no cumple los objetivos deseados.

## 2.6 Actividades de Formación: Estrategias, Técnicas de enseñanza-aprendizaje.

### Técnicas de enseñanza aprendizaje

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje constituyen procedimientos fundados y probados en la experiencia. Esta experiencia es la que permite afirmar que una técnica utilizada adecuadamente, tiene el poder de activar y motivar a los participantes en diversos temas y permitir llevar una buena dinámica dentro de un curso, de manera que se logre una integración que no conduzca al cumplimiento del o los objetivos.

La creatividad para llevarlas a cabo es parte fundamental; ya que la eficacia de estas dependerá de la habilidad, sensibilidad, capacidad creativa e imaginación de quien la aplica para adecuar en cada tema y a las circunstancias a responder.

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje, no deben ser consideradas como fines en si mismas, son solo instrumentos o medios para dar explicación o reforzar el conocimiento y lograr los objetivos. Dice Thelen: “Una técnica no es por sí misma ni buena ni mala; pero puede ser aplicada eficazmente o desastrosamente”<sup>15</sup>.

Cada técnica hay que saberla adecuar de acuerdo a los contenidos y en situaciones distintas, y existen diversos elementos que hay que identificar, por ejemplo:

- Objetivos:  
Intercambio de ideas, opiniones y conocimientos

---

<sup>15</sup> Ob cit. Pág. 116

Adquisición de nuevos conocimientos

Integración rápida del grupo

Desarrollo de habilidades, análisis y síntesis

- Experiencia del grupo: a medida que se van integrando los participantes se van adentrando a técnicas más complejas, para que haya una mayor participación.
- Tamaño del grupo: La selección de las técnicas debe hacerse en base al número de participantes, para hacer efectiva esta técnica.
- Instalaciones: se debe considerar que el espacio físico sea el adecuado para llevar a cabo la técnica.
- Características de los participantes: Se refiere a los niveles jerárquicos, edad, sexo, profesión, ocupación, lugar de origen, experiencias, nivel socioeconómico y nivel académico. Estos factores determinan la dinámica de grupo.
- Experiencia del instructor: la experiencia que tiene el instructor es uno de los elementos más importantes, ya que depende de este elegir una técnica que maneje y no se le salga de control.

Las técnicas escogidas deben propiciar el ejercicio de la reflexión, el análisis crítico y la participación de todos los integrantes del grupo.

## **CAPITULO III. ANALISIS DE MI PRÁCTICA PEDAGÓGICA**

### **3.1 Descripción de mis actividades dentro de mi práctica pedagógica.**

La pedagogía con su objeto de estudio que es la formación debe ayudar a que los sujetos sean coherentes y congruentes entre lo que se dice y lo que se hace; el discurso y la teoría pedagógica toma sentido, pues en estos tiempos esta involucrada en muchos espacios y sobre todo en la Educación, en donde es necesario conocer a la formación pero en un sentido mas amplio, no reducirla a un espacio en el cual se nos da esta formación y como resultado obtendriamos productividad y calidad en el mercado y además una integración homogénea en la sociedad.

Es aquí cuando la practica pedagógica nos lleva entonces a una intervención en la cual se forme al hombre a través del lenguaje y la comunicacion, para que así este, tome conciencia de si mismo de su interacción con lo social y de su valor como ser humano, y que encuentre alternativas que le permitan crear posibilidades para su proyecto de vida y una libertad para vivir y pensar la realidad que le rodea.

La formación en su quehacer activo es comprendida como una Actividad Reflexiva que sea capaz de transformar. Que favorezca, una conciencia que tenga la finalidad de ayudar al sujeto a darle mayor significación a las cosas, por mas insignificantes que parezcan, que tenga la facilidad y libertad para elegir lo que realmente desea, que posea saber, que sea como el nombre lo dice reflexivo y que sea capaz de crear; y no al contrario que sea una Actividad Reactiva la cual se tomaría agresiva, y que no sugiere nada nuevo, que solo marcha conforme a la corriente y que no busca nada mas que lo que ya esta dado.

La Capacitación a través de la Teoría Constructivista la cual propongo para el desarrollo de los cursos de Capacitación, y que se, puede superar esa lógica tradicional del proceso de enseñanza aprendizaje en donde el capacitado recibe de forma mecánica y para su memorización todo el contenido, que el instructor deposita en él; en donde al capacitado no le es permitido dudar, cuestionar, proponer y mucho menos poner en tela de juicio estos conocimientos.

Como sabemos este proceso educativo de Capacitación como todo el ámbito educativo, se encuentra inmerso en una estructura política, económica y social dentro de un país capitalista; en el cual, las ofertas de formación para todos los ámbitos educativos se dirigen hacia el mercado y la competencia.

Es por ello que la práctica pedagógica tiene en el momento actual un papel muy importante en el cual, sus actores implicados debemos buscar una formación y no una deformación del sujeto, que dejemos de lado un poco el hacer técnico, y no con esto quiero decir que no sea necesario, sino que se tome mas en cuenta a el sujeto la parte humana, pues este se encuentra enajenado con el producir, ser eficiente y consumir muchas veces cosas innecesarias."El mundo de las relaciones objetivas y del determinismo, el mundo de la ciencia positiva, es el más impersonal y lo más alejado del hombre y de la existencia".



Estas son las actividades en las que participe que a lo largo de 480 horas de Servicio Social dentro de la Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telegrafía:

- ❖ Impartición de cursos para la capacitación del personal en lo que corresponde al área de Relaciones Humanas y Comunicación Social.
- ❖ Participación en la realización del diseño de manuales para diversos cursos dirigidos a la capacitación del personal de Telecomm.
- ❖ Participación en el desarrollo del programa Institucional “Curso de Verano 2010”, implementado en el organismo, así como el desempeño y la ejecución de las actividades.
- ❖ Revisión de Manuales previamente elaborados para creación de una plataforma de consulta de diversos temas para personal de Telecomm.
- ❖ Colaboración para elaborar cursos de capacitación e-learning para personal de Telecomm.

### 3.2 La participación Activa del Pedagogo como instructor

El Instructor debe tomar conciencia y ser un formador para lograr una construcción de conocimientos que ayuden al capacitado llegar a un crecimiento individual que se vea reflejado en lo social.

El instructor no es la parte esencial de este proceso; pues este llega a aprender en la organización e instrucción del curso, ya que este proceso de aprendizaje resulta muy subjetivo. Es por ello que a través de la didáctica hay que saber elegir y utilizar métodos que permitan propiciar una dinámica de grupo que genere en los participantes reflexión para la solución de problemáticas.

El formador de adultos o instructor interviene generando una multiplicidad de perspectivas, proponiendo cuestionamientos que permitan llegar a la construcción del conocimiento y generar el dialogo además de:

- Promover la creatividad del personal y la conciencia crítica.
- Estimular la Reflexión
- Ayuda a fortalecer intereses y necesidades individuales
- Acciona sobre la realidad
- No genera que se parcialice el conocimiento
- Obra con iniciativa y lo proyecta, y utiliza todas sus capacidades y es responsable de sus acciones.

Es por ello que a través de todos los puntos antes destacados de la participación activa de un pedagogo como instructor, además debe contar con una serie de conocimientos pedagógicos y didácticos para conseguir lo expuesto en los puntos anteriores y así lograr los objetivos de aprendizaje que se ha propuesto. Además como mediador que es en el proceso de enseñanza-aprendizaje debe conocer:

- Conocer los intereses de los participantes e identificar diferencias individuales
- Conocer las necesidades de cada uno de ellos. .
- Conocer acerca de sus contextos: familiares, comunitarios, educativos y otros.
- Contextualizar las actividades.

La habilidad del pedagogo como instructor depende de la formación y la actitud con la que se conduce a su quehacer, ya que necesita conocer tanto los contenidos, los propósitos que pretende alcanzar, para preparar didácticamente el curso que llevara a cabo, pensar actividades, técnicas y estrategias que complementen el tema y generen participación y por supuesto tener en mente en que tiempo va a llevar esto a cabo y con que material. A todo esto se le da un orden en lo que llamamos Carta descriptiva o guía didáctica, la cual nos permite dar un orden al curso de Capacitación, esta a través de su contenido va a variar ya que es flexible y también va a depender de cómo se lleve la dinámica de grupo.

Los datos importantes en una carta descriptiva son:

- Nombre de la Institución
- Nombre del curso
- Duración o distribución del tiempo
- Propósito u Objetivo general
- A quien se dirige el curso (nivel)
- Nombre del instructor

La carta descriptiva se compone por columnas en las cuales va la siguiente información:

- Tema
- Propósito u Objetivo específico
- Técnicas o Actividades
- Apoyos didácticos o Material
- Tiempo

Otro punto muy importante es la actitud del instructor, pues esta va a permitir que el participante logre relacionarse de una forma afectiva y respetuosa; así esto generara una comprensión y una buena comunicación para que se de con claridad, para darse a entender.

En la acción formativa, es muy importante la relación alumno-docente, la necesidad de pensar reflexivamente por parte de estos actores, esto se puede ver desde la perspectiva de Dewey<sup>16</sup> quien funda la “escuela experimental”, y “plantea el desarrollo o crecimiento saludable de la experiencia individual”, lo cual establece un balance entre el desarrollo intelectual, social y personal, para un crecimiento continuo del individuo. Este pensamiento de la experiencia dio pauta a lo que es ahora la postura constructivista sociocultural, a partir de la cual pretendo desarrollar mis actividades como pedagoga en el ámbito de la formación y/ educación; pero aplicada a lo que es el ámbito de la capacitación en forma de instrucción, ya que el que aprende es capaz de interpretar múltiples realidades, está mejor preparado para enfrentar situaciones de la vida real. Si un aprendiz puede resolver problemas, estará mejor preparado para aplicar sus conocimientos a situaciones nuevas y cambiantes.

Bajo la perspectiva de Cesar Coll<sup>17</sup>, quién utiliza al triángulo interactivo o triángulo didáctico: como la actividad educativa del docente, las actividades de aprendizaje para y de los alumnos y los contenidos, proceso de enseñanza-aprendizaje en un sentido amplio. En el cual al alumno se le ve como aprendiz activo y participativo, y el docente juega el papel de mediador entre el alumno y el conocimiento, de manera reflexiva con un enfoque constructivista ya que se pregunta como aprenden los alumnos y es consciente de que al alumno no le sirve de nada memorizar mecánicamente los contenidos, sino que se preocupa por que el alumno participe activamente y reflexione, la enseñanza no debe verse en forma lineal, y debe enfocarse en situaciones o problemas relevantes y crear soluciones o alternativas a resolución de problemas.

---

<sup>16</sup> Díaz , Barriga Frida. Enseñanza situada Edit. Mc Graw Hill, México, 2006. p. 1-7

<sup>17</sup> *Ibidem*, p.13-17

“A pesar de que se cree que el constructivismo no es una teoría prescriptiva de la instrucción, cabría la posibilidad de que proporcionara una guía más explícita de cómo diseñar ambientes de aprendizaje que refuercen el aprendizaje constructivista”. Jonassen<sup>18</sup> da una lista de implicaciones del constructivismo para el diseño instruccional: “... la construcción de conocimientos propuestos podrían facilitarse mediante un ambiente de aprendizaje que:

- Proporcione múltiples representaciones de la realidad, evite simplificaciones de la instrucción por la representación de la complejidad natural del mundo.
- Realice actividades reales auténticas que estén contextualizadas.
- Proporcione un mundo real, ambientes de aprendizaje basados en casos, en lugar de instrucciones secuenciales predeterminadas.
- Refuerce la práctica de reflexión.
- Soporte la construcción colaborativa de conocimientos a través de la negociación social, no ponga a competir a los participantes por el reconocimiento.

Al comenzar la instrucción dentro del curso o la acción formativa, previamente tuvimos que haber preparado todo acerca del tema y preguntarnos si ese tema lo dominamos o está en nuestras manos aprenderlo; ya que de esto va a partir el que el curso tome un buen rumbo y así conocer la finalidad y los objetivos que queremos alcanzar al término de este.

---

<sup>18</sup> Jonasson, D.H. (Undated). Thinking technology: Toward a constructivist design model. [On-line]. Available: <http://ouray.cudenver.edu/~sjsanfor/cnstdm.txt>

La experiencia acerca del tema, nos va a permitir explicar de manera clara el contenido, las actividades y técnicas a realizar, para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, para los participantes y que así se logre desarrollar una dinámica de grupo en la cual se puedan compartir experiencias, conocimientos y vivencias para llevar a buen término el curso de manera que la acción formativa de instrucción cumpla su cometido.

### 3.3 La participación Activa del Capacitado (alumno).

En la actualidad las ofertas para la formación y en específico para la formación de adultos tiene una orientación hacia el mercado, la competencia y el cliente y no se enfocan en la formación de adultos que sean capaces de adquirir conciencia de su realidad esto es que se tome en cuenta más que una Capacitación encaminada a lo laboral, una Capacitación encaminada al personal desde un punto de vista más social y que responda a sus necesidades; la actividad pedagógica entonces como acción formadora en la instrucción tendrá que preocuparse por proporcionar materiales que fortalezcan la capacidad del individuo de forma integral, que le permitan encontrar diferentes soluciones a problemas.

Así los participantes dentro de la Capacitación, desempeñan un papel activo – participativo en el proceso de enseñanza-aprendizaje y aportan ideas y experiencias para llegar a la construcción de soluciones de problemas y así surge un conocimiento más perdurable.

Es aquí donde el constructivismo fomenta esta noción de aprendizaje en los adultos, ya que el conocimiento no puede transmitirse, sino más bien se va estructurando y se construye solo a partir de la propia experiencia y este

conocimiento será entendido y significativo. Dentro del aprendizaje de los adultos o andragogia, la didáctica bajo la teoría del aprendizaje que es el Constructivismo nos sirve para llegar a un aprendizaje integral de los seres humanos.

Es importante para llevar a cabo la Capacitación del personal generar un ambiente en el que se logre la aceptación del los participantes y una actitud a través de la comprensión empática y así estimular la participación activa y la motivación de estos por aprender. Para llegar a esto aquí expongo un cuadro<sup>19</sup> de todos los elementos que debe ser tomados en cuenta para llevar a cabo la Capacitación:

---

<sup>19</sup> Suarez Díaz Reynaldo. La Educación. Edit. Trillas México, 1992. Pág. 16-17





### 3.4 Informe del proceso de enseñanza-aprendizaje para adultos: como es llevado a cabo desde el aula.

Una consideración es la de poder distinguir entre “*capacitación*” y “*educación*”. En el mundo de los negocios actuales, el diseño instrucción se requiere para establecer y cumplir los objetivos de una empresa u organización. Pero por otro lado, desde un punto de vista más social y de los intereses del sistema educativo, la planeación y la organización para la instrucción debe preocuparse por proporcionar materiales que fortalezcan la capacidad del individuo de forma integral, que le permitan encontrar aproximaciones en la solución de problemas. Cualquiera que sea la situación, el instructor generara o se encontrará situaciones, en las que requerirá de un entendimiento amplio de las teorías de aprendizaje que le permitan diseñar el ambiente de aprendizaje más apropiado.

Aprender entonces dentro de la Teoría constructivista quiere decir, desarrollar sobre una base, las experiencias individuales y las estructuras de conocimiento existentes, saberes que son útiles en situaciones reales; ya que el aprendizaje en su sentido amplio representa una visión epistemológica, que nos dice que el aprender no es un proceso de transmisión y recepción memorística, sino una construcción mediada de significados. *El aprendizaje es una practica constructiva, propositiva, intencional, activa y consciente, que incluye actividades reciprocas que implican intención-acción-reflexión*<sup>20</sup>.

El siguiente cuadro nos muestra una aplicación Constructiva para el proceso de enseñanza-aprendizaje adecuada a adultos dentro de la Capacitación<sup>21</sup>:

---

<sup>20</sup> Díaz , Barriga Frida. Enseñanza situada Edit. Mc Graw Hill, México, 2006. p. 1-7

Principios Educativos de las perspectivas experiencial, reflexiva y situada.

<sup>21</sup> A. Swanson, Richard, Elwood F. Holton. Andragogía, El aprendizaje de los adultos. Edit., Alfa omega. México, 2006.

<p>Elección didáctica propia</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objetivos, Propósitos, Contenidos, Temas de Aprendizaje</li> <li>2. Integrar y seguir elaborando proyectos de aprendizaje propios: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Beneficios</li> <li>-Motivación</li> <li>-Disposición para aprender</li> </ul> </li> </ol>
<p>Auto organización Didáctica</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. La organización del aprendizaje debe tener flexibilidad temporal y metodológica dejar abiertas las vías de aprendizaje.</li> <li>4. Métodos de Enseñanza-Aprendizaje</li> </ol>
<p>Aprendizaje Comunicativo y abierto a experiencias.</p>	<p>Actividades</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Exposiciones conscientes de situaciones de vida y experiencias</li> <li>6. Promover intencionalmente la comunicación dentro del proceso.</li> </ol>
<p>Fundamentación Disciplinaria y de Contenidos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Seleccionar los contenidos en términos didácticos y de formación.</li> <li>8. Explorar desde la actividad la solución de problemas ligados al tema.</li> </ol>

El cuadro anterior se puede resumir en los siguientes cuatro puntos que fueron en los que me base para llevar a cabo la instrucción de los cursos de capacitación los cuales se centran en el Área de Relaciones Humanas y Comunicación Social:

- Orientar dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje de acuerdo con los objetivos o propósitos marcados.
- Utilizando técnicas bien fundamentadas y articuladas a los temas que se están impartiendo, procurar que sean originales para captar la atención y motivar a la participación;
- Tener material didáctico adecuado y bien organizado, realizar una revisión previa en caso de que sean aparatos electrónicos y de las nuevas tecnologías, como lap-top, cañón y que estos sean compatibles para que un momento dado no generen atraso en la sesión, y sobre todo que estos recursos ayuden a generar el conocimiento que es el principal objetivo por el cual se lleva a cabo.
- Con la ayuda de todos los recursos didácticos y pedagógicos, los participantes podrán construir interpretaciones significativas y valiosas de los contenidos revisados y esto solo se valorará cualitativamente.

Antes de finalizar el curso dentro del aula se hacia una pequeña evaluación final, la cual era para obtener un acercamiento cualitativo con respecto del tema, si el curso era de su agrado, si estaban dispuestos a recomendar a sus compañeros asistir a este curso, si la información tratada era enriquecedora, que les dejaba, el instructor contaba con habilidades, manejo del tema y recursos para impartirlo y que expusieran un breve comentario, de si este logro cubrir sus expectativas.

Al momento de estar frente al grupo que en su mayoría fueron grupos muy pequeños, vas llevando a cabo una evaluación informal, puesto que para estos temas no requieres una calificación, el hecho es que como pedagoga, vas haciendo esta observación para saber si de las actividades obtienes el resultado que deseas, como que se vaya generando una buena dinámica en el grupo, que les motive, que se de un clima de respeto, de participación, y si esto no funciona hacer uso de mas recursos y actividades a fin de que el curso tome la dirección deseada tanto para ti en tu quehacer pedagógico como para los participantes a lograr cumplir sus expectativas.

### 3.5 La capacitación vista desde mi práctica pedagógica

La Capacitación desde mi practica pedagógica fue enriquecedora ya que me dio la plena libertad de elegir de que manera impartir los cursos de capacitación así como de actualizar los documentos existentes sobre los diferentes temas elegidos previamente para la capacitación del personal. Además de impartir y de actualizar los manuales de los cursos de capacitación tuve la oportunidad acercarme a como se lleva la logística dentro de la coordinación de desarrollo de la Capacitación, es todo un proceso que me pareció muy complejo pero que me permitió adquirir experiencia para mi desarrollo profesional.

Dentro de Telecomm Telégrafos podemos encontrar diversos cursos de Capacitación y de desarrollo integral para el personal, en los que participe, tanto en actualización como en instrucción son: Los 4 pilares de la actitud, Metodología para la solución de problemas, Ortografía y Redacción, Inteligencia Emocional, Toma de decisiones y Sin temor a equivocarse: Pensamiento Lateral. ¿Y por que este tipo de cursos dirigidos al personal de telecomm telégrafos, pues esto lo podría resumir en un cita que encontré: “La cultura atañe a lo esencial: los principios, valores y modo de ser, estar y actuar en el mundo. No es algo accesorio, algo que identifica a una clase social; ya no es eso porque la cultura no es un adorno, es un estímulo y fuente del desarrollo, del respeto por uno mismo, por los demás y el medio ambiente que vivimos”<sup>22</sup>. Estos son cursos que se dan porque están dentro del área de Relaciones Humanas y Comunicación Social, y son una base muy importante dentro del desarrollo humano en cualquier ámbito que se encuentre.

---

<sup>22</sup> Op cit. Pág. 19

La capacitación es una parte importante de un proceso para el cambio y la transformación y mejora de los servicios. Sin embargo, esta no debe ser tomada como una obligación para el trabajador sino como un derecho, debe tener como base una buena detección de necesidades DNC, que nos permita ubicar el camino a seguir. Con ello se lograra obtener una mayor participación de acuerdo a las necesidades del trabajador, adulto y que el instructor sea capaz de transmitir eso que generará el desarrollo, el cumplimiento de los objetivos, pero sobre todo generando una transformación.

Es ahí donde me vuelvo a ubicar, al momento de saber que necesidades debo cubrir yo como empresa hacia mis empleados trabajadores en el área que se encuentran, tengo el compromiso y la responsabilidad de que estos cursos y en general toda esta área cumpla con lo necesario; una parte fundamental para que esto se lleve con una buena logística es contar con personal capacitado para la organización y la planeación de este tipo de cursos. El instructor que este encargado de ofrecer estos cursos, de Capacitar, sea una persona profesional especializada en lo que es la Capacitación, ya que esto es un beneficio que se merece y que se otorga al trabajador, que maneje el tema, que tenga una visión y sobre todo compromiso con lo que es su quehacer, pero sobre todo que cuente con una preparación pedagógica.

Esto haría un cambio total acerca de cómo se ha visto a la Capacitación , puesto que la gran mayoría cree que es una total perdida de tiempo, la exclamaciones acerca de esto son: voy porque sino me descuentan el día, si voy a ir para no trabajar al fin que ahí no hago nada, el capacitador es mi amigo pues le digo que me apunte y me voy a mis casa...etc., esto se ha escuchado por mucho tiempo;

pero si esto contara con una planeación y organización, sino fuera solo por cumplir con la normatividad y requisitos, en donde la gente dedicada a dar los cursos son personas que no tiene ni la preparación, y que además son personas que están ahí porque ahí fueron asignadas. Entonces podemos ver que no hay nadie dedicado a dar una capacitación de personal que cubra las necesidades, que este organizado, es ahí en donde se sugiere, publicar un calendario con anticipación y enviar invitaciones explicando el tema de que va tratar el curso, y sobre todo se le motivara al trabajador diciéndole que la persona que lo va a Capacitar es una persona preparada, con temas que les interesan, o con una visión ya del s XXI ya que han sido cursos, me comentaba una participante, que se han dado desde hace muchísimo tiempo, que solo les cambiaban el nombre y que la información anteriormente era la misma, y que hacia falta una actualización tanto en la información del curso, los manuales, tanto como en la forma de enseñar, y eso junto con mas compañeros que fueron parte importante en el desarrollo de mi servicio nos dedicamos a dar un aire nuevo a lo que fue la impartición de cursos.

Mi propuesta consiste entonces en recurrir a la Teoría constructivista aplicada al proceso de enseñanza-aprendizaje de adultos en lo que se refiere al área en la que estuve realizando mi servicio, Área de Relaciones humanas y Comunicación Social, ya que en este tipo de cursos impartidos hacia los empleados es necesario que sean presenciales ya que esta es la mejor forma de tener una comunicación con los participantes y saber si el curso es de relevancia, si funciona entorno a los objetivos planteados, cubriendo las necesidades de desarrollo humano.

Esta propuesta gira entorno a la decisión que se tomaba en el momento en el que yo estaba realizando mi servicio, puesto que los cursos se estaban programando para aplicarse vía e-learning, pero este tipo de temas desde mi punto de vista no son adecuados para ese tipo de curso en línea, este tipo de cursos deben llevarse a cabo de manera directa saber que necesita el empleado, relacionarse con los demás compañeros, ese es el fin de estos cursos, generar una actitud positiva



entre los empleados, el mejor trato hacia el cliente y por medio de un curso en línea que para empezar no se sabe si realmente sea objetivo pueda servir para este tipo de temas.

Había otro tipo de cursos en los que si podía ser factible el curso e-learning, son cursos en los que hablan sobre los servicios que se dan en Telecomm Telégrafos y que tenía un objetivo encaminado a todos los conceptos dentro de la empresas y a los giros que se dedica y es ahí donde si funciona este tipo de Capacitación, pero en el caso del desarrollo humano estoy totalmente segura que es mejor el que sea de manera presencial y así lograr lo que se quiere con este tipo de cursos, encaminados a ser un espacio para el desarrollo humano y mejorar el ambiente laboral.

Es importante mencionar que la coordinación del Desarrollo de la Capacitación, es la que determina los objetivos que se pretenden en cada curso, (cuadernillo anexo 1) a través de la planeación de estos; y la organización en cuanto a distribución de funciones. ..., ya que la organización:" es el proceso permanente mediante el cual se coordinan las funciones de las diferentes áreas que integran los recursos humanos... que se establecen en la institución y cuyo propósito fundamental es el logro de las metas establecidas"<sup>23</sup>.

Los Propósitos deben redactarse en función de la solución a de los problemas y satisfacción de las necesidades detectadas en la fase de DNC, estos propósitos están supervisados por el coordinador del área.

---

<sup>23</sup> Rojas Nava, Raúl. Fundamentos Teóricos de la Admón. Aplicados a la Educación. IPEP. México, 2003. p.28

## CONCLUSIONES

Dentro del mismo Organismo participe en la Organización, la Planeación y desarrollo del programa institucional, Curso de Verano 2010, el cual se implemento para los hijos de empleados. En el desempeño actividades como monitor, estas actividades las lleve a cabo durante 1 mes dentro de mi servicio social. Fue muy gratificante ser parte de este curso, ya que fue planeado y organizado por 5 personas de servicio social entre ellos yo, en compañía de un profesor de educación física, encargado de la actividad física y además por una pedagoga encargada de la estancia infantil del organismo.

Todo el programa se realizo para el beneficio de los niños, ya que se escogió, la actividad física, la buena alimentación, la convivencia social, trabajo en equipo y valores. También visitamos varios museos, empresas para observar como se realizan procesos de producción y a que todo esto es base fundamental para adquirir cultura, me divertí bastante con los niños y estuve en contacto con la formación de los niños.

Como prestadora de servicio social participe en todo este proceso y además de divertido fue muy enriquecedor trabajar en un equipo interdisciplinario, y en la convivencia con los niños.

Recibí una constancia, otorgada por el organismo por el esfuerzo realizado, el cual cumplió con las expectativas tanto de los niños como de los padres. Esta constancia fue entregada por los niños en presencia de padres y autoridades del

organismo, el último día del curso, en donde se realizó una muestra pedagógica y de actividades físicas realizadas dentro del curso de verano. Anexo 2

Por último puedo exponer que mi estancia en telecomunicaciones de México durante mi servicio fue un peldaño para adquirir experiencia en distintas áreas de mi carrera la cual me llena de orgullo haber elegido, ya que estas en contacto con los seres humanos y eres parte esencial en su formación.

## ANEXO 1

# LOS CUATRO PILARES DE LA ACTITUD

Manual del Instructor



Elaborado por:  
Mónica Díaz Govea

## Índice

<u>Introducción.</u> -----	58
<u>Objetivos.</u> -----	59
<u>Los cuatro pilares de la actitud.</u> -----	5
<u>Sociedad y Cultura.</u> -----	10
<u>Interacción social.</u> -----	12
<u>Cooperación y Competencia.</u> -----	13
<u>Componentes de la actitud.</u> -----	15
<u>Roles en el grupo operativo.</u> -----	17
<u>Bibliografía.</u> -----	19

## **Introducción**

En épocas de cambios rápidos, cuando existen pocas cosas en las cuales creer, hay una máxima que ha resistido la prueba del tiempo: “Conocerte a ti mismo” El mensaje que Sócrates dio a sus discípulos hace cientos de años aún tiene gran relevancia para el jefe inmediato y sus subordinados de la actualidad. Conocerse a si mismo es algo que pocas veces se discute en el ser humano por si solo.

El proceso para lograr el auto – conocimiento es continuo y complicado y depende de las interacciones entre las personas. “La manera en que una persona interactúa, se relaciona y transacciona con los demás y el impacto recíproco de este fenómeno forman el aspecto singular mas importante de su existencia. Solamente a través de la interacción con los demás se puede llegar a tener conciencia de la propia identidad”.

## **Objetivos**

- ❖ *Comprender ¿Qué es una actitud?*
  
- ❖ *Diferenciar entre el contenido intelectual y el contenido emocional de los mensajes (Escuchar de manera activa).*
  
- ❖ *Diferenciar los tipos de actitud que existen y de acuerdo a mi experiencia*
  
- ❖ *Identificar las actitudes que poseo, a través de mi experiencia.*

### *Los cuatro pilares de la actitud.*

**¡Ser innovadores en el mercado laboral empieza con empleados sanos, motivados y alegres, listos para atreverse y compartir sus ideas y tomar riesgos!**

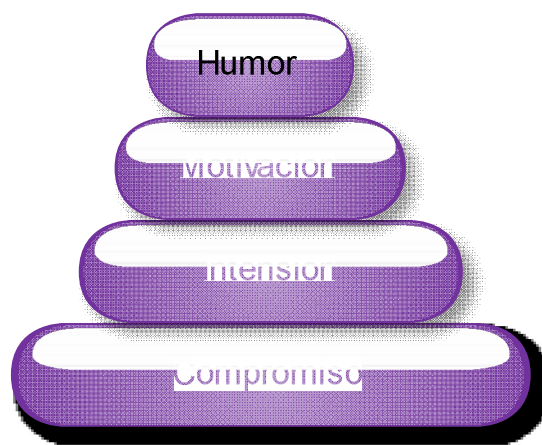
Las actitudes tienen un papel protagonista en la consecución de los objetivos de comunicación y se revelan de manera ineludible a través de numerosos indicios de la comunicación oral, como la mirada, los gestos, el tono de la voz o el estilo de lenguaje. Una actitud es un estado interno de predisposición que permite actuar de una manera determinada ante un fenómeno o un hecho.

El comportamiento verbal de una persona muestra muchas actitudes respecto a numerosos hechos de la realidad; algunas de ellas favorecen enormemente la comunicación, son las que podemos determinar positivas.



Todo examen de las interacciones afectivas del jefe inmediato y el subordinado, revelan que la vida de la relación interpersonal esta sometida, sobre todo, a la predominante iniciativa del primero. El jefe inmediato, es el animador de la “pareja”, le imprime caracteres peculiares y es quien, por su sola presencia y por la actitud que adopta desde el comienzo, suscita las reacciones del subordinado.

Todo ser humano se caracteriza por mantener un comportamiento en su área de trabajo presentando 4 pilares principales que desarrollan una actitud positiva, que desarrollan un desempeño armónico en su área de trabajo.



Cada uno de estos elementos desarrolla un desempeño armónico en donde la base principal es el **compromiso**, el jefe inmediato y el subordinado toman un compromiso de responsabilidad propia para crear las circunstancias hacia

una mayor efectividad en su lugar de trabajo (saber por qué está allí, saber qué es su tarea).

El 2º pilar es la **intención**, el subordinado que sabe lo que quiere y cuales son los objetivos de la empresa va tomar decisiones adecuadas y eficientes.

El 3º pilar es la **motivación**, es un instrumento base para que los subordinados trabajen con mayor dinamismo a lo largo de dicho proceso y cumplan con los objetivos que la empresa tiene como fin o misión.

El 4º pilar **el humor**, la risa no solo hace fuerte el sistema inmunológico, baja el estrés y libera frustración, sino también genera un ambiente de alta motivación, creatividad y productividad en el equipo de trabajo.



Nota: Seguir a los 4 pilares en el lugar de trabajo atrae a la empresa los siguientes beneficios:

❖ Personal con mayor motivación.

- ❖ Desarrollo de la intuición (liderazgo creativo, decidir desde el corazón).
- ❖ Una autorregulación en asuntos personales (manejo de emociones, buena salud).
- ❖ Baja medible de ausencia y costos en pólizas de seguros.  
(por una salud más estable del personal).
- ❖ Un mayor estado de flujo o “flow” (estado de alta productividad en el cual se consigue el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo).
- ❖ El poder de la felicidad y la realización (es un motor inherente fuerte en el ser humano). Ser un generador de innovación.

La psicología social es uno de los campos científicos dedicados al estudio objetivo de la conducta humana. Su enfoque particular está orientado hacia la comprensión de la conducta social, sobre la base del proceso de influencia social. El carácter distintivo de la psicología social es que surge de dos factores fundamentales:

- a) El interés en el individuo como participante social.

b) La importancia que le atribuye a la comprensión de los procesos de influencia social.

Sobre la base del proceso de influencia social de fenómenos tales como la conformidad, el liderazgo, el prejuicio, la moral colectiva y el conflicto intergrupalo.

La psicología Social presenta cuatro aspectos fundamentales:



Cada una de estas actitudes desarrolla en el individuo un planteamiento de estrategias para poder conducirse con propiedad ante el trabajo asignado.

*Sociedad y Cultura.*

Todos nacemos en una sociedad humana organizada, un medio social. En el proceso de crecimiento dentro de este ambiente aprendemos a adoptar los usos y costumbres de otros individuos. El contenido de este proceso varía enormemente según las personas y las circunstancias con las que establecemos contacto.

Los otros individuos con quienes mantenemos contacto son parte de una sociedad; su cultura, representada en las pautas de vida que aplican, consiste en las prácticas y las instituciones vigentes, transmitidas de generación en generación. En nuestra sociedad el lenguaje, la familia monógama, la propiedad privada representan pautas culturales ilustrativas.

La cultura representa un contexto de experiencia. Para ampliar nuestra comprensión del comportamiento social, admitimos de hecho que las otras personas son estímulos sociales ante las cuales reaccionamos, sino también que ellas crean colectivamente otros estímulos significativos desde el punto de vista social, dotados de valor simbólico como las palabras, preferencias alimentarias, moneda, bandera, etc.

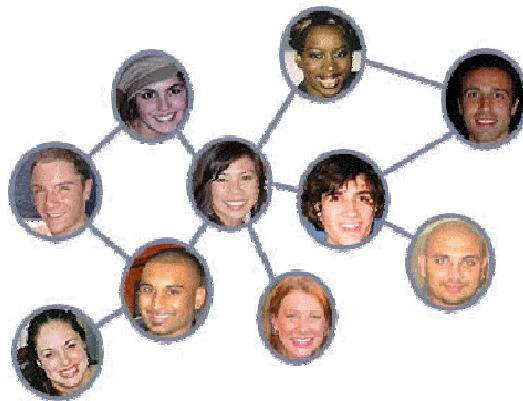
La conformidad y el liderazgo: en este caso la fuente o el agente de influencia, es aquí un individuo capaz de dirigir y modificar los comportamientos y las actitudes de los otros. El prejuicio es un fenómeno intergrupalo cuyo origen se halla en los efectos de la identificación de grupo. La moral colectiva es una actitud compartida por el grupo que influye sobre otros resultados individuales.



### *Interacción social*

La conducta social depende de la influencia de otros individuos y la interacción social es una de las claves de este proceso. Si la conducta es una respuesta al estímulo social producido por otros, incluido los símbolos que ellos producen, la interacción social puede ser concebida como la secuencia de esas relaciones estímulo – respuesta.

La interacción social produce efectos sobre la percepción, la motivación y, especialmente sobre el aprendizaje y la adaptación del individuo.



### Cooperación y Competencia.

Una variable es un atributo que puede variar de una o más maneras y con respecto al cual se puede demostrar que influye sobre otros atributos o es influido por ellos; y pueden ser calificados como independiente o dependientes. Una misma variable puede ser dependiente e independiente y no adoptar en modo permanente una de esas dos formas con respecto a la dirección del efecto.

Las variables estudiadas son:

- ❖ La Actitud, es la variable más estudiada en psicología social debido a que constituye un valioso elemento para la predicción de conductas.
  
- ❖ Los Valores, representan en esencia los motivos que conducen al individuo a elegir ciertas metas antes que otras. En la experiencia humana los valores poseen una cierta fuerza orientadora: los hombres sacrifican la vida por "el deber", "la libertad" y "el honor".
  
- ❖ La Cohesión grupal, alude al grado en que un grupo resulta atractivo para sus miembros. Esta atracción puede ser concebida como reflejo de la motivación a pertenecer a un grupo, que a su vez puede estar determinada por diversos factores o variables.
  
- ❖ Los Roles, son los distintos comportamientos que el individuo muestra en relación con su particular posición social, de manera que existen comportamientos asociados con el rol de madre, de policía, de maestro, de patrón. En el curso de la vida cotidiana todos debemos desempeñar una multiplicidad de roles; es posible que en un solo día nos veamos obligados a



adecuarnos a una amplia gama de roles, varios de ellos dentro de la familia.

- ❖ Las Normas, existen en forma general en las conductas socialmente prescritas para una situación dada, podemos hablar de una norma o en ciertos casos de norma social o grupal.



*Componentes de la actitud.*

Las actitudes sociales están compuestas por variables interrecurrentes, compuestas por tres elementos a saber:



- ❖ Cambios en el componente cognoscitivo: para que exista una actitud hacia un objeto determinado es necesario que exista también alguna representación cognoscitiva de dicho objeto. Las creencias y demás componentes cognoscitivas (el conocimiento, la manera de encarar al objeto, etc.) relativos al objeto de una actitud, constituyen el componente cognoscitivo de la actitud.
- ❖ Cambio del componente afectivo: es el sentimiento a favor o en contra de un determinado objeto social; supongamos que por una desavenencia cognoscitiva real modificamos nuestra relación afectiva con una persona. El cambio registrado en este componente nos conducirá a emitir conductas hostiles hacia la persona, así como a atribuirle una serie de defectos capaces de justificar y de hacer congruente el cambio de nuestro afecto. De igual modo si

por un motivo u otro nos empieza a gustar una persona que no nos gustaba anteriormente, todo aquello que era considerado como defectos pasan a ser percibido mucho más benignamente, e incluso como virtudes.

- ❖ Cambio en el componente relativo: la combinación de la cognición y el afecto como instigadora de conductas determinadas dada determinada situación.

La prescripción de una determinada conducta, como la que los padres exijan a los hijos ingresar a un colegio que a ellos no les gusta, pero que a juicio de los padres es más beneficioso para el futuro, puede traer como consecuencia una reorganización de los componentes cognoscitivos y afectivos, haciéndolos objetos de una actitud positiva por parte de los chicos.



### *Roles en el grupo operativo*

Los roles son los modelos de conducta relativa a cierta posición del individuo en una red de interacción ligada a expectativas propias y de los otros.

Cuando un grupo se pone en funcionamiento van a aparecer una serie de roles con relación a la tarea.

## Clasificación de roles:

1. **El Portavoz:** es el que denuncia la situación del grupo. Es el vocero del grupo. Es el integrante que se desempeña como vehículo de lo emergente, es la persona que pescar y denuncia una situación.
2. **El Líder:** se subdividen en tipo formal e informal. El formal, es una persona que ha sido seleccionada por un cuerpo externo y que tiene capacidad reconocida dentro de su esfera de competencia. Informal, es el individuo que mejor interpreta las necesidades o creencias del grupo.
3. **Líder autoritario:** da ordenes directas o indirectamente. Las órdenes consisten a veces en interrumpir un deseo expresado por algún miembro del grupo sustituyéndolo por su propio deseo. Hace críticas que no son objetivas. Producen mientras esta el líder.
4. **Líder democrático:** hacen sugerencias que sirven de guía, informa o incrementa el conocimiento, estimula el auto - criterio del grupo y la auto - dirección. Clima de confianza mutua. Es capaz de delegar responsabilidades y decisiones.
5. **Líder demagógico:** tiene la apariencia de un líder democrático, pero esconde un líder autoritario.

6. **Líder pasivo:** (laissez faire) es aquel que surge en momentos de crisis del grupo, puede llevar al grupo a la desintegración. Producen poco.
7. **Líder paternalista:** es necesario en grupos que se inician, los guía, acompaña, ayuda. Los integrantes no logran interdependencia. Cuando no esta, no funcionan.
8. **Chivo:** es la contracara del líder. Es el que se le hace cargo de todo lo negativo (chivo expiatorio)
9. **Saboteador:** es el depositario de la resistencia al cambio.
10. **El pensador teórico:** es el que pone ideas, cuando el grupo no funciona. Se transforma en el ladrón del grupo porque roba ideas de los otros.
11. **El organizador:** es el que pone paréntesis y determina las formas y tiempos en el grupo.
12. **El aglutinador:** es el que centra las cuestiones afectivas del grupo.

### **Bibliografía.**

- ❖ Gloria Sanz Pinyol “Comunicación efectiva en el aula” 24-25 pp.  
En: Actitudes comunicativas, GILEEDITORES, México 181 pp.
  
- ❖ Violeta Arancibia C. Psicología de la educación, Alfaomega, México, DF, 2000

## ANEXO 2











