



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

**“MANUAL PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL
INSTRUCTOR EN LA EBDI NO. 53 DEL ISSSTE”**

**TESINA
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA.**

**PRESENTA:
BEATRIZ RODRÍGUEZ MOLOTLA.**

ASESORA: LIC. ROXANA VELASCO PÉREZ.

MÉXICO D.F. CIUDAD UNIVERSITARIA.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS.

A mi papá

Gracias por tus consejos, enseñanzas y apoyo incondicional, para lograr ser una profesionalista.

A mi mamá

Gracias por preocuparte por mí cada día y por ser la persona que me alienta a seguir adelante.

A mis hermanas y hermano

Susi. Gracias por apapacharme tanto y por darme ánimos para concluir mi tesina.

Lulú. Gracias por ser mi consciencia y enseñarme, que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas.

Joel. Gracias porque aunque se que es difícil tener tantas hermanas, soy tu hermanísima y te preocupas por mi.

Oralia. Gracias por tu ayuda, por tu tiempo y por escucharme siempre.

Mony. Gracias por estar ahí en las buenas y en las malas. Por tus consejos que me ayudan a pensar mejor las cosas y tomar decisiones.

A mi asesora

Roxana. Mil gracias por ser paciente, escucharme y darme ánimos para continuar. Gracias por brindarme tu apoyo en este importante proceso.

A mi amigocha

Lucy. Gracias por tu confianza y amistad incondicional. T.Q.M.

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. LA CAPACITACIÓN.	
1.1. Antecedentes de la capacitación.....	2
1.2. Qué es la capacitación.....	4
1.3. Proceso de capacitación.....	5
1.4. Tipos de capacitación.....	8
CAPÍTULO 2. EL ADULTO Y LA CAPACITACIÓN.	
2.1. La andragogía.....	9
2.2. Características generales del adulto.....	10
2.3. ¿Cómo aprende el adulto?.....	12
2.4. El aprendizaje como una necesidad en el adulto.....	13
2.5. El instructor.....	16
2.6. Cualidades del instructor profesional.....	18
CAPÍTULO 3. PROPUESTA PEDAGÓGICA. “Manual para la Formación Integral del Instructor en la EBDI No. 53 del ISSSTE”.	
Introducción.....	21
3.1. Marco Referencial.....	22
3.1.1. Institución.....	22
3.1.2. ISSSTE, Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDI N°53).....	23
3.2. Programa sintético.....	24
3.3. Guía didáctica.....	25
3.4. Desarrollo de actividades.....	31
Unidad 1.El instructor: su personalidad y su quehacer.....	31
Unidad 2. La capacitación: marco conceptual.....	45
Unidad 3. El proceso de enseñanza- aprendizaje inherente a la capacitación.....	53
Unidad 4. Integración y conducción de grupos.....	65

Evaluación.....	78
Conclusiones.....	80
Referencias Bibliográficas.....	82
Referencias Electrónicas.....	84
Anexos.....	85

INTRODUCCIÓN.

A partir de la experiencia en el servicio social, como parte de mi quehacer pedagógico, y siendo la capacitación, una de las áreas para el desempeño profesional; desarrollo la presente investigación, es decir, una propuesta pedagógica de un Manual para la formación integral del instructor en la EBDI No. 53 del ISSSTE.

La intención es proporcionar un panorama general de la capacitación y la importancia que la pedagoga tiene al desarrollar e impartir cursos como instructora. Lo cual es fundamental, ya que la capacitación es un proceso de enseñanza- aprendizaje, diario, que conlleva una planeación, organización, ejecución y evaluación que es propia en la función de la pedagoga en el campo laboral.

La pedagogía tiene un amplio campo de aplicación por lo que la pedagoga puede desempeñar su labor en Capacitación de personal; capacitando, dirigiendo y asesorando, el trabajo del personal técnico- administrativo y docente de una institución educativa o empresa, elaborando manuales, participando en la formación y actualización docente en los distintos niveles educativos, estableciendo programas de desarrollo, inducción y mejoramiento laboral, diseñando y desarrollando programas de capacitación y realizando actividades de reclutamiento y selección de personal.

Juega un papel importante el quehacer de la pedagoga en la capacitación, ya que atiende principalmente a las necesidades, motivaciones e intereses personales de los adultos, con la finalidad de resolver problemas o situaciones actuales de su trabajo y favoreciendo un cambio en la conducta, nuevos conocimientos y habilidades de los individuos. Al igual que en las actitudes que se ven reflejadas en el desempeño del puesto de trabajo y en las tareas del mismo.

El presente trabajo consta de dos primeros capítulos, que abarcan aspectos que considero importantes, sobre la capacitación y el adulto; y un tercer capítulo en el que se desarrolla la propuesta pedagógica “Manual para la formación integral del instructor en la EBDI No. 53 del ISSSTE”.

CAPÍTULO 1.

LA CAPACITACIÓN.

1.1 . Antecedentes de la capacitación.

En la antigüedad, 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.

Los gremios, constituyen la primera forma del 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.

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

- “Maestro quien trasmitía 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, quienes ya habían recibido entrenamiento, aún cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia requerida”.¹

Conforme los mercados fueron expandiéndose, se requirió más maquinaria y materiales, lo que a su vez demandó mayor inversión por parte de los maestros.

¹ Grados Espinoza, Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*. 2ª Edición, Ed. Trillas, México, 2001. p. 210.

La necesidad de los trabajadores de instalar sus propios talleres dió como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados. Este fenómeno fue propiciado por los maestros, quienes al ver que se establecían nuevos talleres hicieron los suyos más exclusivos y demandaron, además, mayor habilidad en la mano de obra que contrataban.

Con la Revolución Industrial, la capacitación se transformó con la incorporación de objetivos y métodos; es decir, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad; es decir, tenían a su cargo una parte del proceso de fabricación y lo realizaban; lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades.²

Los empresarios fueron adquiriendo un mayor número de nociones relativas a crecimiento y desarrollo, fueron entrenando a los trabajadores no sólo en la tarea que tenían que realizar; sino también en otro tipo de actividades, de manera que éstos empezaron a participar más en el proceso que se estaba llevando a cabo. Aparece entonces la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinado tipo de actividades del proceso productivo.

Este cambio en los objetivos y métodos en la capacitación se debió a que la industrialización propició una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar las tareas que el manejo de las nuevas máquinas exigía.

Durante la 1ª Guerra Mundial se utilizó la primera prueba de Inteligencia (Army-Beta), como estrategia para incrementar la eficiencia de los grupos. En E.U. de América se desarrolló una nueva fórmula que modificó sustancialmente la eficiencia y el costo de la capacitación, fórmula que se conoce como “el método de los cuatro pasos”, explicar, demostrar, ejecutar y verificar.³

² *Ibidem.* p.211.

³ *Ibidem.* p.213

Con el crecimiento de la industria la capacitación adquirió importancia, pues pasó de la etapa en que solamente compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de la enseñanza. Surge una nueva forma de entrenamiento representada por las escuelas industriales.

1.2. Qué es la capacitación.

La capacitación es una acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.⁴

La capacitación es concebida como una respuesta a la falta de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales, a la necesidad de contar con personal preparado y al imperante reto que tiene el hombre como tal y como ser social. Desde el punto de vista económico, la capacitación, es considerada como un bien autónomo, gracias al cual el individuo adquiere los conocimientos necesarios para elevar su nivel de vida y productividad. Socialmente se le aprecia como instrumento mediante el cual el individuo puede obtener una mejor posición laboral y aumentar su prestigio social.⁵

Algunas autoridades la refieren como capacitación y adiestramiento, y otras como desarrollo de recursos humanos o educación extraescolar. La terminología también varía entre países.

Así, mientras que en México se le refiere como capacitación, en la mayoría de los países latinoamericanos se le denomina formación profesional y en Estados Unidos de América se conoce como training, que se traduce como entrenamiento. En todos los casos, denota a aquellas actividades de enseñanza-aprendizaje que se proporcionan fuera del sistema escolar establecido.

⁴ *Ibídem.* p. 228

⁵ Calderón Córdova Hugo. *Manual para la administración del proceso de capacitación de personal.* Ed. Limusa, México, 1982.p.5.

La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma, su método y sus procedimientos hayan evolucionado.

Cuando hablamos de capacitación nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incremento en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia.

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien, de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le dé vida a la capacitación, pero ésta no va a ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación.⁶

1.3. Proceso de capacitación.⁷

Las fases para implantar adecuadamente un programa de capacitación son:

a) Planeación.

Se determina qué hacer y consta de tres elementos:

1. Detección de necesidades de capacitación (DNC).

Se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación, se determina a quién va dirigida ésta y cuándo y en qué orden se impartirán los cursos.

⁶ Grados Espinoza, Jaime A. Op. Cit. pp. 228-229.

⁷ *Ibidem.* pp.229-231.

2. Establecimiento de objetivos.

Tienen como función seleccionar problemas y deben redactarse de tal manera que sean factibles y cuantificables.

3. Establecimiento de planes y programas.

Se establecen las propiedades de capacitación, el contenido temático de cada uno, los materiales, los instructores y el presupuesto, que generalmente se elabora en forma anual.

b) Organización.

Instrumenta el con qué hacerlo; se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

- Estructuras y sistemas. Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización y la estructura oficial de la empresa. También requiere un sistema propio establecido a la medida de cada situación, así como formas y procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conforme el manual de organización.
- Integración de personas. Técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos determinados en el plan o programa.
- Integración de recursos materiales. Para efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción y en general, diferentes recursos físicos e instruccionales para su realización.

- Entrenamiento de instructores internos. Quizá sea el punto fundamental para conducir la capacitación a las necesidades específicas y para economizar los recursos, empleando personal en la medida que sea necesario.

c) Ejecución.

Es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos.

- Materiales y apoyos de instrucción. Manuales, guías de instrucción, material didáctico, visual y fílmico, etc.
- Contratación de servicios. Se necesitarán servicios externos, materiales de apoyo didáctico o alquiler de locales, hospedaje y alimentos.
- Coordinación de recursos. Incluye desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación, invitaciones y confirmación de grupos, hasta servicios de ordenamiento de aulas, materiales, diplomas, servicios de café, etc.

Todas las actividades de supervisión y asistencia de servicios, antes, durante y después del curso.

d) Evaluación y seguimiento.

Es la corroboración o comprobación de lo alcanzado respecto a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso.

- Del sistema. La actividad de la capacitación en todo su proceso, debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.

- Del proceso instruccional. El seguimiento es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.

1.4. Tipos de capacitación.

- Capacitación prelaboral. Es aquella que está dirigida a los aspirantes a determinado puesto de la organización.
- Capacitación inductiva. Es aquella que está dirigida al conocimiento de la organización, se les da a los trabajadores de nuevo ingreso para ambientarlos en su medio laboral. Conocida como inducción.
- Capacitación en el puesto. Es aquella que está dirigida a mejorar el desempeño de un trabajador en su puesto a través de actualización constante.
- Capacitación para el cambio de puesto. Es aquella que está dirigida a impartir nuevos conocimientos y habilidades al trabajador que ocupa un puesto.
- Capacitación para el desarrollo. Es aquella que satisface las demandas de superación personal.⁸

⁸ Pinto Villatoro, Roberto. *Planeación estratégica de la Capacitación*. Ed. Mc. Graw Hill. México. 2001.p 15.

CAPÍTULO 2.

EL ADULTO Y LA CAPACITACIÓN.

2.1. La andragogía.

Específicamente para referiros a la educación de adultos, la palabra que lo describe es la Andragogía.

“Andragogía, una ciencia de la educación del adulto”.⁹

Psicológicamente el término “adulto” se emplea como sinónimo de “madurez de la personalidad” y pretende indicar al adulto cabal, o sea, el sujeto responsable, que posee las características personales de dominio de sí mismo, seriedad y juicio.

Por tanto adulto es, “el hombre considerado como un ser en desarrollo histórico, y el cual, heredero de su infancia, salido de la adolescencia y en camino hacia la vejez, continúa el proceso de la individualización de su ser y de su personalidad”.¹⁰

Los criterios según los cuales podemos determinar con mayor precisión el concepto de “adulto”, son fundamentalmente tres:

1. La aceptación de responsabilidades. El adulto es aquél que sabe que es responsable de sus actos y que además desea serlo.
2. El predominio de la razón. El predominio de la razón sobre los sentimientos es otra de las cualidades propias del adulto y que lo distinguen de los niños, los adolescentes y hasta de los ancianos.
3. El equilibrio de la personalidad. El adulto es aquel que ha concluido el crecimiento de su ser en todas sus dimensiones, es decir en el cuerpo y en el espíritu, en el sentimiento y la sexualidad, en la razón y en la moralidad de la propia conducta.¹¹

⁹ Roque Luis Ludojoski. *Andragogía o educación del adulto*. Ed. Guadalupe. México. Buenos Aires, 1972.p 10.

¹⁰ *Ibidem*. p 20

¹¹ *Ibidem*. pp.21-22.

2.2. Características generales del adulto.

Maslow¹² enumera una serie de características que describen a la persona adulta:

1. Aceptación de sí mismo, de los demás y de la naturaleza.
2. Espontaneidad.
3. Concentración en los problemas.
4. Independencia respecto de la cultura y el medio.
5. Apreciación libre, sin rigidez.
6. Certidumbre ética.
7. Creatividad.

Allport¹³, por su parte, resume los criterios de la personalidad madura con las siguientes características:

1. Extensión del sentido de sí mismo.
2. Relación emocional más profunda y estable con otras personas.
3. Seguridad emocional (aceptación de sí mismo).
4. Percepción realista, aptitudes y tareas.
5. Auto-objetividad: conocimiento de sí mismo y sentido del humor.
6. Filosofía unificadora de la vida.

Todos estos rasgos del adulto influyen en su manera de aprender y en las características que posee para ese aprendizaje, las cuales, evidentemente, son diferentes de las que posee el niño o el adolescente, así como también son distintas sus motivaciones.

¹² Villalobos Pérez Cortés Elvia Marbella. *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. Ed Trillas. México, 2002 p.91

¹³ *Ibidem*. p. 92.

		Características del adulto. ¹⁴	
Edad	Edad adulta avanzada 65-75	Edad adulta o madurez media 40-55	Madurez o edad temprana 22-40
Desarrollo físico	Mayor disminución de las funciones, tales como la pérdida de la agudeza visual, del oído del aprovechamiento del oxígeno, del número de papilas gustativas y del cabello.	Pérdida continua de las capacidades físicas en algunas áreas, siendo acelerada la pérdida de las células. El grado de merma física está influido considerablemente por el ejercicio óptimo de las capacidades. El climaterio ocurre tanto en los hombres como en las mujeres, comprendiendo una pérdida gradual de las hormonas sexuales. En las mujeres, hay también una pérdida de la capacidad reproductiva.	Función máxima en la mayoría de las capacidades corporales: número máximo de células, papilas gustativas, reflejos, etc. El punto máximo de la capacidad usualmente se considera que se da entre los 25 o 30 años, aun cuando es antes en el caso de algunas funciones y después en el de otras.
Desarrollo cognoscitivo	Signos heterogéneos, pero parece haber cierta pérdida en la función cognoscitiva.	Reducción gradual y continua de algunas medidas mentales- las que requieren el empleo de la inteligencia fluida, en particular la rapidez.	Las operaciones formales están en su lugar, por lo menos para algunos adultos: el máximo de desempeño mental en la mayoría de los adultos se da en este periodo, ya sea que estén usando las capacidades ejercitadas óptimamente o las no ejercitadas. Alguna disminución en las medidas de las pruebas mentales que requieren de rapidez, o en las de la inteligencia fluida o líquida, pueden ocurrir en la parte final del periodo.
Desarrollo social	Por lo regular, se mantienen los contactos sociales, en particular con la familia. Los amigos son importantes aquí.	Etapa de la inteligencia vs. Desesperación. Este es un periodo de alta satisfacción en el trabajo y en ámbito marital. Los hijos han partido; sin embargo, es también un periodo de problemas generacionales con exigencias por parte tanto de los padres como de los hijos. El matrimonio también puede mostrar una pérdida en las expresiones de cariño.	La crisis de identidad queda resuelta para muchos jóvenes al desarrollar nuevos conceptos de sí mismos. Las relaciones íntimas- tanto con la posible pareja como con los amigos también se entablan en estos años.
			Juventud 18-22
			No hay cambios Físicos reales, aunque pueden continuar las últimas transformaciones y algunos otros cambios para aquellos jóvenes que experimentan una pubertad tardía. Se alcanza el punto más alto de la capacidad sexual (en especial en el caso de los varones)durante este periodo. Esta etapa puede presentar un gran desempeño de algunos esfuerzos físicos que comprenden.
			Las operaciones formales consolidadas se siguen desarrollando en algunos jóvenes. Las relaciones se consideran como fundamentales recíprocas y otros individuos se distinguen como productos complejos de sus propias historias. No toda la gente joven alcanza estos niveles de razonamiento.
			La crisis de identidad queda resuelta para muchos jóvenes al desarrollar nuevos conceptos de sí mismos. Las relaciones íntimas- tanto con la posible pareja como con los amigos también se entablan en estos años.

¹⁴ *Ibidem.* pp. 102-103.

2.3. ¿Cómo aprende el adulto?

El adulto, como persona madura, posee distintas características físicas, psicológicas y mentales, que lo llevan a aprender y educarse de manera muy diferente a como lo hacen los niños.

En el proceso de aprendizaje, es importante la experiencia de vida que ha adquirido la persona. Según algunos autores, el ser humano aprende de la misma manera a cualquier edad, aunque el proceso de aprendizaje varía según la etapa evolutiva. El niño, por ejemplo, aprende por reflejo condicionado, en tanto que los adolescentes y adultos lo hacen mediante el ensayo y el error debido al pensamiento abstracto.

Algunas características que se dan particularmente en la capacitación de adultos son:

- El aprendizaje se basa en la experiencia previa. Los adultos no necesitan tantas experiencias para comprender nuevos temas o familiarizarse con ellos.
- Tienen la capacidad de prever y planear; pueden recibir instrucciones aun con objetivos remotos.
- Tienen mayor capacidad de selección debido a la facilidad de abstracción, por lo que no se debe forzar la memorización en ellos.
- El comportamiento adulto es más estable debido a la madurez.
- El adulto tiene mayor resistencia a la fatiga, lo que le permite planear sesiones con mayor flexibilidad, motivación, intensidad y duración.
- La atención es muy estable en el adulto, lo que le da una mayor capacidad de aprendizaje.
- Posee mayor capacidad de determinación, no se distrae con facilidad y tiene mayor control de su voluntad.
- Cuenta con mayor capacidad de retención, no sólo en cantidad, sino en durabilidad, lo que facilita el aprendizaje.
- Posee una carga cultural, por lo que no se le puede sugestionar fácilmente, lo que dificulta inculcar determinadas formas de comportamiento, formación de hábitos y actividades.
- Tiene mayor capacidad de síntesis, de asociación, así como de realizar enfoques conceptuales y descubrimientos de semejanzas y diferencias debido a la mayor capacidad de abstracción, lo que le permite aumentar sus posibilidades de transferencia del aprendizaje.

- Resiente fácilmente las experiencias desagradables, pero también se recupera con la misma facilidad, debido a su capacidad de análisis, racionalización y superación, siempre y cuando se mantengan el interés y la necesidad de estudiar.
- El placer en el adulto se deriva de vivencias de carácter espiritual e intelectual, por lo que las recompensas no tienen que ser palpables.
- El adulto percibe mejor los estímulos auditivos debido a su mayor volumen de experiencias de vida y mayor capacidad para abstraer y asociar conocimientos.¹⁵

2.4. El aprendizaje como una necesidad en el adulto.

La necesidad de educar al adulto se basa fundamentalmente en que su propia naturaleza como ser humano lo impulsa hacia la perfección; por eso se afirma que la educación es un proceso permanente que se da de manera progresiva, adaptándose a las diferentes etapas de la evolución y campos de actividad del hombre, pero siempre con una visión integral.¹⁶

La educación en los adultos generalmente responde a situaciones específicas de interés personal, motivaciones y necesidades diversas de su vida presente ya que es bien cierto que una persona después de un tiempo de haber terminado su carrera encuentra cambiada la sociedad y la tecnología viéndose precisado a comprometerse con una actualización constante si pretende seguir dentro del campo de trabajo con buenos resultados.¹⁷

Existen ciertas características que influyen en el aprendizaje del adulto:

- El pensamiento del adulto es lógico y abstracto.
- Por lo general la inteligencia y la capacidad de aprender del adulto no declinan simplemente por el aumento de la edad, pues estudios realizados al respecto revelan que la capacidad intelectual, por sí y en sí, no cambia desde los 20 hasta los 60 años aproximadamente.

¹⁵ *Ibidem.* pp. 94-95.

¹⁶ *Ibidem.* p. 88.

¹⁷ Hernández Delgado Gilberto. *Metodología de educación para adultos en la capacitación*, en Pedagogía para el adiestramiento. ARMO. Enero/ Marzo, Vol. VII. No 26. México D.F. p. 63.

- Las capacidades mentales del adulto disminuyen con la falta de adiestramiento y, por el contrario, las capacidades utilizadas en una actividad especializada continúan desarrollándose.
- Cuando un aprendizaje no se aplica, tiende a olvidarse.
- El aprendizaje se centra, en gran medida, en la reorganización, transformación o extensión de los aprendizajes anteriores.
- El adulto necesita integrar los conocimientos nuevos con las experiencias previas, así como percibir los resultados prácticos y utilitarios de lo que aprende.
- Los resultados del aprendizaje dependen no sólo de la capacidad intelectual, sino también de la motivación y experiencia anteriores.
- Al adulto le interesa conocer sus avances, percibir el progreso que ha tenido con los nuevos aprendizajes, pues esto lo motiva para seguir aprendiendo.
- El tiempo transcurrido desde que abandonó la educación formal debilita el hábito de estudiar, a menos que el adulto haya continuado autoeducándose.
- Los conceptos, valores, opiniones, actividades, creencias y hábitos adquieren mayor firmeza y rigidez con la edad; por ello, es difícil para el adulto cambiar antiguas formas de ser, de pensar y de actuar. Todo esto contribuye a la resistencia del cambio.
- El adulto tiene fuertes presiones que le obligan a cambiar, y que provienen de la necesidad de prepararse mejor para la ocupación que desempeña, o por alguna actividad que le significa un mejor nivel y calidad de vida. En estas circunstancias, su tenacidad y motivación por aprender son muy fuertes.
- Los intereses son más estables; sin embargo, los adultos pueden interesarse por nuevas cosas en las que descubren una aplicación inmediata o beneficios concretos e importantes para su desempeño laboral o para su vida personal.
- El adulto posee un autoconcepto consistente y organizado, así como una autoestima que le permite actuar con independencia. No obstante, las experiencias negativas que tuvo en el pasado pueden minar la autoestima, la confianza en sí mismo y la motivación, además de la capacidad de alcanzar determinadas metas, todo lo cual influye negativamente en el aprendizaje.¹⁸

Además de esto se deberá tomar en cuenta que:

Los adultos pueden aprender durante toda su vida, con diferencias de actitud y no de capacidad respecto a otras generaciones; ya que la capacidad no disminuye con la edad si ésta es una actividad que se ejercita normalmente.

¹⁸ Villalobos Pérez- Cortés Elvia Marveya. Op. Cit. pp. 92-93.

El adulto además tiene una gran capacidad para la autoeducación y una cultura forjada en la experiencia de su propio vivir, generalmente el adulto tiene claro qué es lo que desea aprender, sus metas son específicas y no admite en desviarse de este fin, ya que aprende involucrando toda su inteligencia, vida emocional, mundo de interés.¹⁹

El aprendizaje de los adultos se encuentra ligado y condicionado a características específicas de tipo biológico, psicológico, social y cultural:

Dentro de las biológicas encontramos la salud, la percepción visual y auditiva, estado de nutrición, higiene y salud.

En las sociales encontramos el medio físico, grupo social, relaciones familiares y de trabajo, así como las normas de la comunidad por las cuales se guía el individuo.

Las culturales son modos de pensar, sentir, y actuar del grupo al que pertenece, es decir, sus costumbres y tradiciones que van formando la personalidad del individuo, la constancia y desarrollo de hábitos de estudio permanentes.

Dentro de las características de tipo psicológico encontramos que el hombre adulto posee una capacidad de reflexión amplia así como experiencias y hábitos ya arraigados que le impiden o facilitan su aprendizaje.²⁰

La educación de los adultos cae en el tipo de educación no formal por sus características particulares ya que ésta se orienta a satisfacer las necesidades, es un proceso de enseñanza- aprendizaje (no escolarizada) que parte de la realidad propia del participante, tiende a propiciar conocimientos y desarrollar capacidades, actitudes y destrezas, las cuales le sirven para hacer frente a su realidad resolviendo situaciones actuales en el campo de trabajo, este proceso se adapta a problemas y necesidades del trabajador, suple limitaciones y rezagos del sistema formal de enseñanza.

¹⁹ Hernández Delgado Gilberto. Op. Cit. pp. 62-64.

²⁰ Diccionario de Ciencias de la Educación. p 234.

2.5. El instructor.

En el área de capacitación es necesario desarrollar habilidades para aprender y reaprender, debido a que es una educación centrada en personas adultas.

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

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

Un facilitador es aquel profesional de la capacitación que se desempeña como catalizador o guía para descubrir nuevos conocimientos y habilidades en el trabajo; siendo su función principal, generar procesos autogestivos, creativos y productivos en los capacitandos. El facilitador debe poseer una serie de características básicas que le ayudarán a manejar con mayor eficiencia los procesos que se dan en el grupo.²¹

En la fase de desarrollo o realización de la enseñanza, el instructor debe cuidar los siguientes aspectos:

- Preparación física.

La Instrucción requiere de un esfuerzo tanto intelectual como físico, por este motivo la preparación del instructor no debe limitarse únicamente a la parte intelectual. El proceso de enseñanza requiere también que el instructor esté preparado físicamente.²²

- Control del clima.

El instructor debe tomar en cuenta ciertas condiciones para mantener un clima que favorezca el aprendizaje, entre estas condiciones tenemos:

²¹ Grados Espinoza, Op. Cit. p 27.

²² Zaccarelli Herman E. *Formación de Instructores*. Ed. Trillas. México, 1991p. 72.

1. Que la atmósfera de las sesiones sea cordial, amistosa, libre de tensiones y amenazas, frialdad, etc.

2. El educador debe estimular hacia nuevos modos de actuar para que los participantes, se abran, experimenten nuevas situaciones y venzan el temor a equivocarse; sensibilizar a los participantes de que están ahí precisamente para aprender.

3. Debe darse una comunicación efectiva en tres sentidos: de educador a educandos, de educandos a educador y de educando a educando.

4. Provocar la participación libre y abierta; el instructor no está para imponerse sino para facilitar el autodesarrollo.²³

- Comunicación.

La habilidad para comunicarse con un grupo supone destrezas para:

Saber escuchar.

Saber preguntar.

Saber contestar.

Saber traducir las ideas complejas.

Saber analizar, para encontrar lo sustancial de un mensaje.

Saber sintetizar.

Saber sembrar inquietudes.

Saber ponerse a la altura del grupo.

Saber empatizar (es decir, vivir las situaciones y verlas desde el punto de vista de otras personas).

Saber dar y recibir información eficaz.

Saber conciliar enfoques diversos y saber callar.²⁴

²³ Ibídem. p. 76.

²⁴ Ibídem. pp. 79-80.

2.6. Cualidades del instructor profesional.

El desempeño de un instructor profesional, como cualquier otra actividad humana, está sujeta a una serie de circunstancias y requerimientos.

El grado de éxito dependerá de que el instructor reúna ciertos requisitos:

a) Formación.

1. Tiene conocimiento de la materia.
2. Contribuye al progreso de su especialidad y se encuentra al día.
3. Está interesado en la enseñanza.

b) Aptitudes académicos.

1. Sabe organizar las materias del curso para conseguir objetivos muy determinados.
2. Excita el interés y estimula la curiosidad.
3. Presenta hábilmente ilustrada la información.
4. Utiliza una amplia variedad de métodos.
5. Adapta sus métodos al nivel de su clase y está alerta a las necesidades individuales.
6. Analiza los errores y corrige las dificultades específicas.
7. Es imparcial en los tests.
8. No tiene amaneramientos.

c) Personalidad.

1. Es paciente, simpático y amable con los estudiantes.
2. Se encuentra a gusto en situaciones sociales.
3. Es maduro, autorizado y confiado.²⁵

²⁵ Mc. Gemee, William y Paul W. Thayer. *Capacitación: Adiestramiento y formación profesional*. Ed. Limusa. México. 1992. p. 262.

El desempeño que cada instructor tiene es diferente. Sin embargo en todos los casos, se deben cuidar ciertos aspectos que favorecen el buen desarrollo del curso. Algunas recomendaciones que pueden ayudar en la conducción de la enseñanza:

- Iniciar puntualmente las sesiones.
- Cuidar que su presentación personal sea correcta y sin exageración, además debe poner especial atención en la limpieza de su pulcritud personal.
- Mantener una actitud de respeto y autenticidad con el grupo.
- Evitar actitudes de superioridad.
- Orientar y convencer, nunca imponer, ya que su papel principalmente debe ser el de conductor, moderador o facilitador del aprendizaje.
- Dirigir la atención y la mirada a todos los miembros del grupo.
- Brindar a todos los participantes la misma oportunidad de intervenir y motivar a los más introvertidos.
- Conservar el dominio de la situación, no permitiendo que dificultades imprevistas (descompostura de un aparato, interrupciones de personas extrañas, etc), le hagan perder seguridad en sí mismo.
- Colocarse siempre en un lugar visible para todos y emplear adecuadamente el territorio.
- Evitar los extremos en el uso de ademanes y gestos, no abusar de ellos, pero tampoco permanecer inmóvil y rígido.
- Emplear un tono de voz que todos puedan oír claramente.
- Usar oportuna y correctamente los materiales didácticos y apoyos de instrucción, tal como fue señalado en el plan de sesión.
- Preocuparse por su auto evaluación y auto-superación; por cuestionar constantemente sus materiales, su actuación y hacer ajustes, actualizando siempre el contenido de su curso y su propia actuación, adecuándose al grupo.²⁶

²⁶ Zacarelli Herman E. Op. Cit. p. 63.

Se puede decir entonces, es importante que el instructor se mantenga en constante actualización y perfeccionamiento en las técnicas de enseñanza-aprendizaje que utiliza al impartir cursos de capacitación, tomando siempre el papel de facilitador del aprendizaje, descubriendo así nuevos conocimientos y habilidades en los capacitandos y permitiendo resolver problemas o situaciones que se presentan en su trabajo.

CAPÍTULO 3.

PROPUESTA PEDAGÓGICA.

Introducción.

El presente Manual para la Formación Integral del Instructor está dirigido a la EBDI No. 53 del ISSSTE, al considerar la necesidad por parte de la organización, para disponer de instructores internos y externos que participen en la ejecución de programas de capacitación, mediante los cuales se contribuya a mejorar el desempeño laboral y a elevar la productividad en el marco normativo en que se inscriben dichos programas. “Buscando así, facilitar a los participantes: el desarrollo de una metodología de trabajo particular, a efecto de lograr el perfeccionamiento permanente de su actividad profesional como agentes activos de la formación y desarrollo de personal en el ámbito laboral”.¹

Se propicia una interacción entre adultos, para que los participantes descubran sus fortalezas y debilidades como instructores, sin indicarles cuáles son sus problemas ni la solución posible, ni enseñarles cómo se hace en el sentido educativo tradicional. Por el contrario se propician experiencias y situaciones de las que cada participante deriva sus propias preguntas e inquietudes, las comparte con los demás e inicia el proceso de búsqueda de respuestas y soluciones que lo lleven a modificar aquellos aspectos de su práctica docente, que sólo a él le interese transformar.

¹ Orozco Gutiérrez Emiliano. *Manual para la Formación Integral del Instructor, para el Instituto Nacional de Administración Pública*. INAP. México, D.F. 1993.

3.1. Marco Referencial.

3.1.1 Institución.

El ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado), fue creado por decreto presidencial el 30 de diciembre de 1959, siendo actualmente, una institución que brinda servicio a los trabajadores.

Es un organismo descentralizado con administración, personalidad jurídica y patrimonio propio, éste último conformado por las aportaciones que los trabajadores hacen quincenalmente por dos conceptos fundamentales:

- Fondo de pensiones
- Servicio médico.

La administración del ISSSTE está presidida por una *Junta Directiva*, principal órgano rector integrado por cinco representantes del Gobierno Federal y cinco de la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado, además del propio Director General.

La organización y funcionamiento del Instituto está regulada por varios instrumentos, así, la Junta Directiva tiene su propio Reglamento, pero el marco normativo de mayor importancia para el funcionamiento de la institución es el Estatuto Orgánico, mecanismo jurídico que determina la forma de organización administrativa y faculta a los diferentes órganos que la integran a desarrollar sus funciones, ya sean médicas, deportivas, culturales, económicas, de investigación o recreación, para conformar el concepto de seguridad social para los trabajadores al servicio del Estado. ²

² Subdirección de Planeación Financiera y Evaluación Institucional.
<http://www.issste.gob.mx/issste/historia.html>.21-junio-2008

Porque su principal función es la seguridad social, el Instituto se sustenta en el derecho constitucional a la protección de la salud de los servidores públicos, por lo que está obligado a dar cumplimiento a la Ley General de Salud y a todo el marco normativo inherente a su función primordial. El ISSSTE ampara y protege actualmente a sus derechohabientes mediante el otorgamiento de 21 seguros, prestaciones y servicios (ver anexo 1)

3.1.2. ISSSTE, Estancias para el Bienestar y Desarrollo Infantil (EBDI N°53).³

La estancia es la unidad administrativa del Instituto, que brinda un servicio educativo y asistencial a los menores de seis años de edad, hijos de beneficiarios del servicio. Presta el servicio en instalaciones apropiadas a fin de favorecer el desarrollo armónico e integral de los niños a partir de los 60 días de nacidos y hasta la fecha en que cumplan los seis años de edad.

Filosofía: Atención al derecho habiente por medio de diversas prestaciones, entre ellas el cuidado y educación de sus hijos.

Misión: Brindar a los hijos de los derechohabientes, educación y seguridad, proporcionando un servicio de calidad y con calidez, para facilitarles su integración al núcleo social.

Visión: Ser un centro educativo que mediante su organización, promueva aprendizajes y valores que permitan a niños y niñas integrarse a su núcleo social.

Valores: *Respeto.* Dar atención digna y oportuna a niños, padres de familia y compañeros de trabajo.

Honestidad. Desenvolverse en un ambiente de transparencia y rectitud, rechazando cualquier acto de corrupción.

³ Subdirección de Planeación Financiera y Evaluación Institucional.
<http://www.issste.gob.mx/issste/historia.html>.21-junio.2008

Amor. Actuar con sentimientos de entrega, tanto en nuestro desempeño, como en el trato a los demás, enfocándolo prioritariamente a los niños que educamos.

Equidad. Otorgar y promover la igualdad en trato, atención y educación de los niños inscritos en la EBDI, involucrando con ello a los padres de familia y personal adscrito.

Política de calidad: La institución se compromete a trabajar en equipo para brindar atención educativa de calidad y con calidez, que satisfaga las necesidades de los hijos de los derechohabientes, mejorando continuamente el servicio.

Objetivos de calidad: Lograr el 90% de la satisfacción en el servicio brindado a los derechohabientes. Mantener la eficacia del sistema en un 75%, mediante la evaluación de los procesos de la prestación del servicio.

3.2. Programa sintético.

El método de trabajo elegido para el presente curso se caracteriza por propiciar un conjunto de experiencias que les permitan a los participantes trabajar de manera individual y en grupo para:

- Reflexionar en lo personal acerca de su quehacer como instructores, desde una perspectiva global y particular, por lo que se refiere a los diferentes aspectos que este quehacer presenta.
- Analizar las principales cuestiones teóricas tanto de su actividad docente como instructores, así como de ciertas cuestiones del proceso de capacitación estrechamente vinculadas con ellas.
- Proyectar distintas percepciones, ideas y apreciaciones en torno a lo que sucede en el ámbito de la capacitación y que esté relacionado con las actividades del instructor.

El curso se encuentra estructurado en las siguientes unidades:

Unidad 1. El instructor: su personalidad y su quehacer.

Unidad 2. La capacitación: marco conceptual.

Unidad 3. El proceso de enseñanza – aprendizaje inherente a la capacitación.

Unidad 4. Integración y conducción de grupos.

El contenido temático del curso está constituido por una serie de lecturas breves que representan diferentes aproximaciones al tema que ocupe la atención de los participantes y una serie de ejercicios para llevarse a cabo de manera individual y grupal.

3.3. Guía Didáctica.

La duración del curso es de 5 sesiones. Una sesión de 3 hrs., con un horario de 16 a 19 hrs. Y cuatro sesiones de 2 hrs. cada una, con un horario de 16 a 18 hrs. Se impartirán los días miércoles y viernes.

Objetivo general del curso: Los participantes desarrollarán un método estratégico de trabajo, para su perfeccionamiento continuo e integral como instructores de capacitación.

Objetivo general de las sesiones: Los participantes adquirirán las herramientas necesarias para impartir cursos de capacitación de manera eficiente y oportuna.

UNIDAD 1. El instructor, su personalidad y su quehacer.

Sesión 1. Duración 3 horas.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	TÉCNICA DIDÁCTICA	MATERIAL DIDÁCTICO
Presentación.	Los integrantes, participarán en un ejercicio de integración grupal. Los participantes conocerán a grandes rasgos los objetivos de la sesión.	40 min.	- Ejercicio, "Integración grupal." - Exposición.	Lámina. Plumones
Concepto de instructor.	Los participantes expresarán su opinión, sobre el concepto de instructor, como responsable de conducir el proceso de enseñanza- aprendizaje.	30 min.	- Participación individual. - Lluvia de ideas.	Pizarrón blanco. Plumones
	Los participantes indicarán la importancia del papel del instructor, en el proceso de integración grupal.	10 min.	- Ejercicio individual 1.	Manual del participante. Lápiz.
	Los participantes analizarán en qué consiste la microenseñanza. Los participantes escribirán brevemente cuál es la importancia de la microenseñanza. Los participantes expondrán en equipos lo que analizó cada uno, sacando las ideas clave y realizando un resumen.	40 min.	- Lectura "microenseñanza." - Ejercicio individual 2. - Exposición. - Resumen.	Manual del participante. Hojas blancas. Lápiz.
	Los participantes reflexionarán y expresarán de manera individual lo que para ellos significa, ser instructor.	20 min.	- Ejercicio individual 3. "El ser instructor".	Manual del participante.
	Los participantes analizarán en equipos, las respuestas que se formularon en el ejercicio individual denominado "El ser instructor".	40 min.	- Dinámica grupal.	Manual del participante. Hojas. Lápiz.

UNIDAD 1. El instructor, su personalidad y su quehacer.

Sesión 2. Duración 2 horas.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	TÉCNICA DIDÁCTICA	MATERIAL DIDÁCTICO
Presentación.	Los participantes conocerán a grandes rasgos los objetivos específicos de la sesión.	10min.	- Exposición.	Pizarrón blanco. Plumones.
Relaciones básicas en las que se sustenta el quehacer del instructor.	Los participantes conocerán las relaciones en las que se sustenta el quehacer del instructor.	40 min.	- Lectura comentada. - Anotaciones individuales.	Manual del participante. Hojas blancas. Lápiz.
	Los participantes reflexionarán acerca de las relaciones en las que se sustenta el quehacer del instructor.	15min.	- Ejercicio individual 4.	Manual del participante.
Vertientes de la actividad del instructor.	Los participantes conocerán, cuáles son las vertientes de la actividad del instructor.	40 min.	- Lectura comentada. - Anotaciones individuales.	Manual del participante. Hojas blancas. Lápiz.
	Los participantes analizarán las vertientes del quehacer del instructor.	15 min.	Lectura. - Ejercicio individual 5.	Manual del participante.

UNIDAD 2. La capacitación: marco conceptual.

Sesión 3. Duración. 2 horas.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	TÉCNICA DIDÁCTICA	MATERIAL DIDÁCTICO
Presentación	Los participantes conocerán los objetivos de la sesión.	15 min.	- Exposición.	Pizarrón blanco. Plumones.
Educación, pedagogía, didáctica, capacitación, adiestramiento.	Los participantes conocerán conceptos tales como: educación, pedagogía, didáctica, capacitación, adiestramiento e instrucción. Los participantes analizarán los conceptos: educación, pedagogía, didáctica, capacitación, adiestramiento.	35min.	- Lectura. -Mapa semántico. - Gráfica.	Manual del participante. Hojas blancas. Lápiz. Pluma.
	Los participantes desarrollarán de manera breve los conceptos de educación, pedagogía, didáctica, capacitación, adiestramiento e instrucción. Los participantes expresarán de manera individual los conceptos antes mencionados.	40 min.	Ejercicio individual 6. “elaborando conceptos” Anotaciones individuales.	Manual del participante. Hojas blancas. Lápiz.
Relación entre el proceso de capacitación y el quehacer del instructor.	Los participantes analizarán la relación entre el proceso de capacitación y el quehacer del instructor.	30 min.	- Lectura comentada. - Lluvia de ideas.	Manual del participante.

UNIDAD 3. El proceso de enseñanza – aprendizaje inherente a la capacitación.

Sesión 4. Duración. 2 horas.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	TÉCNICA DIDÁCTICA	MATERIAL DIDÁCTICO
Presentación.	Los participantes conocerán los objetivos de la sesión.	15 min.	- Exposición	Láminas. Plumones.
El proceso de enseñanza-aprendizaje inherente a la capacitación.	Los participantes conocerán cuáles son las actividades principales que debe realizar el instructor para impartir una acción de capacitación.	25 min.	-Lectura comentada. -Mapa conceptual.	Manual del participante. Hojas. Lápiz.
Diseño	Los participantes analizarán, en qué consiste el diseño, dentro de la capacitación.	25 min.	-Lectura comentada. -Resumen.	Manual del participante. Hojas. Lápiz.
Conducción.	Los participantes analizarán, en qué consiste la conducción, dentro de la capacitación.	25 min.	-Lectura comentada. -Resumen.	Manual del participante. Hojas. Lápiz.
	Los participantes comentarán brevemente su opinión personal sobre cuales son las actividades que debe realizar el instructor para impartir una acción de capacitación. Y así llegar a un acuerdo general.	30 min.	- Participación individual.	

Unidad 4. Integración y conducción de grupos.

Sesión 5. Duración. 2 horas.

CONTENIDO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DURACIÓN	TÉCNICA DIDÁCTICA	MATERIAL DIDÁCTICO
Presentación.	Los participantes conocerán los objetivos de la sesión.	10 min.	Exposición.	Láminas. Plumones.
Aspectos de la dinámica de grupos.	Los participantes analizarán algunos aspectos de la dinámica de grupos.	20 min.	-Lectura. - Ejercicio individual 7.	Manual del participante.
Principios básicos de la acción de grupos.	Los participantes conocerán los principios básicos de la acción de grupos.	30 min.	- Lectura. - Ejercicio individual 8. - Ejercicio individual 9.	Manual del participante.
Atmósfera grupal.	Los participantes conocerán la definición de atmósfera grupal. Los participantes diseñarán un instrumento sencillo mediante el cual el instructor de capacitación pueda hacer un diagnóstico de la atmósfera grupal que prevalece en una acción de capacitación determinada.	30 min.	-Lectura. - Ejercicio individual 10.	Manual del participante.
Técnicas de integración y de trabajo grupal.	Los participantes analizarán algunas técnicas de integración y de trabajo grupal. Los participantes contestarán un breve cuestionario para evaluar el curso.	30 min.	- Lectura - Ejercicio individual 11. - Dinámica grupal."Lluvia de ideas." - Cuestionario "Evaluación final".	Manual del participante.

Desarrollo de actividades.

UNIDAD 1. El instructor: su personalidad y su quehacer.

1.1. Concepto de instructor.

En una primera aproximación, conviene señalar un planteamiento para discusión: el instructor como responsable de conducir el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Ejercicio individual 1.

En el siguiente espacio indique tres razones mediante las cuales se destaque la importancia del papel del instructor en el proceso de integración grupal.

1.

2.

3.

Ejercicio individual 2.

Instrucciones:

1. Lea la siguiente información:

La microenseñanza.

La microenseñanza consiste básicamente en simplificar las condiciones de un salón de clases. Se forman grupos de cinco a seis participantes, que generalmente son educadores bajo la supervisión de un coordinador; cada uno de ellos prepara una microclase de su especialidad para exponerla frente al grupo con duración máxima de cinco minutos, y al mismo tiempo se le graba en una cinta de video. Una vez hecha la grabación de todos los integrantes, se analiza una habilidad concreta. El coordinador y los participantes discuten los méritos de la presentación desde el punto de vista de la habilidad que se practica.⁴

Ejercicio individual 2.

En el siguiente espacio escriba la respuesta a la siguiente pregunta.

¿Cuál, es la importancia de la microenseñanza?

Ejercicio individual 3.

⁴ Villalobos Pérez Cortés Elvia Marbella. *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. Ed Trillas. México, 2002.p.142

El ser instructor.

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

1. Mi concepto de instructor es el siguiente:

2. Mi formación profesional en las diferentes instituciones educativas a las que he tenido la oportunidad de asistir, contabiliza un total de _____ años.

3. El proceso específico que he vivido para formarme como instructor, en función de mi participación en programas, cursos seminarios, etc., de formación docente o propiamente de instructores, consiste, de manera breve, en:

4. El total de años en los que me he desempeñado profesionalmente como instructor, es de: _____

5. Me inicié en la actividad profesional de instructor cuando:

6. Las razones estrictamente personales por las que tomé la decisión de ser instructor, así como las que me impulsan a seguirlo siendo, son: (señalar tres en cada caso).

Decisión

Permanencia

7. Los principales problemas, obstáculos o limitaciones de diversa índole que, en lo personal tengo para mi desempeño profesional como instructor, son:

8. Los factores principales que me favorecen para desempeñarme profesionalmente como instructor, son:

9. Las contradicciones de mayor importancia que encuentro en mi trabajo como instructor entre lo que se espera de mi, lo que sucede realmente; lo que me gustaría lograr; y lo que en realidad puedo hacer, son las siguientes:

Dinámica grupal.

Analizando el concepto de instructor.

Realizar el análisis por equipos, según las respuestas que se formularon en el ejercicio individual denominado, “el ser instructor”.

1.2. Relaciones básicas en las que se sustenta el quehacer del instructor.⁵

Las actividades de los docentes se sustentan, por una parte, en un conjunto de relaciones de diferente naturaleza que el instructor establece y, por otra, que aquéllas tienen lugar de acuerdo con diferentes vertientes.

La tarea de distinguir y sistematizar en relaciones y vertientes, tiene como finalidad facilitarle al instructor que:

- Obtenga una visión general o por separado de los diferentes aspectos que integran su quehacer.
- Autoevalúe su trabajo, revisando su trayectoria profesional y analizando las maneras de cómo lo desempeña cotidianamente, así como el recurso que utiliza para ello.
- Analice las influencias e interrelaciones personales e institucionales que intervienen en la realización de sus actividades, determinando las causas de ello, que se presentan en el proceso de capacitación.
- Utilice las relaciones y vertientes que se proponen como elementos básicos para que el instructor construya un marco de referencias que le permitan reelaborar y modificar su trabajo tanto en lo teórico como en lo praxiológico.

⁵ Manual para el curso de formación de instructores, para la Secretaría de Agricultura y recursos Hidráulicos SARH. México, D.F.1994. p.94-98.

En función de este planteamiento, las actividades del instructor se caracterizan, por fundamentarse en los siguientes tipos de relaciones:

1. Relación entre personas.

El desempeño profesional del instructor tiene lugar en el ámbito de la capacitación que se desarrolla en los organismos laborales. El instructor tiene que establecer vínculos con los que intervienen en la organización de la capacitación, así como con los participantes de cada una de sus acciones. En consecuencia, el quehacer del instructor se fundamenta en una relación entre personas.

2. Relación con el conocimiento.

El vínculo que establece el instructor con las personas al ser capacitados por él, es mediante el conjunto de conocimientos que es objeto de instrucción, y al mismo tiempo de aprendizaje en una acción de capacitación determinada. Ese conjunto de conocimientos y los objetivos que se pretendan lograr con la acción de que se trate, permite al instructor hacer el diseño y la realización didáctica correspondiente. Por ello, se afirma que el quehacer del instructor se sustenta en una relación con el conocimiento.

3. Relación con el organismo laboral.

La capacitación en tanto tarea educativa vinculada al trabajo y como proceso intencionalmente realizado para la formación de personas que trabajan en un organismo laboral, responde a determinados objetivos que éste pretende lograr, los cuales, a su vez, se insertan en objetivos y políticas globales. De acuerdo con este planteamiento, el instructor establece una relación con el organismo laboral al desempeñar sus actividades profesionales.

4. Relación con la ideología y los valores.

El instructor tiene su propia concepción acerca de sí mismo como tal y como persona. También tiene un concepto sobre el proceso de capacitación, así como del tipo de organismo laboral en el que él trabaja conduciendo acciones de capacitación. Ello implica un conjunto de orientaciones, ideologías y valores tanto del instructor como del organismo. De ahí que las actividades profesionales de éste se fundamenten en una relación con la ideología y los valores.

Como se puede advertir, ser instructor es el resultado de una serie de relaciones que se establecen cuando se desempeña esa actividad profesional. Se esté conciente de ello o no, la realidad es que laborar como instructor es la resultante de las relaciones anteriores descritas. Se supone, por tanto, que una formación integral del instructor supo el perfeccionamiento de dichas relaciones.

Ejercicio individual 4.

Reflexionando acerca de las relaciones en las que se sustenta el quehacer del instructor.

1. Establezca la importancia que, en su opinión, tienen las relaciones del quehacer del instructor, escribiendo dentro del paréntesis el número 1 a la más importante, el 2 a al siguiente y así de manera sucesiva:

Relación entre personas ().

Relación con el conocimiento ().

Relación con el organismo laboral ().

Relación con la ideología y los valores ().

2. Considerando la experiencia de usted como instructor, señale las dos principales fortalezas y debilidades que en lo personal considera tener en función de cada relación.

Relación con:	Fortalezas.	Debilidades.
las personas.	_____	_____
el conocimiento.	_____	_____
el organismo laboral.	_____	_____
la ideología y los valores.	_____	_____

1.3. Vertientes de la actividad del instructor.⁶

Vertiente personal.

El instructor de capacitación es, ante todo, un ser humano que posee: una historia personal, una serie de capacidades y limitaciones, un conjunto de intereses y motivaciones y una experiencia particular. Estos atributos que son la resultante de su trayectoria biográfica, familiar, cultural, escolar y profesional, constituyen la vertiente personal del instructor.

El instructor debe reflexionar acerca de su persona para que, en su caso, esclarezca:

- Los motivos por lo que eligió el quehacer de la instrucción como actividad profesional básica o secundaria.
- Las metas que en ese ámbito se proponía alcanzar inicialmente, la forma como las ha ido logrando y lo que en la actualidad se propone conseguir.
- El grado de satisfacción que encuentra en el desempeño de sus actividades de instructor representado por las experiencias que han sido más significativas en su trayectoria y los sentimientos de éxito o fracaso profesional que se haya presentado.
- La importancia que tiene este trabajo en su vida personal y familiar.

⁶ Siliceo Aguilar Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*. Ed. Limusa; México, 1995.p. 228-230.

Vertiente institucional.

El instructor es un profesional cuyo quehacer implica el establecimiento de un cierto tipo de relaciones que resultan en un conjunto de experiencias que ha adquirido como resultado de su trayectoria por los organismos de trabajo en donde ha prestado sus servicios. Así mismo, se incluyen en esta vertiente, las experiencias del instructor en las instituciones educativas en las que se ha formado.

Vertiente pedagógica – didáctica – académica.

El instructor concretó el proceso inherente a las acciones de capacitación de su responsabilidad, a partir del modelo pedagógico que ha ido interiorizado a lo largo de su trayectoria profesional. Ese modelo está constituido por: el concepto de sí mismo como instructor, y por las características con las que concibe a la práctica docente propia del quehacer de instrucción. Por ello, esta vertiente abarca todas las relaciones y elementos que se involucran directamente en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Vertiente económica – social.

La capacitación del personal se considera, en tanto tarea educativa, como una inversión de carácter económico para los organismos laborales. Los recursos de carácter presupuestal, material, técnico y humano que éstos destinan a este quehacer son, en muchos casos, de considerable magnitud. Su finalidad es la de disponer de todo lo necesario para mejorar la preparación en lo personal y en lo laboral, de los trabajadores. Por ello, en esta vertiente destaca el valor que el instructor le otorga, en el sentido señalado, a su trabajo. Por ello, en esta vertiente destaca el valor que tanto los organismos laborales y la sociedad, así como el instructor le otorgan, en el sentido señalado, al trabajo de éste.

Vertiente valoral.

El instructor posee un conjunto de creencias, actitudes, convicciones e ideología que integran su código valoral personal. Con base en él, el trabajo del instructor adquiere un significado determinado, el cual puede enriquecer, y en su caso, llegar a modificarse como producto de su esclarecimiento y evaluación crítica.

Ejercicio individual 5.

Analizando las vertientes del quehacer del instructor.

1. A continuación se presenta una serie de preguntas que usted debe contestar y clasificar, según corresponda cada una de ellas, a la vertiente del quehacer del instructor a la que pertenezca.

Preguntas.

Vertiente.

a) El curso de capacitación que imparto
o me gustaría impartir es el de: _____

b) La o las instituciones en la que profesionalmente me desempeño como instructor son del sector: a) privado b) público c) educativo d) otro (explique):

c) Mis años de experiencia como instructor son: a) 0 años b) de 1 a 3 años c) de 3 a 5 años d) más de 5 años.

d) Los tres principales instrumentos o medios de carácter didáctico que utilizó para impartir acciones de capacitación son:

_____.

e) El salario que percibo como instructor es: a) satisfactorio b) muy satisfactorio c) insatisfactorio

2. Señale qué aspectos se pueden enunciar para hacer un análisis lo más profundo posible de la vertiente personal del quehacer del instructor: _____
_____.

3. Señale qué aspectos se pueden enunciar para hacer un análisis lo más profundo posible de la vertiente pedagógica- didáctica- académica del quehacer del instructor: _____
_____.

Unidad 2.

La capacitación: marco conceptual.

2.1. Educación. Pedagogía. Didáctica. Capacitación. Adiestramiento.

Educación.

La educación es un proceso de perfeccionamiento permanente para potenciar capacidades y superar limitaciones personales con la finalidad de irradiarlas en la sociedad.⁷

Pedagogía.

La pedagogía tiene un sujeto de estudio propio, la persona humana, la cual tiene la necesidad de desarrollar sus áreas cognoscitivas, afectivas y de habilidades, en la búsqueda de un perfeccionamiento continuo. La tarea del profesional de la educación es coadyuvar al logro de este objetivo. Por eso, así como el “sujeto” de estudio de la pedagogía es la persona humana, su objeto es la educación.⁸

Didáctica.

El objeto de estudio específico de la didáctica es el proceso de enseñanza. Aprendizaje, es decir el conjunto de etapas que se suceden para que se genere el binomio enseñar-aprender. La didáctica es un proceso continuo de dar y recibir; es ciencia, teoría, práctica, técnica, arte y tecnología. La finalidad de la didáctica es; formación, instrucción desarrollo de facultades, creación de cultura.⁹

⁷ Villalobos Pérez Cortés Elvia Marbella. *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. Ed Trillas. México, 2002.p.30

⁸ *Ibidem*.p16

⁹ *Ibidem*. p 46

Capacitación.

Proceso formativo que permite el desarrollo integral de los trabajadores de una organización cubriendo necesidades básicas y reales de la empresa con el fin de lograr un cambio en las personas.

Adiestramiento.

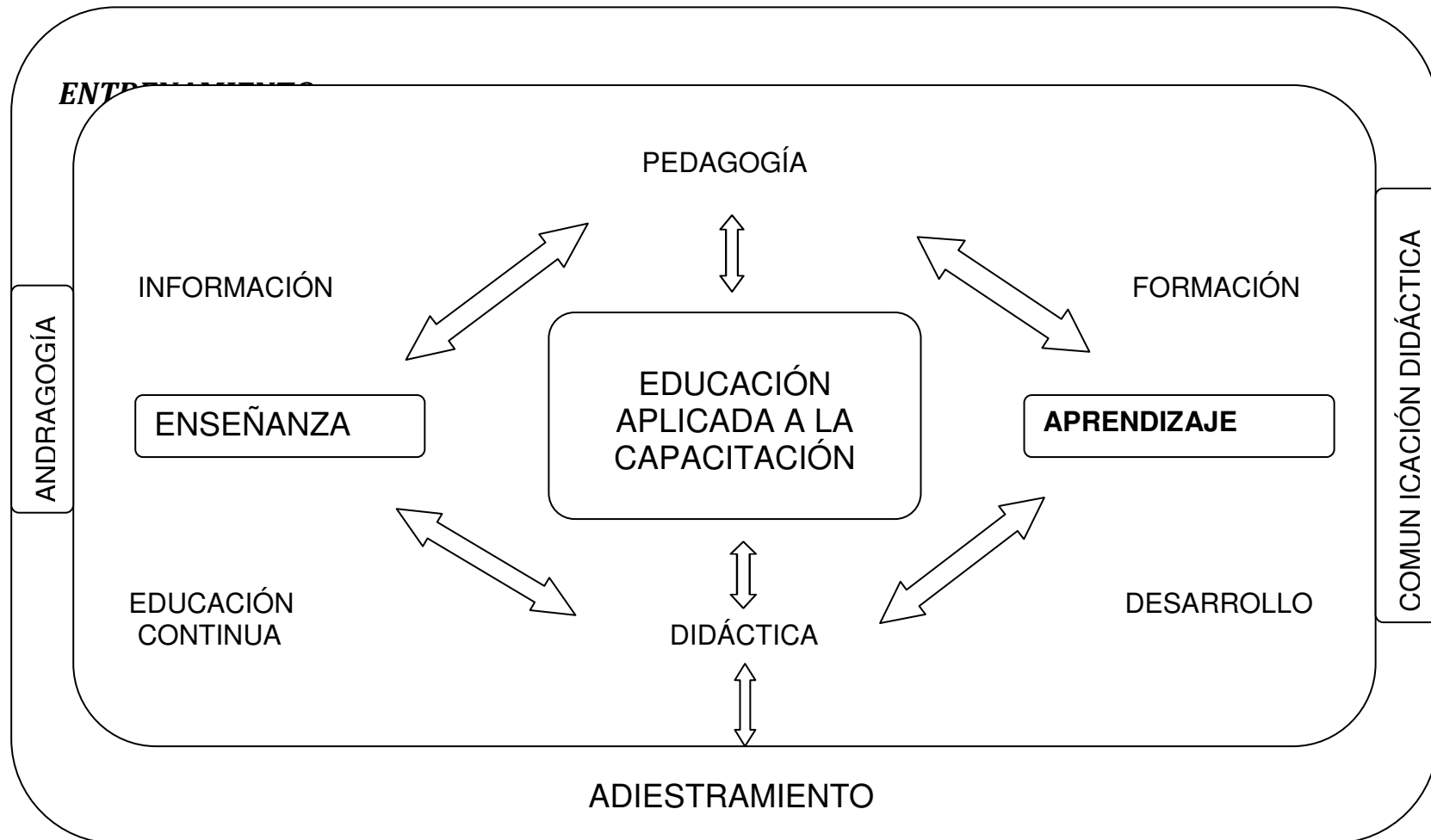
Es la habilidad o destreza adquirida en el trabajo cotidiano, generalmente físico, impartido a obreros, empleados de puestos operativos (máquinas y equipos).¹⁰

1. Se propone al grupo una tarea coordinada, consistente en construir un mapa semántico con las siguientes palabras:

- Educación.
- Pedagogía.
- Didáctica.
- Capacitación.
- Adiestramiento.

¹⁰ Mc. Gemee, William y Paul W. Thayer. *Capacitación: Adiestramiento y formación profesional*. 2ª Edición. México, Ed. Limusa, 1976.

2. Realice un análisis de la gráfica siguiente.



Ejercicio individual 6.
Elaborando conceptos.

- Educación.

- Pedagogía.

- Didáctica.

- Capacitación.

- Adiestramiento.

2.3. Relación entre el proceso de capacitación y el quehacer del instructor.

El desempeño del instructor es el factor de mayor importancia para que el proceso de capacitación tenga éxito. De su intervención en el momento de realizar una o más acciones de capacitación previamente programadas, depende la satisfacción de una o varias necesidades de capacitación detectadas con anterioridad.

Sin embargo, para que el trabajo del instructor adquiriera un mayor significado es conveniente que tenga los conocimientos suficientes acerca de cómo se debe desarrollar, en cualquier organización laboral, el proceso de capacitación:

Las fases para implantar adecuadamente un programa de capacitación son:

a) Planeación.¹¹

Se determina qué hacer y consta de tres elementos:

4. Detección de necesidades de capacitación (DNC).

Se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación, se determina a quién va dirigida ésta y cuándo y en qué orden se impartirán los cursos.

¹¹ Grados Espinoza Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*. 1ª Edición. Ed. Trillas; México, 1999, pp. 229-231.

5. Establecimiento de objetivos.

Tienen como función seleccionar problemas y deben redactarse de tal manera que sean factibles y cuantificables.

6. Establecimiento de planes y programas.

Se establecen las propiedades de capacitación, el contenido temático de cada uno, los materiales, los instructores y el presupuesto, que generalmente se elabora en forma anual.

b) Organización.

Instrumenta el con qué hacerlo; se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

- Estructuras y sistemas. Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización y la estructura oficial de la empresa. También requiere un sistema propio establecido a la medida de cada situación, así como formas y procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conforme el manual de organización.
- Integración de personas. Técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos determinados en el plan o programa.

- Integración de recursos materiales. Para efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción y en general, diferentes recursos físicos e instruccionales para su realización.
- Entrenamiento de instructores internos. Quizá sea el punto fundamental para conducir el adiestramiento a las necesidades específicas y para economizar los recursos, empleando personal en la medida que sea necesario.

c) Ejecución.

Es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se lleva a cabo los planes establecidos.

- Materiales y apoyos de instrucción. Manuales, guías de instrucción, material didáctico, visual y fílmico, etc.
- Contratación de servicios. Se necesitarán servicios externos, materiales de apoyo didáctico o alquiler de locales, hospedaje y alimentos.
- Coordinación de recursos. Incluye desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación, invitaciones y confirmación de grupos, hasta servicios de ordenamiento de aulas, materiales, diplomas, servicios de café, etc.

Todas las actividades de supervisión y asistencia de servicios, antes, durante y después del curso.

d) Evaluación y seguimiento.

Es la corroboración o comprobación de lo alcanzado respecto a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso.

- Del sistema. La actividad de la capacitación en todo su proceso, debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.
- Del proceso instruccional. El seguimiento es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.

Unidad 3.

El proceso de enseñanza – aprendizaje inherente a la capacitación.¹²

Conviene precisar que una acción de capacitación se define como: el conjunto de actividades de enseñanza- aprendizaje debidamente organizadas y estructuradas, cuya finalidad es la de promover en los capacitandos el aprendizaje de determinados conocimientos, habilidades y/o actitudes relacionados con su puesto laboral o actividades de este tipo que desempeñen, de manera que ello contribuya a elevar la eficiencia en el cumplimiento de su trabajo.

Este planteamiento significa que las dos actividades principales; que debe realizar el instructor para impartir una acción de capacitación son:

- a) su diseño, y
- b) su conducción.

El cumplimiento de estas dos actividades, es lo que permite al instructor desarrollar el proceso de enseñanza- aprendizaje inherente a una acción de capacitación.

¹² Curso Taller para la Formación del instructor. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. INAP. México D.F. 1998.p. 81-90.

Es pertinente señalar que antes de realizar el diseño y la conducción de una acción de capacitación, el instructor debe estar conciente de que un acto de enseñanza está constituido por tres elementos básicos que se encuentran estrechamente interrelacionados: objetivos- enseñanza- evaluación.

Cada uno de ellos puede definirse de la siguiente manera:

Objetivos: Son los enunciados que describen aquello que los capacitandos serán capaces de hacer durante y al término del proceso de enseñanza- aprendizaje de una acción de capacitación.

Esto significa que la primera tarea que tiene que resolver cualquier instructor es la de definir con precisión lo que sus capacitandos deben lograr en términos de su aprendizaje.

Es muy importante precisar los objetivos de aprendizaje, ya que éstos cumplen las siguientes funciones:

- Guiar el diseño y posteriormente la realización de una acción de capacitación en todos y cada una de sus partes.
- Informar con claridad a los capacitandos lo que se espera que aprendan en una acción de capacitación.
- Constituirse en parámetros específicos para evaluar el o los aprendizajes logrados por los capacitandos.

Por último, el instructor debe tomar en cuenta que en el ámbito de la capacitación los objetivos de aprendizaje pueden estar dirigidos a que los capacitandos:

- Actualicen y/ o perfeccionen sus conocimientos, habilidades y actitudes.
- Se preparen para ocupar puestos vacantes o de nueva creación.

- Prevengan enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Incrementen su productividad laboral.
- Mejoren sus aptitudes para el trabajo.

Enseñar para aprender: El acto de enseñar implica que el instructor realice una serie de actividades destinadas a propiciar el aprendizaje en los capacitandos que se haya definido en los objetivos de aprendizaje.

Para que el instructor logre lo anterior, debe diseñar las actividades que tanto él como los capacitandos deben realizar para que éstos logren los aprendizajes deseados.

Evaluar: En cualquier acto de enseñar es indispensable que tanto el que enseña como los que aprenden conozcan con precisión el resultado de sus esfuerzos. Sobre todo, si dichos esfuerzos están dirigidos, como es el caso de la capacitación, al aprendizaje de conocimientos, habilidades o actitudes que se deben aplicar en el desempeño de un puesto de trabajo.

Para hacer posible lo anterior, el instructor debe partir de la idea de que la evaluación es un proceso que mediante el acopio sistemático de datos cuantitativos y cualitativos le permiten determinar si los aprendizajes propuestos en los objetivos han logrado los capacitandos.

Dicho proceso se debe efectuar en cuatro etapas:

1) Formular objetivos de aprendizaje. El enunciado de cada objetivo, plantea cuatro preguntas básicas acerca de la evaluación:

- ¿Qué hay que evaluar?

Conocimientos.

Habilidades.

Actitudes.

- ¿Cómo hay que evaluar?

Procedimientos a seguir por el instructor y los capacitandos para evaluar los aprendizajes.

- ¿Con qué hay que evaluar?

Instrumentos específicos para evaluar los aprendizajes de los capacitandos.

- ¿Cuándo hay que evaluar?

Al inicio.

Periódicamente.

Al final.

2) Medir el aprendizaje. Para medir el aprendizaje, se recomienda que el instructor:

- Determine el o los tipos de instrumentos que sean los apropiados para medir los aprendizajes propuestos en los objetivos. Dichos instrumentos son los que se conocen en el ámbito educativo como pruebas, las cuales pueden ser orales, escritas y prácticas o funcionales.

- Seleccione o elabore los instrumentos antes mencionados.
- Aplique los instrumentos en los momentos que previamente hayan definido , de acuerdo con el programa de actividades de la acción de capacitación.
- Utilice un tratamiento estadístico que le permita obtener resultados de tipo cuantitativo acerca del aprendizaje logrado por los capacitandos.
- Interpretar los resultados obtenidos del paso anterior.

3) Elaborar juicios de valor. El instructor debe comparar los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumento de medición con las normas y criterios inherente a los objetivos de aprendizaje previamente definidos.

4) Tomar decisiones. Las decisiones que el instructor debe tomar, son las siguientes:

- Retroalimentar.
- Estimar la efectividad del proceso de enseñanza- aprendizaje.

3.1. Diseño.¹³

Consiste en que el instructor desarrolle de acuerdo con una estructura debidamente fundamentada, todos los elementos que tanto él como los capacitandos requerirán para que se realice el proceso de enseñanza- aprendizaje inherente a una acción de capacitación.

Esos elementos que posteriormente a esta fase de diseño se deben convertir en los instrumentos del instructor y de los capacitandos, se refieren a:

- Los objetivos de aprendizaje.
- El contenido temático.
- Las actividades de enseñanza- aprendizaje.
- Los medios de apoyo didáctico.
- Los métodos y medios de evaluación.

Diseñar una acción de capacitación, requiere de un gran esfuerzo por parte del instructor. Sin embargo, el esfuerzo que éste dedique a esa tarea, será directamente proporcional al éxito que obtenga desde el inicio hasta el término de una acción de capacitación.

Al realizar apropiadamente esta fase, el instructor obtendrá las siguientes ventajas:

- a) Tener la certeza de que la acción de capacitación será de utilidad para la institución y para los capacitandos.
- b) Asegurar que la acción de capacitación responderá a las necesidades que determinaron su realización.
- c) Seleccionar y estructurar el contenido temático que sea el apropiado para la naturaleza de la acción de capacitación.
- d) Determinar la forma correcta de realizar el proceso de enseñanza – aprendizaje inherente a la acción que sea la adecuada.

- e) Vincular la acción de capacitación al desempeño y a la productividad laboral y a la productividad laboral de los capacitandos.

¹³ Ibidem. p. 96-98.

Actividades del instructor.

Las actividades que el instructor debe realizar para diseñar cualquier acción de capacitación, son las siguientes:

1. Analizar las necesidades de capacitación previamente detectadas.
2. Analizar las tareas de los puestos que ocupan los capacitandos.
3. Formular objetivos de capacitación.
4. Seleccionar y organizar el contenido temático que será objeto de conocimiento y de aprendizaje.
5. Seleccionar los métodos y medios de instrucción.
6. Elaborar estrategias, técnicas y medios de evaluación apropiados para la acción de capacitación.

3.2. Conducción.¹⁴

La conducción de una acción de capacitación, es el conjunto de actividades, previamente planificadas y programadas, que realiza el instructor con la finalidad de que tenga lugar el proceso de enseñanza aprendizaje inherente a la acción de que se trate y que previamente fue diseñado por el instructor.

El desarrollo de esta fase, resulta de especial importancia porque de ella depende, en gran medida:

- a) El éxito de una acción de capacitación ya que de la manera como el instructor desempeñe su actividad docente, depende el logro de los objetivos planteados, lo cual implica que los participantes sean capacitados al obtener los aprendizajes propuestos.
- b) La satisfacción de los capacitandos en el sentido de que al término de una acción de capacitación estén convencidos que su participación fue valiosa para su desarrollo personal, laboral y profesional.
- c) El cumplimiento de los objetivos del proceso de capacitación que corresponda a la acción de que se trate y, por consiguiente, al del organismo laboral.

¹⁴ Ibidem. 121- 131.

- d) El éxito personal y profesional del instructor, lo cual implica desarrollar y concluir conforme a lo planteado y programado, cualquier acción de capacitación.

Actividades del instructor.

Para conducir una acción de capacitación, el instructor debe estar capacitado para efectuar los siguientes tipos de actividades que a continuación se mencionan:

- 1) Interactuar y comunicarse con elementos humanos y organizacionales que participan en la acción.

La interacción se refiere a la o las formas concretas con las que el instructor establece relaciones humanas con los capacitandos y, a su vez, contribuye, guía o fomenta la relación que éstos establecen entre sí durante una acción de capacitación. Este aspecto, incluye cuestiones tales como: el trato del instructor hacia los capacitandos, las reacciones de éste ante el comportamiento de ellos y el clima afectivo que el instructor propicia en todo el grupo de participantes.

La interacción implica también, la o las formas específicas con las que el instructor procede a enseñar y a contribuir a que los capacitandos aprendan. Dichas formas son las que permiten, propiamente concretar el proceso de enseñanza – aprendizaje y, en ello, desempeña un papel muy importante el estilo personal de enseñar del instructor así como la aplicación de procedimientos didácticos específicos durante cada sesión o actividad que se desarrolle durante una acción de capacitación. La comunicación se puede distinguir en dos grandes vertientes: la comunicación que requiere e implica la relación netamente humana, y la que exige cualquier encuentro didáctico. Las formas concretas así como los medios específicos que utilice el docente para comunicarse con los capacitandos estarán determinados por su propia personalidad y por su estilo personal para enseñar.

2) Aplicar métodos, técnicas y procedimientos para desarrollar el proceso de enseñanza – aprendizaje inherente a la acción.

Para que haya un adecuado desarrollo del proceso de capacitación, es necesario que, dependiendo de los objetivos y del contenido temático de una acción de capacitación así como de los recursos disponibles para realizarla, el instructor utilice los siguientes procedimientos didácticos:

- Exposición oral.
- Demostración.
- Estudio de casos.
- Seminario.
- Discusión.
- Juegos y Simulaciones.
- Técnicas de sensibilización.
- Dramatización.
- Instrucción apoyada por computadora o por medios interactivos.

Estos procedimientos tienen como característica común el estar constituidos por una serie de pasos cuyo cumplimiento permite al instructor y a los capacitandos desarrollar las actividades tanto de enseñanza como de aprendizaje que les corresponda realizar y que les permitirá lograr los objetivos propuestos.

3) Adaptarse a las características particulares del grupo de capacitación.

Implica que el instructor, preste especial atención a:

- Si los participantes son los que, por la naturaleza de la acción de capacitación, deben asistir a ella.
- La capacidad de los participantes para lograr los aprendizajes previstos para una acción de capacitación.
- El clima psicológico que se pueda crear en una acción de capacitación o el que ya existía entre los participantes antes de que ésta diera inicio. El clima psicológico será un factor que pueda favorecer u obstaculizar el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje.

4) Utilizar los medios y materiales de apoyo didáctico.

La actividad docente forzosamente debe realizarse con el apoyo de ciertos instrumentos y herramientas. Estos medios como puede considerarse , tienen la finalidad genérica de apoyar al instructor en su tarea de enseñar y, por supuesto, a los capacitandos de contribuir a su aprendizaje.

Entre los medios de apoyo didáctico que el instructor puede utilizar, se puede mencionar a los siguientes:

- Gis y pizarrón.
- Acetatos.
- Diagramas e ilustraciones.
- Computadoras.
- Rotafolios.
- Proyector de acetatos.
- Carteles.
- Videograbaciones.

5) Aplicar estrategias, técnicas y medios de evaluación de la acción.

La evaluación plantea dos necesidades: evaluar aquello que los capacitandos hayan aprendido al término de una acción de capacitación y aquello que como resultado de esto, lo apliquen durante el desempeño de sus actividades laborales cotidianas.

Unidad 4.

Integración y conducción de grupos.

4.1. Aspectos de la dinámica de grupos.¹⁵

Para iniciar el estudio de la integración y conducción de grupos en el proceso de capacitación, conviene hacer algunos planteamientos y reflexiones en torno al perfil psicológico de los que participan en el proceso antes mencionado.

Los principales rasgos psicológicos del perfil del participante del proceso de capacitación, son los siguientes:

- Conjunto de experiencias, conocimientos, habilidades y actitudes que son producto de la experiencia vital y laboral.
- Necesidad de encontrar congruencia entre el contenido programático de una acción de capacitación y las experiencias y conocimientos que se poseen.
- Capacidad crítica desarrollada para analizar procesos, fenómenos y hechos de distinta naturaleza.
- Experiencia personal acerca del aprendizaje que ha tenido lugar en escenarios educativos.
- Expectativas personales hacia una acción de capacitación determinada.
- Estilo personal para aprender.

¹⁵ Canto Ortiz Jesús M. Dinámica de grupos. *Aspectos técnicos, Ámbitos de Intervención y Fundamentos Teóricos*. 1ª Edición. Ediciones Aljibe. 2000. p 6-10.

Estas características las comparten, en mayor o menor grado, las personas adultas. El instructor debe conocerlas con la mayor profundidad posible. De esta forma, se podrá adaptar más fácilmente a las características particulares que presente un grupo de capacitandos en especial. No obstante, para que esto pueda ser así, conviene que el instructor adquiera una idea precisa acerca de lo que significa cada una de las características antes mencionadas.

Ejercicio individual 7.

Instrucciones: Conteste las preguntas que se plantean a continuación, partiendo de las ideas expuestas anteriormente.

1. ¿Cuál es la importancia que usted le atribuye al conocimiento del perfil psicológico de un grupo de capacitandos para el desempeño del instructor?

2. ¿Qué dinámica crearía para obtener una idea general acerca de los principales rasgos psicológicos de un grupo? Descríbala.

3. ¿Qué tipo de instrumento utilizaría usted para conocer el perfil psicológico de un grupo? Diseñelo.

4.2. Principios básicos de la acción de grupos.¹⁶

La dinámica de grupos se conceptualiza como el conjunto de fenómenos de carácter psicosocial que se producen según las leyes naturales que rigen tales fenómenos. La dinámica de grupos se ocupa de las interacciones y procesos que tiene lugar en el interior de un grupo como consecuencia de su existencia.

Al instructor de capacitación, le debe quedar muy claro que la dinámica de grupos puede analizarse desde dos ópticas:

- a) como teoría, en tanto de que se ocupa del estudio científico de los fenómenos de carácter psicosocial que se producen en los grupos sociales primarios así como de las leyes y principios que los regulan; y
- b) Como un conjunto de técnicas que no son otra cosa que procedimientos y medios que se utilizan en situaciones grupales cuya finalidad es que los miembros expresen los procesos y hechos que están viviendo como grupo.

La dinámica de grupos ha tomado un papel cada vez más relevante para la educación superior en especial.

Se puede hablar de dos grandes tipos de situaciones en las que se pueden aplicar las técnicas grupales:

- a) para favorecer procesos de interacción humana que estén relacionados con el paso del agrupamiento a la integración del grupo; y
- b) con la misma evolución de éste y con procesos que tienen que ver con la enseñanza y el aprendizaje de los miembros del grupo y del grupo en sí.

¹⁶ Curso Taller para la Formación del instructor. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. INAP. México D.F. 1998.p. 157-158.

Las técnicas de iniciación grupal, deben utilizarse al principio, cuando los miembros del grupo tiene su primer contacto pero, asimismo, el instructor si lo juzga conveniente las puede emplear al inicio de cada sesión.

Dentro de esta categoría de técnicas, se pueden citar las técnicas de presentación, ya sea por parejas o por triadas; las de expresión de sentimientos, como lo son las de intercambio de saludos, la manifestación de cuál animal de hubiera gustado ser a los participantes, o la simple expresión de lo que perciben los sentidos en determinada situación.

En síntesis, el instructor debe poseer un buen repertorio de conocimientos y habilidades para aplicar determinados procedimientos y medios que permitan interactuar a los miembros de un grupo para integrarse y evolucionar como tal. Sin embargo, debe ser muy cuidadoso en elegir y aplicar las técnicas grupales.

Esto depende de dos factores:

- a) el conocimiento y la habilidad que al respecto de las técnicas tenga el instructor; y
- b) las características particulares de un grupo y la naturaleza del objetivo que lo ha reunido.

Ejercicio individual 8.

Instrucciones: Empleando sus propios términos aproxímese a la definición de cada uno de los términos que se señalan:

1. Capacitación.

2. Instructor.

3. Proceso de enseñanza- aprendizaje.

Ejercicio individual 9.

Instrucciones: Resuelva las cuestiones que se plantean a continuación.

1. Una de las técnicas de iniciación grupal más conocidas es la denominada Presentación por parejas que. Como su nombre lo indica, consiste en subdividir en parejas a todos los integrantes de un grupo e instruirlos para que se formulen y contesten varias preguntas que el instructor previamente haya formulado. Elabore tres preguntas que las parejas deben plantearse entre sí:

- a) _____
- b) _____
- c) _____

2. Otra técnica de iniciación grupal consiste en que el grupo comparta experiencias placenteras de una manera informal. Para ello, cada uno de los participantes cuenta al resto las seis sensaciones que le resulten más placenteras. Formule las instrucciones que ya sea por escrito o en forma oral usted como instructor le proporcionaría a cada participante para realizar esta dinámica.

Atmósfera grupal.¹⁷

La atmósfera grupal se puede definir como un fenómeno psicológico y social de una gran complejidad pero que es de fundamental importancia para la vida y crecimiento del grupo como tal y, por tanto, de sus miembros. Este tipo de atmósfera se concibe como la disposición de ánimo y el tono emocional que manifiesta el grupo cuando está interactuando libremente y para desarrollar una tarea específica. Se puede percibir una atmósfera amistosa u hostil, cálida o fría, cordial o rígida, agresiva o tranquila.

Generalmente se observan tres tipos de atmósferas grupales:

De aceptación, caracterizada porque los miembros del grupo saben ser flexibles, tiene un fuerte sentimiento de integración e identificación entre ellos, se relacionan de manera independiente y, además, están conscientes de ello. Saben comunicarse.

De control, caracterizada por la apatía, el conformismo, la resignación y hasta una aceptación pasiva hacia la autoridad que ejerce el instructor. Los miembros del grupo manifiestan una actitud de dependencia generalizada hacia lo que se efectúa en el grupo.

De defensa, caracterizada porque la comunicación entre los miembros del grupo se vuelve difícil, no hay armonía entre ellos, existen conflictos de personalidad y algunos individuos tienen participaciones desviadas. En una atmósfera así, los participantes no se expresan.

¹⁷ Andueza María. *Dinámica de grupos en educación*. 2ª edición. Anuiés, programa nacional de formación de profesores. 1979.p. 32-35.

Ejercicio individual 10.

Instrucciones: Diseñe un instrumento sencillo mediante el cual el instructor de capacitación pueda hacer un diagnóstico de la atmósfera grupal que prevalece en una acción de capacitación determinada. Para ello, considere los factores que han sido expuestos:

4.3. Técnicas de integración y de trabajo grupal.¹⁸

Un grupo consiste en dos o más personas que interactúan, son interdependientes y se han unido para alcanzar objetivos en común, comparten normas, costumbres, respeto a ciertas cosas cuyos roles sociales están estrechamente vinculados. Un grupo de trabajo esta constituido por personas que trabajan unidas en la ejecución de una actividad laboral.

Trabajar en grupo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado. Esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros del grupo, el tamaño de éste, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas.

Las técnicas de iniciación grupal, son aquellas que tienen como objetivo propiciar el conocimiento mutuo, la integración y desinhibición en el grupo.

En definitiva, tratan de crear el grupo mediante el logro de una atmósfera grupal de confianza y buena comunicación, gratificantes para los miembros del grupo que se encuentran como personas.

Las técnicas de producción grupal, que son las orientadas a organizar al grupo para una tarea específica, de la forma más eficaz y productiva posible. Son las que permiten, sobre todo, lograr un buen rendimiento grupal, aunque siempre dentro de un clima gratificante.

¹⁸ Ferreiro Gravie Ramón. *El abc del aprendizaje cooperativo: trabajo en equipo para enseñar y aprender*. Ed Trillas. México, 2000.p.24-26.

Las técnicas de medición y evaluación grupal. Estas técnicas están diseñadas para evaluar permanente o periódicamente los procesos que el grupo está viviendo, ya sea en el aspecto de los resultados o logros obtenido, como en el de los métodos y procedimientos empleados, o el nivel de satisfacción personal y relaciones humanas gratificantes en el seno del grupo.

- Técnicas de iniciación grupal.

Primeras impresiones.

Cinco características.

Presentación por parejas.

Tres experiencias.

Animales.

Saludos.

Yo soy- yo siento.

Formando equipos.

Autorretrato.

Cadena de nombres.

Ejercicio individual 11.

En los siguientes espacios enuncie el nombre de dinámicas aplicables que usted pueda emplear al inicio del curso que va a impartir.

1.

2.

3.

Dinámica grupal.

Lluvia de ideas.

Listado de dinámicas de integración para consolidar esfuerzos grupales.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.

Evaluación.

Evaluación Inicial.	20%
Evaluación Final.	20%
Participación en ejercicios y actividades didácticas, comentarios e intervenciones durante las exposiciones.	60%
TOTAL	100%

Evaluación inicial.

Contesta individualmente las siguientes preguntas, una vez que lo hayas hecho, en grupo comentarán sus respuestas para llegar a conclusiones grupales.

¿Qué espera del curso?

¿Cuáles son los temas que más llaman su atención?

¿Qué le gustaría que sucediera en este curso?

¿Qué espera del instructor?

¿Qué va a aportar para que se cumplan los propósitos de éste curso?

Evaluación Final.

¿Cambió su concepto sobre el quehacer del instructor?

¿Los temas abordados fueron importantes para usted? ¿Por qué?

¿Cree usted que estos contenidos le serán útiles para su desempeño profesional como instructor?

¿Qué importancia tiene el trabajo como instructor en su vida personal?

¿Cuáles son las metas que como instructor se propone alcanzar?

Conclusiones.

Puedo concluir que el pedagogo como instructor debe reflexionar en lo siguiente:

- El papel que desempeña el instructor en la realización de cualquier acción de capacitación, es de singular importancia. De su cumplimiento depende, en gran medida, el logro de los objetivos de capacitación planteados. Esto implica contribuir al desarrollo de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de las personas que hayan participado en dicha acción, lo que a su vez, significa contribuir a su perfeccionamiento personal y laboral.
- El trabajo del instructor demanda de manera permanente, una gran capacidad para adaptar, transformar, actualizar y enriquecer tanto los contenidos temáticos como las actividades de instrucción propias de las acciones de capacitación que tiene como responsabilidad conducir. Por ello, es importante y de gran utilidad para éste, desarrollar al máximo sus capacidades de creatividad, comunicación y, propiamente, de instrucción, a fin de que su desempeño sea altamente satisfactorio en lo personal y sirva a la institución donde preste sus servicios como instructor.
- A medida que el instructor enriquezca el significado de su quehacer mediante la reflexión, la autocrítica y la actualización de las capacidades que exige, obtendrá una mayor satisfacción personal, lo cual se verá reflejado en la calidad de las acciones de capacitación.
- Cuando los instructores tienen la oportunidad de reunirse y trabajar tanto en grupo como en lo individual, se propicia la reflexión y la autocrítica, no solo acerca de su experiencia profesional, de los conocimientos, actitudes, habilidades en torno a su quehacer, sino también sobre aquello que es necesario modificar y actualizar para que éste mejore.

Dicha forma de trabajo propicia el intercambio de experiencias y conocimientos, lo cual permite a los instructores encontrar de manera conjunta y en lo individual, soluciones a diferentes situaciones que plantea su quehacer. La formación integral del instructor no sólo supone una reflexión y autocrítica permanentes sobre el significado de su quehacer, así como de las formas y recursos que emplea para desempeñarlo. También requiere, con base en esto, configurar un método de trabajo personal, cuya finalidad sea la de facilitarle al instructor actualizar y mejorar de manera permanente el desempeño de sus actividades profesionales.

Referencias Bibliográficas.

Andueza María. *Dinámica de grupos en educación*. 2ª edición. Anuies, programa nacional de formación de profesores. 1979

Arias Galicia Fernando. *Capacitación para la competitividad y la colaboración*. Instituto Internacional de Capacitación y Estudios Empresariales: Asociación Mexicana de Capacitación de Personal; México, 1994.

Blake Oscar Juan. *La capacitación, un recurso dinamizador de las organizaciones*. Macchi .Buenos Aires; México, 1997.

Calderón Córdova Hugo. *Manual para la administración del proceso de capacitación de personal*. Ed. Limusa; México, 1982.

Canto Ortiz Jesús M. *Dinámica de grupos. Aspectos técnicos, Ámbitos de Intervención y Fundamentos Teóricos*. 1ª Edición. Ediciones Aljibe. 2000.

Curso Taller para la Formación del instructor. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. INAP. México D.F. 1998.

Del Pozo Delgado Pilar. *Formación de formadores*. Ed. Pirámide; Madrid, 1997.

Devalle de Rendo Alicia. *Innovación para la educación y capacitación*. Consejo Nacional De Educación para la Vida y el Trabajo: M.A. Porrúa; México, 2004.

Edgar Morín. *La educación encierra un tesoro*, informe a al UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Madrid. UNESCO; Santillana 1996.

Ferreiro Gravie Ramón. *El abc del aprendizaje cooperativo: trabajo en equipo para enseñar y aprender*. Ed Trillas. México, 2000.

Gago Huguet Antonio. *Elaboración de cartas descriptivas: Guía para preparar el programa de un curso*. Ed. Trillas; México, 1979.

Gago Huguet Antonio. *Modelos de sistematización del proceso de enseñanza-aprendizaje*. Ed. Trillas; México, 1977.

Garry Mitchell. *Manual del capacitador*. Ed. Iberoamerica, 1985.

Grados Espinoza Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*. 1ª Edición. Ed. Trillas; México, 1999.

Harrington, H. James. *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Ed. Mc. Graw Hill; Bogota, 1994.

Hernández Delgado Gilberto. "Metodología de la Educación para adultos en la capacitación" en. Pedagogía para el adiestramiento. ARMO. Enero/ Marzo. Vol. VII. No. 26. México D.F.

Kidd, James Robbins. *El proceso del aprendizaje: Como aprende el adulto*. El ateneo; Buenos Aires, 1973.

Lemus Luis Arturo. *Pedagogía temas fundamentales*. Ed. Rapelusz; México, 1973.

Ludojoski Roque, Luis. *Andragogía: Educación del adulto*. Buenos Aires: Guadalupe, 1981.

Canto Ortiz Jesús M. *Dinámica de grupos. Aspectos técnicos, Ámbitos de Intervención y Fundamentos Teóricos*. 1ª Edición. Ediciones Aljibe. 2000.

Orozco Gutiérrez Emiliano. *Manual para la Formación Integral del Instructor, para el Instituto Nacional de Administración Pública*. INAP. México, D.F. 1993.

Manual para el curso de formación de instructores, para la Secretaría de Agricultura y recursos Hidráulicos SARH. México, D.F. 1994.

Mc. Gemee, William y Paul W. Thayer. *Capacitación: Adiestramiento y formación profesional*. 2ª Edición. México, Ed. Limusa, 1976.

Mendoza Núñez Alejandro. *La capacitación práctica en las organizaciones. Métodos y técnicas*. Ed. Trillas; México, 1985.

Pansza González Margarita. *Fundamentación de la didáctica*. Gernika; México, 1986.

Pansza González Margarita. *Operatividad de la didáctica*. Gernika; México, 1986.

Pinto Villatoro, Roberto. *Planeación estratégica de la Capacitación*. Ed. Mc. Graw Hill, México, 2001.

Pinto Villatoro, Roberto. *Proceso de capacitación*. 2ª Edición. México, 1992.

Pozo Delgado Pilar. *Formación de Formadores*. Editorial Pirámide; Madrid, 1997.

Reza Trosino, Jesús Carlos. *Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones*. Ed. Panorama; México, 1995.

87

Reza Trosino, Jesús Carlos. *Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones*. Ed. Panorama; México, 1995.

Reza Trosino, Jesús Carlos. *El A B C del instructor*. Ed. Panorama; México, 1994.

Reza Trosino, Jesús Carlos. *Antes y después de la capacitación ¿qué? aspectos relevantes que el instructor debe saber para diseñar cursos efectivos de capacitación*. Gasca-sicco, México, 2006.

Roque Luis Ludojoski. *Andragogía o educación del adulto*. Ed. Guadalupe. México. Buenos Aires, 1972.p 10.

Rodríguez Estrada, Mauro. *Administración de la capacitación*. Ed Mc. Graw Hill Interamericana, México, 1991.

Rodríguez Estrada, Mauro. *Formación de instructores*. Ed. Mc Graw Hill Interamericana; México, 1991.

Schmelkes Silvia. *Importancia de la escolaridad y la capacitación en el empleo: su peso sobre las características desempeñadas*. Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral; México, 2000.

Siliceo Aguilar Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*. Ed. Limusa; México, 1995.

Villalobos Pérez- Cortés Elvia Marveya. *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. 1ª Edición. Ed Trillas; México, 2002.

Villalobos Pérez- Cortés Elvia Marveya. *Educación y estilos de aprendizaje-enseñanza*. Publicaciones Cruz O.S.A.; México, 2003.

Zaccarelli, Herman E. *Entrenamiento de Gerentes como capacitadores*. Ed. Iberoamerica; México, 1993.

Zaccarelli, Herman E. *Formación de instructores*. Ed. Trillas, México, 1991.

Referencias electrónicas.

Subdirección de Planeación Financiera y Evaluación Institucional.
<http://www.issste.gob.mx/issste/historia.html>. 21-junio.2008

Anexos.

Anexo 1.

1. Medicina preventiva. Garantiza, cuida y preserva la salud de los trabajadores y sus familiares, así como de los pensionados.
2. Seguro de enfermedades y maternidad. Brinda atención médica de diagnóstico, quirúrgica y hospitalaria, así como farmacéutica y de rehabilitación que sea necesaria, desde el comienzo de la enfermedad o embarazo de los trabajadores, familias y pensionados.
3. Servicios de rehabilitación física y mental. Otorga atención a pacientes con algún tipo de enfermedad o discapacidad que afecte al sistema locomotor, así como a pacientes con afección o deficiencia mental.
4. Seguro de riesgos de trabajo. Cubre el seguro cuando ocurran accidentes y enfermedades a las que están expuestos los trabajadores en el ejercicio de su actividad cotidiana.
5. Seguro de jubilación. Garantiza el pago de pensiones a todos los trabajadores que cumplan 30 años o más de servicio y a las trabajadoras con 28 años o más.
6. Seguro de retiro por edad y tiempo de servicio. Pensiona a aquellos trabajadores que cumplan 55 años de edad y que tengan 15 años de servicio como mínimo e igual tiempo de cotización al Instituto.
7. Seguro de invalidez. Otorga este seguro a aquellos trabajadores que se inhabiliten física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su empleo, siempre y cuando hayan cotizado al Instituto cuando menos durante 15 años.

8. Seguro por causa de muerte. Cubre este seguro en caso de deceso por motivos ajenos al servicio, siempre y cuando el trabajador haya cotizado al Instituto más de 15 años, o fallecido después de los 60 años de edad con un mínimo de diez años de cotización.

9. Seguro de cesantía en edad avanzada. Brinda protección al trabajador que decida retirarse voluntariamente del servicio o quede privado de trabajo remunerado después de los 60 años de edad y haya cotizado al Instituto cuando menos 15 años.

10. Indemnización global. Indemniza a aquellos trabajadores que sin tener derecho a ningún tipo de pensión se separen definitivamente del servicio.

11. Servicios de atención para el bienestar y desarrollo infantil. Procura el desarrollo armónico e integral de los hijos de las trabajadoras del Estado en las **Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil.**

12. *Servicios integrales de retiro a jubilados y pensionistas.* Garantiza los servicios médicos y prestaciones económicas y en especie a los trabajadores del Estado en retiro.

13 y 14. Vivienda y arrendamiento. Brinda la oportunidad de obtener vivienda digna mediante el arrendamiento o venta de habitaciones económicas pertenecientes al Instituto, además de préstamos hipotecarios y financiamiento en general para vivienda, en sus modalidades de adquisición de casas-habitación, construcción, reparación, ampliación o mejoras a las mismas; así como para el pago de pasivos adquiridos por este concepto.

15. Préstamos a mediano plazo. Apoya la economía familiar a través de financiamiento de préstamos para la adquisición de bienes de uso duradero.

16. Préstamos a corto plazo. Otorga préstamos en efectivo a los trabajadores que por algún motivo requieran de liquidez.

17. Tiendas y farmacias. Contribuye a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes a través de tiendas y farmacias que cuenten con productos de calidad a precios competitivos.

18. Servicios turísticos. Ofrece precios accesibles e instalaciones adecuadas para la recreación.

19. Actividades culturales y deportivas. Atiende las necesidades básicas de los trabajadores y sus familias como son promociones culturales, de preparación técnica, fomento deportivo y recreación.

20. Servicios funerarios. Proporciona servicios funerarios a precios accesibles.

21. Sistema de Ahorro para el Retiro. Aumenta los recursos a disposición del trabajador al momento de su retiro.

Anexo 2.

Fuentes a consultar.

Andueza María. *Dinámica de grupos en educación*. 2ª edición. Anuies, programa nacional de formación de profesores. 1979

Canto Ortiz Jesús M. *Dinámica de grupos. Aspectos técnicos, Ámbitos de Intervención y Fundamentos Teóricos*. 1ª Edición. Ediciones Aljibe. 2000.

Curso Taller para la Formación del instructor. Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. INAP. México D.F. 1998.

Edgar Morín. *La educación encierra un tesoro*, informe a al UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Madrid. UNESCO; Santillana 1996.

Ferreiro Gravie Ramón. *El abc del aprendizaje cooperativo: trabajo en equipo para enseñar y aprender*. Ed Trillas. México, 2000.

Grados Espinoza Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*. 1ª Edición. Ed. Trillas; México, 1999.

Manual para el curso de formación de instructores, para la Secretaría de Agricultura y recursos Hidráulicos SARH. México, D.F. 1994.

Mc. Gemee, William y Paul W. Thayer. *Capacitación: Adiestramiento y formación profesional*. 2ª Edición. México, Ed. Limusa, 1976.

Siliceo Aguilar Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*. Ed. Limusa; México, 1995.

Villalobos Pérez Cortés Elvia Marbella. *Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje*. Ed Trillas. México, 2002.