



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLÁN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

EL DESARROLLO DE MEDIOS DIDÁCTICOS PARA FAVORECER LA  
COMUNICACIÓN EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO  
EN GLOBAL TRAINING CENTER. CASO DE ESTUDIO

BAJO LA OPCIÓN DE TITULACIÓN  
SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN PEDAGOGÍA

PRESENTA

**KARINA DEL ROCÍO POHLENZ JIMÉNEZ**

ASESOR: MTRA. NANCY PICAZO VILLASEÑOR

MAYO, 2008.



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

“La virtud, como el arte, se consagra constantemente a lo que es difícil de hacer, y cuanto más dura es la tarea, más brillante es el éxito.”

Platón

Mi total gratitud y aprecio para todos los que me acompañaron y apoyaron para lograr concluir este proyecto profesional.

*Gracias a...*

Dios por permitirme llegar a este momento de mi vida concluyendo este proyecto con éxito.

A mis padres Isabel y Horst por su amor, apoyo incondicional, confianza, paciencia, tolerancia, sabiduría y consejos, pero principalmente por estar conmigo en todas las circunstancias.

A mis hermanas Charlotte, Vivian, Gisela e Ingrid por su amor, compañía y apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida.

A mis cuñados Jorge, Julián, Daniel y Carlos por su cariño y apoyo.

A mis sobrinas Daniela, Rebeca, Gabriela, Mónica, Sofía y Andrea por alegrar cada instante de mi vida y ser mi mayor motivación.

A mi asesora, la Maestra Nancy Picazo Villaseñor, por acompañarme y guiarme en el camino, por su tiempo, sus consejos, comentarios, amistad, interés y cuidados para asesorar este proyecto de investigación.

A mis profesores: Maestro Alfredo Ríos Ramírez, Maestro Rocío Ávila Santana, Lic. Francisco Javier Ávila Guzmán y Maestro Juan Carlos Valdés Godínez, por compartir conmigo sus conocimientos, experiencia, comentarios en cada uno de los módulos que dirigieron en este seminario. Mil gracias por su tiempo.

A mi Universidad por brindarme un espacio de conocimiento y crecimiento profesional.

A mis amigos y compañeros por su amistad incondicional, cariño, apoyo, paciencia, y compañía.

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	4
<b>I. Marco contextual</b>	
1.1. Globalización económica y sociedad de la información	7
1.2. La capacitación hoy	10
1.3. La capacitación en México	11
1.3.1. Propósitos y objetivos	11
1.4. Marco legal	15
1.5. La organización	17
1.6. El formador profesional	18
1.7. La importancia del uso de los medios didácticos	22
<b>II. Marco teórico</b>	
2.1. Ámbitos educativos	25
2.2. Aproximaciones conceptuales	26
2.2.1. Teorías gerenciales	26
2.2.2. Desarrollo de competencias	30
2.2.3. Competencias docentes	34
2.2.4. Teorías del aprendizaje	36
2.2.5. Tecnología Educativa	39
2.3. El proceso comunicativo en la Capacitación	42
<b>III. Marco Metodológico</b>	
3.1. Metodología de investigación con estudio de casos	57
3.2. Diagnóstico comunicacional	58
3.3. Paradigma de investigación	59
3.4. Objetivo de la investigación	62
3.5. Hipótesis	62
<b>IV. Propuesta de intervención pedagógica</b>	
4.1. Fundamentación de la propuesta con base al resultado del diagnóstico comunicacional	63
4.2. Justificación de la propuesta	64
4.3. Modalidad didáctica	65
4.4. Objetivo general de la propuesta	66
4.5. Metodología	67
4.6. Definiciones	71
4.7. Estrategias de desarrollo, aplicación y recursos humanos, tecnológicos y financieros	73

4.8. Criterios de la evaluación de la propuesta	74
4.8. Secuencia didáctica	76
<b>Anexos secuencia didáctica</b>	
Anexo 1. Técnicas grupales	88
Anexo 2. Presentación oral	89
Anexo 3. Técnica alforja	90
Anexo 4. Grupo de discusión	93
Anexo 5. Micro-enseñanza	94
Anexo 6. Conferencia interactiva	95
Anexo 7. Estudio de caso	96
Anexo 8. Evaluación	97
<b>Conclusiones</b>	98
<b>Fuentes de información</b>	101

## INTRODUCCIÓN

La base del desarrollo de todo individuo es la educación, de ella depende la forma en que éste se integra a su familia, a la sociedad y a las organizaciones en las que se desenvuelve en el mundo laboral. Cabe mencionar que al hablar de organización nos podemos referir a empresas públicas, privadas y/o instituciones educativas, dichas organizaciones han sido sometidas a enormes cambios producto de las exigencias de un mundo globalizado, donde el surgimiento de información y conocimiento circula sin medida a través de los medios masivos de comunicación, el internet, y los diferentes medios que han impactado de tal forma, que en la actualidad se requiere de un tipo de organización y de hombre mas flexible, competitivo y adaptable a las circunstancias para permanecer en esta sociedad.

Impulsada por las demandas de la sociedad y la exigencia de nuevos perfiles personales y profesionales, las organizaciones comenzaron a dar mayor importancia a la formación del factor humano, considerando ahora, la necesidad de una permanente preparación, en donde se genere la preocupación por aprender y estar actualizado, a través de programas integrales que les lleve a desarrollar competencias que les permitan responder a las necesidades de la organización y que se conviertan en parte de su estrategia y desarrollo para mantenerse competitivos.

Por lo anterior fue necesario que la transmisión de conocimientos se centrara en la capacidad del sujeto en aprender a aprender, y en la construcción del conocimiento a partir de su interrelación con lo social, lo cultural, y con otros sujetos, lo cual deriva en la formación de competencias para la vida que les permitiera responder a las demandas actuales, y de las cuales diversas Instituciones nacionales e internacionales abordaron y establecieron los conceptos básicos de la **competencia**, involucrando en ello el conocimiento, las habilidades y las destrezas.

Es importante señalar, que fue la UNESCO, quien a través de su informe “La educación encierra un tesoro” refiere a la educación para la vida, basándose en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser y que involucran las habilidades, las destrezas y actitudes para poder responder a las necesidades de este mundo, y que distingue una educación en donde las experiencias y cualquier situación que se presente puede permitir que el sujeto desarrolle sus capacidades y aprenda.

Por otro lado, el crecimiento de la demanda de programas educativos de actualización y formación llevó al surgimiento de diversas organizaciones cuya finalidad primordial es el crear y satisfacer ésta demanda, ofreciendo programas que se ajusten a las necesidades y tiempos de cada una de ellas, y en donde se parta de un modelo flexible, abierto, adaptado a los contenidos; en donde el papel

del formador en el proceso de aprendizaje, sea el generar un entorno que propicie y facilite la reflexión para la apropiación del conocimiento.

En éste sentido, el formador profesional, el sujeto que aprende y el entorno en el que se desarrolla el proceso educativo, son elementos que indiscutiblemente cobran relevancia al estar interactuando experiencias, conocimientos previos, saberes, contextos sociales y culturales diferentes, haciendo del aprendizaje un proceso activo y de construcción en donde el formador profesional debe ser competente para propiciar un proceso comunicativo que le permita rescatar experiencias de todos los involucrados en el proceso y así facilitar la apropiación del conocimiento haciéndolo significativo.

Bajo este contexto y como resultado de mi práctica profesional en Global Training Center, empresa de capacitación, surge la inquietud por abordar ésta problemática en un caso de estudio que se desarrollo dentro del Seminario Taller Extracurricular “Análisis de las alternativas de intervención pedagógica en los procesos de comunicación en el aula” y que mediante el trabajo realizado en cada uno de los módulos que integran el seminario se llegó a una propuesta de intervención pedagógica que favorezca el proceso comunicativo en los formadores profesionales en el aula.

Es así como en el **Marco Contextual** se hace un análisis de la sociedad actual y de la influencia de la tecnología, de la enorme cantidad de información y conocimiento que circula y de cómo impacta en las organizaciones, llevando a considerar a la educación y a los procesos de capacitación como la solución para poder mantenerse competitivos en un mundo globalizado. También se hace referencia al marco legal que determina la obligatoriedad de la capacitación para las organizaciones; las diferentes organizaciones dedicadas a impartir capacitación y las diversas modalidades que existen actualmente; el perfil del formador profesional y la importancia que tiene el uso de los medios didácticos como mediadores de los procesos cognitivos que se presentan en el aula.

El **Marco Teórico** aborda las teorías que hacen referencia a la concepción del aprendizaje y del individuo en situación laboral, y cómo se pueden generar los cambios para el cumplimiento de sus objetivos y de la organización. Entre ellas se encuentran las teorías gerenciales que explican el comportamiento del individuo en situación laboral; el modelo de competencias que permite formar a los sujetos para responder a las necesidades propias y de la organización y que a su vez nos remite a las competencias que el formador profesional debe tener para desarrollar ambientes de aprendizaje, siendo el proceso comunicativo el principal para que éste cumpla su objetivo. Y finalmente se explica a partir de la Tecnología educativa, la función de los medios didácticos como mediadores de los procesos de aprendizaje que permiten el movilizar las estructuras cognitivas de los sujetos desarrollando habilidad y aptitudes que les permite responder a las situaciones a las que se enfrentan.

El siguiente apartado corresponde al **Marco Metodológico**, en el se explica la metodología de investigación con estudio de caso, mismo que permitió especificar la problemática a partir de un enfoque educativo-comunicacional para comprender los factores que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje que se presentan en una situación formativa y que nos dio como resultado la realización de una propuesta alternativa pedagógica que pretende dar solución a la problemática y que se presenta en el último apartado del trabajo.

La **propuesta alternativa de intervención pedagógica** consistió en la elaboración de un curso, el cual se basa principalmente en que el formador profesional requiere de determinadas competencias que les permitan enfrentar y solucionar situaciones que se les presenten en aula para el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, se hace referencia en particular de la competencia comunicativa, debido a que es considerada determinante para propiciar entornos de aprendizaje que sean significativos mediante las estrategias de enseñanza y aprendizaje que incorpore a su diseño instruccional, las cuales deben favorecer que los sujetos sean participes y responsables de su propio aprendizaje, tanto de manera individual como grupal.

Es importante hacer énfasis en que la incorporación de los medios didácticos favorecen la construcción del conocimiento, siempre y cuando estos sean seleccionados de acuerdo a los lineamientos pedagógicos, es decir, considerando los objetivos de aprendizaje, los contenidos, las experiencias previas, los saberes, para de esta manera, crear entornos de aprendizaje que movilicen los procesos cognitivos haciendo el aprendizaje significativo para los involucrado en el proceso, vinculando las experiencias con la realidad.

Cabe mencionar que dentro del formato del trabajo se han integrado unos recuadros cuya función es la de resaltar la información clave y conceptos centrales con la finalidad de que facilite al lector una vez concluida la lectura del trabajo en su totalidad, identificar y localizar los conceptos e información de su interés de forma ágil y rápida.

## MARCO CONTEXTUAL

### 1.1. Globalización económica y sociedad de la información

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia, producto de la globalización y de los requerimientos de una sociedad que nos exige estar en constante preparación para mantenernos competitivos y así responder a las necesidades de una sociedad cambiante, saturada de información y de nueva tecnología, la educación se manifiesta como un pilar para el desarrollo de la personalidad del individuo, así como de las competencias que le permitan crecer y mantenerse al interior de una organización.

*La educación se manifiesta como un pilar para el desarrollo de la personalidad del individuo, así como de las competencias que le permitan crecer y mantenerse al interior de una organización.*

Si partimos de la educación como parte inherente al sujeto, es necesario señalar que es a partir de la Pedagogía que se analiza a éste en el ámbito educativo, el aprendizaje es en la actualidad un proceso que se considera que inicia y debe ser impartido en la niñez y en la adolescencia del ser humano, sin embargo, este proceso no se detiene al concluir ésta etapa, sino que continua una vez iniciada su vida laboral como consecuencia de la enorme demanda de conocimientos, habilidades y actitudes que constantemente se presentan al interior de las organizaciones.

Así es como en la búsqueda de acrecentar su productividad y calidad en los procesos, se incorpora “el concepto de educación permanente como una respuesta a las nuevas situaciones que provee el cambio como elemento omnipresente en la vida de trabajo” (Blake, Oscar: 2003; p. 31) lo cual determina al sujeto en permanente actividad con la finalidad de complementar mediante la capacitación, sus funciones y conceptos a los que se enfrenta en su entorno laboral.

Para comprender a que responde esta continua necesidad de actualización de conocimientos, es necesario señalar que con la llamada Sociedad de la Información, producto del surgimiento de la globalización en los años 80's y en la cual “se coloca al mercado como el eje estructurante de la dinámica económica, política y social, su objetivo es obtener una mayor producción y una tasa elevada de ganancias” (Ríos, Alfredo: 2003; p. 2), se considera al sujeto como un ser individual obsesionado por la adquisición de bienes, status, conocimiento y poder, inmerso en una sociedad consumista en donde la lucha por conservar o escalar a una posición superior en el organigrama, lo lleva a estar en un permanente aprendizaje y mantenerse a la vanguardia de información inherente a su desarrollo profesional y así, eficiente sus procesos productivos y mejorar su entorno familiar, social y laboral.

Por otro lado, a la par de la amplia producción de conocimientos se presenta el desarrollo de avances tecnológicos que permiten que la transmisión de conocimientos sea rápida, eficaz y siempre apoyada por los medios masivos de comunicación, influyendo en la ideología y en la participación del individuo en su entorno socio-cultural. En este sentido Hopenhayn (2002, p. 5) señala que “ las nuevas formas de ciudadanía en una sociedad de la información requieren también fortalecer nuevas destrezas: capacidad de expresar demandas y opiniones en medios de comunicación para aprovechar la creciente flexibilidad de los mismos; aptitud para adquirir información estratégica que permita participar en los sistemas de redes; y competencia organizativa y de gestión para adaptarse a situaciones de creciente flexibilización en el trabajo y en la vida cotidiana”, en este sentido, la sociedad de la información presenta varias ventajas, pero al mismo tiempo también demanda nuevos perfiles profesionales.

Lo anterior hace referencia a que los conocimientos adquiridos durante la formación inicial, sin importar el grado escolar en el que se haya concluido, sea ésta de grado medio o superior, se convierten en obsoletos si el profesional deja de preocuparse por seguir aprendiendo y ser competitivo, lo que significa que la competitividad responde a una mayor productividad y calidad en los productos y servicios que ofrecen las organizaciones, a través del aprovechamiento de todos los recursos disponibles, en especial del recurso humano por considerarse el elemento primordial de la dinámica de la organización laboral.

En este sentido se incorpora el concepto de flexibilidad en el trabajo, caracterizado por la necesidad de permanecer en un mercado flexible que lleve a redimensionar el tamaño y los procesos en las empresas, con la finalidad de mantenerse competitivos en un mercado nacional e internacional muy demandante, sensibilizando al sector empresarial acerca de la importancia de la formación profesional al ser el factor humano el de mayor peso en el proceso productivo, posicionando a la capacitación como factor primordial para cubrir las necesidades presentes, asumiendo el papel principal en las estrategias de crecimiento de las organizaciones.

Bajo estas circunstancias el concepto de capacitación se transforma considerando nuevos sistemas, herramientas y tecnologías que apoyen el desarrollo de las personas, rompiendo con el paradigma de la capacitación como algo obligatorio que solo se debía proporcionar por que la Ley lo estipulaba, comenzando a actualizar y modernizar las estrategias sobre formación y capacitación. La concepción del trabajador como complemento de una máquina desaparece partiendo de que el factor humano es el centro de la actividad empresarial y, por lo tanto, deberán considerar actitudes, comportamientos y sentimientos para potenciar sus habilidades y capacidades a través de programas de capacitación y desarrollo.

*El factor humano es el centro de la actividad empresarial y, por lo tanto, deberán considerar actitudes, comportamientos y sentimientos para potenciar sus habilidades y capacidades a través de programas de capacitación y desarrollo.*

A partir de lo anterior podemos señalar que el paradigma de capacitación en la actualidad responde a la creación de procesos integrales, en donde el docente asume el papel de guía, diseñador y facilitador que propicie en los sujetos la capacidad de resolución de problemas en un ambiente colaborativo, dentro de un proceso de retroalimentación permanente, participando así, en el control de su propio aprendizaje.

Es por ello y como respuesta a las necesidades del entorno, que la capacitación ha dejado de responder a una oferta de cursos y seminarios, para pasar a ser una función crucial de cualquier organización. Es considerada la estrategia fundamental para impactar la productividad de todo tipo de organizaciones al propiciar la competitividad, el desarrollo de las personas y el recurso vital al condicionar la inteligencia de la organización y al determinar su calidad y garantía de supervivencia.

La capacitación inicia en el interior de las organizaciones o empresas como una modalidad de educación no formal, contribuyendo a la búsqueda de nuevas formas y métodos de aprendizaje que se traducen en una inversión para la empresa y en una profesionalización de los recursos humanos, a tal grado que la llevó a la creación de universidades empresariales cuya finalidad es la de proporcionar una capacitación actualizada y avanzada a su personal, prescindiendo de los servicios de las universidades tradicionales.

Las universidades empresariales buscan tener un mayor control de los procesos de aprendizaje estableciendo vínculos más estrechos entre los programas de aprendizaje, las metas y estrategias de la organización, ya que reconocen que en la medida que promuevan el desarrollo del factor humano se impulsara el desarrollo de la organización en conjunto.

Aunado a lo anterior, en los últimos años también se puede apreciar un crecimiento significativo de instituciones que se dedican específicamente a la formación y desarrollo de funcionarios o ejecutivos, ofreciendo al mercado diversas modalidades de capacitación y adiestramiento que satisfagan las necesidades de las organizaciones que no pueden ser autosuficientes para desarrollar con recursos propios un área responsable de la capacitación de su propio personal.

Dichas instituciones ofertan al mercado el conocimiento a través de las siguientes modalidades de capacitación:

- 1) Presencial: actividad en la que se reúne un grupo con un mismo interés y con la finalidad de alcanzar un objetivo en común y en la que encontramos las siguientes categorías:

Abierto: son eventos que se imparten en las sedes de las instituciones que ofertan diversos cursos y que están dirigidos a la industria en general, por lo

que los grupos se integran por personas que laboran en diferentes organizaciones.

Cerrado: dirigido a un grupo perteneciente a una misma organización, en donde se hacen la adecuación de los programas para cubrir necesidades específicas de la organización que los contrata.

B) E-Learning definido como el “sistema de formación que utiliza todos los recursos de la informática para crear un ambiente propicio para los procesos de enseñanza-aprendizaje, donde la persona que aprende pasa a ocupar el rol central”. (Olivo, Jorge; 2002; p. 11).

En esta modalidad conocida también como a distancia, ofrece la posibilidad de capacitarse sin necesidad de desplazarse al centro o institución: la tecnología, el internet y otras fuentes permiten el desarrollo de programas que de manera interactiva le permiten al sujeto capacitarse en algún área en específico o de su interés de acuerdo a sus tiempos y necesidades. Sin embargo, en la actualidad sigue siendo la capacitación presencial la preferida por las organizaciones para la capacitación del personal.

Ahora bien, todas las organizaciones que imparten capacitación debe de considerar ciertos aspectos que garanticen que los cursos, seminarios, talleres, etc., respondan a las necesidades reales de las organizaciones que confían en los contenidos de los programas que ofrecen para actualizar a los sujetos, y que deben de cumplir con los aspectos legales además de proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para incrementar su productividad y calidad en el trabajo. Esto se consigue si se siguen las etapas de proceso de capacitación.

## **1.2. La capacitación hoy**

Como ya se mencionó, en la actualidad vivimos en un contexto donde la denominada sociedad de la información nos obliga a estar en un proceso de aprendizaje permanente, ya que es necesario que para responder a las necesidades de una sociedad globalizada, estar actualizados y a la vanguardia en los saberes del campo en donde nos desenvolvemos laboralmente. En este sentido, la educación juega un papel importante en la formación de ejecutivos o del factor humano en general, que deben responder a una nueva filosofía laboral, y que sea participe del desarrollo integral del individuo dentro de su organización y de la sociedad en la que esta inserto.

Es así como el desarrollo científico y tecnológico es considerado como factor de transformación y difusión de información que influyen en todos los aspectos vitales de la sociedad contemporánea. Bajo este esquema, la competitividad solo puede sostenerse apuntalándose en la aplicación del conocimiento humano, ya que la tendencia del mercado laboral impone nuevos retos y exigencia a las

organizaciones para que su plantilla laboral desarrolle nuevas habilidades y conocimientos que respondan a las exigencias del entorno.

En este sentido, la capacitación a nivel mundial y para México en nuestro caso, se convierte en una necesidad para que las organizaciones logren mantenerse en un ambiente permanente de competitividad y de vanguardia, mediante el conocimiento de las innovaciones tecnológicas y científicas que se presentan en una sociedad cambiante producto del surgimiento de una enorme cantidad de contenido informativo, la cual a su vez se modifica constantemente, requiriendo con ello, que los modelos educativos cambien de métodos tradicionales de aprendizaje, que fomenten la productividad, la calidad y el desarrollo de competencias para mejorar el desempeño laboral y la formación de un hombre integral, partícipe de la transformación de su sociedad y de la realidad.

### 1.3. La capacitación en México

Una de las herramientas que ha cobrado mayor importancia en las organizaciones mexicanas es la capacitación, ya que impartida de manera adecuada genera resultados positivos para la formación de todas las personas involucradas en los procesos productivos.

Es importante mencionar, que la capacitación además de ser un requerimiento legal avalado por la Ley Federal del Trabajo, es una inversión que los empresarios deben realizar para adaptarse rápidamente a las situaciones cambiantes que se generan debido al uso de nuevas tecnologías y la globalización del mercado, y por ello es considerado reto de toda organización el que el factor humano que lo integra sea altamente capacitado, que maneje la información con los datos más actualizados sobre productos, servicios, políticas de la organización, para de esta manera resolver cualquier situación que se les presente y así satisfacer las necesidades del puesto, de productividad y calidad que hoy en día toda organización debe tener, y que únicamente puede conseguirse a través de un modelo educativo integral que transmita los valores en los que se basa la sociedad y las organizaciones.

Indudablemente, para conseguir que el factor humano tenga un alto nivel de productividad y sea competitivo es indispensable brindar una capacitación de calidad e impartida de manera continua, de esta manera se generará en el individuo un interés propio hacia el conocimiento y la actualización, factor determinante para la formación y el progreso de todo ser humano, y que permanecerá en el transcurso de su vida.

*Para conseguir que el factor humano tenga un alto nivel de productividad y sea competitivo es indispensable brindar una capacitación de calidad e impartida de manera continua.*

En este sentido, encontramos en la actualidad diversas modalidades de capacitación que se ajustan a la dinámica de cada organización e individuo para satisfacer sus necesidades: la capacitación presencial y la llamada capacitación a distancia o e-learning, ambas proporcionan al individuo diferentes alternativas para

capacitarse de acuerdo a sus necesidades y tiempo disponibles. Sin embargo, en esta ocasión haremos referencia a la capacitación presencial, una de las modalidades en la actualidad de mayor demanda que se ofrece al mercado laboral a través de organizaciones especializadas cuyo objetivo es ofrecer variedad de cursos, seminarios y talleres que permitan al individuo seguir ser competitivo en su entorno laboral

Una de estas empresas de capacitación es **Global Training Center**, organización con nueve años de experiencia en la impartición de cursos en la modalidad presencial en el área de logística, la cual se ubica “dentro de la administración de las empresas, considerando bajo el paraguas funcional de ésta todas aquellas actividades relacionadas con el flujo del producto, para ubicarlo en tiempo y forma entre la demanda y la oferta. Estas funciones son: almacenaje, transportación, servicio a clientes, administración de inventarios, plantación de productos, compras del espectro más extendido del área de logística” (Frías; 2007: p.18)\*

Esta organización inicia sin tener un modelo y metodología determinada de capacitación, en donde el principal motor eran los resultados económicos que esta actividad pudiera producir, sin contar con equipo de profesionales en educación para la selección y revisión de los programas que proporcionan los instructores, sin que ellos a su vez, tengan una preparación pedagógica que les proporcione las competencias requeridas para poder propiciar un entorno de aprendizaje que lleve a los capacitandos a la apropiación de los contenidos.

### **1.3.1. Propósitos y Objetivo de la Capacitación**

En México existe una gran demanda de personal calificado que no alcanza a ser cubierta por instituciones y universidades, es por ello, que las instituciones públicas y privadas incorporaron programas de educación que brindara el tipo de enseñanza que permitiera formar en el individuo las competencias\*\* necesarias para realizar su trabajo con mayor eficacia y productividad.

El propósito de la capacitación al ser una función educativa es el de formar al hombre “a través de una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (Siliceo; 2003: p. 25), sin excluir por supuesto, que la educación formativa proporciona al ser humano las mejores condiciones para realizarse plenamente en su contexto social, cultural e histórico.

Por otro lado, todo proceso de enseñanza-aprendizaje es complejo, busca el incorporar nuevos conocimientos, hábitos y habilidades en los sujetos, por lo que

---

\* Se anexa el término de logística con la finalidad de ubicar el tema del taller de capacitación que se considera para este estudio de caso.

\*\* Según Yuren Camarena las competencias son los conocimientos y habilidades adquiridos que el sujeto pone en acción para satisfacer sus necesidades. Las motivaciones son estructuras normativas que el sujeto ha internalizado y que rigen tanto sus interacciones con los otros como sus elecciones valorativas

se manifiestan contradicciones lógicas entre lo que se conoce y lo que se está por conocer.

En la capacitación laboral, este proceso adquiere una fuerza mayor, pues las personas debido al aprendizaje cotidiano y científico obtenido de los procesos educativos formales, no formales e informales de su vida, les han llevado a acumular conocimientos, experiencias de trabajo y conocimientos cotidianos, que les permiten enfrentar y resolver problemas, fortaleciendo su conducta y reafirmando su personalidad y criterios.

En este sentido, la capacitación busca el promover un mejoramiento constante en los resultados de la organización, un cambio en los conocimientos y saberes, nuevas actitudes y habilidades de los sujetos, incrementar su productividad y promover una mayor integración en la organización, es por ello, que toda acción del proceso de capacitación está dirigida al mejoramiento de la calidad del factor humano, al buscar mejorar habilidades, incrementar conocimientos, cambiar actitudes y promover su desarrollo.

El objetivo central es generar un proceso de cambio para cumplir las metas de la organización a través de los propósitos de la capacitación: a) creación, difusión, reforzamiento, mantenimiento y actualización de la cultura y valores de la organización, b) clarificación, apoyo y consolidación de los cambios organizacionales; c) elevar la calidad del desempeño; d) resolución de problemas; e) habilitar al personal para promoción de la posición que ocupa en la organización, así como el reemplazo de quienes no cubran las necesidades de su puesto; f) inducción y orientación del nuevo personal en la organización; g) actualización de conocimientos y habilidades; h) preparación integral para la jubilación.

Se considera que “a través de la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos en la productividad”. (Reynoso; 2007: p. 167). Es necesario puntualizar que todas las organizaciones están sujetas a un sinnúmero de situaciones que pueden tener solución a través de la capacitación del personal.

Por otro lado, la función de la capacitación interna, es aportar a la organización el factor humano debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para desempeñar con éxito sus funciones y los requerimientos de la organización. Es por ello, que es necesario hacer una aclaración sobre la conceptualización de cada uno de los términos antes mencionados ya que son utilizados indistintamente:

El **adiestramiento** se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista, el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en

la utilización y manejo de máquinas y equipos, y es conocida también como la capacitación para “hacer” y tiene como objetivo “la transformación de la materia, permite la operación y el manejo de herramientas e instrumentos”. (Siliceo: 2003; p. 51)

La **capacitación** tiene un significado más amplio, incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud, la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos, funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante.

El **desarrollo** tiene mayor amplitud aún. Significa el progreso integral del hombre y por consiguiente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter, la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo a aquellos que tiene más alta jerarquía en la organización de las empresas (Isaac Guzmán Valdivia: 1966, p. 69)

Capacitación, entrenamiento, adiestramiento y desarrollo del factor humano son el eje medular para que las organizaciones logren la integración del personal a través de la identificación de los valores, visión y misión de la organización, de la formación de actitudes en búsqueda de la calidad y la productividad laboral, el manejo eficaz de maquinaria y equipo, y la adquisición y desarrollo de habilidades para cubrir las necesidades personales, del puesto y de la misma organización, y a través de ellos se busca la excelencia para cambiar actitudes e incrementar el compromiso en todos los niveles de la organización.

*Capacitación, entrenamiento, adiestramiento y desarrollo del factor humano son el eje medular para que las organizaciones logren la integración del personal a través de la identificación de los valores, visión y misión de la organización.*

Es importante señalar que dichas organizaciones se apoyan en diversas disciplinas que se encuentran relacionadas con el desarrollo integral del factor humano y que son seleccionadas a partir de las necesidades presentes en el interior de la organización, entre estas disciplinas se encuentran la Programación Neurolingüística, la Inteligencia Emocional, el Facultamiento o Empowerment, las cuales permiten, en los procesos de capacitación se genere el crecimiento y aumento de la productividad de los individuos, a través de promover el cambio en el comportamiento, el cual les permite desarrollar habilidades gerenciales, fortalecer su liderazgo, la motivación, la influencia, la coordinación de equipos, la capacidad de negociación y finalmente desarrollar la competencia comunicativa, que en conjunto llevan a la organización al cumplimiento de sus objetivos internos y a los que le marca la Ley Federal de Trabajo al reglamentar la capacitación como una actividad con carácter obligatorio.

#### **1.4. Marco Legal**

Como se mencionó, la capacitación es considerada como una obligación para el empresario, pero también como un derecho para los trabajadores como lo establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 123, fracción XIII: Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

Al respecto la Ley Federal del Trabajo en su Artículo 153-A refiere a: Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Cabe mencionar que la obligación de capacitar fue reglamentada el 28 de abril de 1978.

Finalmente la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal señala en su artículo 40: “que es responsabilidad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en el trabajo y realizar investigaciones, prestar asesoría e impartir cursos de capacitación para incrementar la productividad en el trabajo, requerida por los sectores productivos del país.”

Desde luego que estas leyes no son las únicas que enmarcan el aspecto legal de la capacitación en nuestro país, pero si las más importantes.

Este marco legal, obliga al patrón a presentar y registrar sus programas de capacitación y adiestramiento ante la Secretaría del Trabajo dentro de los términos fijados en la ley. Por su parte los trabajadores una vez concluida su capacitación, tiene el derecho de que la Secretaría del Trabajo les extienda su constancia de habilidades laborales. Pero sin duda alguna, el mayor beneficio que aporta para las organizaciones es el preparar al factor humano, actualizarlos y especializarlos en algunas funciones con la finalidad de incrementar la calidad, la productividad, la excelencia y la no menos importante competitividad.

En la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la Dirección General de Capacitación y Productividad tiene por objetivo el “promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública” (Artículo 40, fracción VI, de la Ley Orgánica de Administración Pública Federal en Marquet Guerrero, P. “El marco jurídico de la capacitación” Revista Laboral Núm., 11 Agosto, 1993, p.53) .

Asimismo, existe otro organismo que tiene como objetivo difundir y fomentar la cultura de la competencia laboral certificada en México, promoviendo la normalización y la certificación de competencias para que los trabajadores y las personas en general, puedan demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante su vida laboral. El CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales), es una organización integrada por trabajadores, empresarios, educadores, capacitadores y el gobierno federal, que desde agosto de 1995, impulsa la competencia laboral, que reconoce el saber hacer de las personas en un contexto laboral determinado, bajo los estándares de calidad del sector productivo, previa demostración de sus competencias laborales a través de un proceso individual de evaluación, por otro lado, también elabora junto con los sectores productivos, las Normas Técnicas de Competencia Laboral y administra todo el proceso de certificación.

Es co-ejecutor del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC). Proyecto que se implementa a partir de 1995 en forma coordinada por las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social, las que con el apoyo y participación de los sectores empresarial, laboral y educativo pretenden transformar los procesos de formación y capacitación de nuestro país, impulsando una nueva relación empresa-trabajador-escuela.\*

Por otro lado, este organismo emitió un documento que contiene la norma técnica que describe las competencias que todo instructor de capacitación debe tener de acuerdo al CONOCER.

En conclusión, el **Modelo de Competencia Laboral** permite reconocer la experiencia laboral de las personas a través de un reconocimiento con validez oficial que certifica que la persona está calificada para desempeñar una función productiva y su definición de acuerdo al documento de la Organización Internacional del Trabajo (Ibarra;1997, p. 83) es “concebida como el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas aplicadas al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo y se clasifican en a) básica, que tienen relación con el elemento formativo de los trabajadores como lo son la capacidad de lectura, expresión y comunicación oral y escrita; b) genérica, relacionada con la descripción de comportamientos comunes como la capacidad de trabajar en equipo, planear, programar, etc.; y finalmente c) específica, relacionada con los conocimientos técnicos, vinculada a una función productiva específica.

*El Modelo de Competencia Laboral permite reconocer la experiencia laboral de las personas a través de un reconocimiento con validez oficial que certifica que la persona está calificada para desempeñar una función productiva.*

---

\* Información obtenida de [www.conocer.org.mx](http://www.conocer.org.mx)

## 1.5. La organización

De acuerdo a lo anterior, podemos señalar que las opciones para capacitarse en la actualidad son las siguientes: Capacitación impartida por la misma organización, capacitación por conducto del mismo personal de la organización, capacitación en la organización impartida por formadores profesionales externos especialistas en el tema, capacitación impartida por organismos o instituciones oficiales, y que se adaptan a las necesidades y tiempos de cada organización.

Aun contando con las diversas opciones que nos ofrece el mercado en capacitación, el primer paso para decidir la mejor opción es detectar las necesidades de capacitación comprendidas en el desarrollo de la organización y que deben contemplar la satisfacción de necesidades presentes y prever las futuras, para de esta manera, hacer la selección adecuada, en caso de no contar con un área específica de capacitación en la organización, de una institución especializada en ello.

Por otro lado, es necesario hacer énfasis que en este contexto se requirió reformar el sistema de capacitación, ya que las circunstancias exigía a las organizaciones adoptar un modelo flexible con una estructura flexible basada en equipos de trabajo en donde el individuo fuera capaz de incorporarse y aportar sus conocimientos a los procesos de la organización, además de participar en el análisis y resolución de los problemas que se puedan presentar obstaculizando la calidad y desarrollo de sus procesos.

Esta responsabilidad recae principalmente en el nivel gerencial, por lo que el personal ejecutivo debe ser capaz de adaptarse rápidamente a las exigencias de la organización, responsables en la toma de decisiones claves para el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo para el desarrollo y éxito de la organización. Es por ello y como resultado de estas exigencias, que comenzaron a surgir organizaciones de capacitación que presentan programas desarrollados para apoyar a estas organizaciones en la capacitación y desarrollo de ejecutivos claves que puedan influenciar en el ambiente organizacional, propiciando la integración así como el cambio de actitudes en los individuos para a su vez generar estos cambios en los grupos de trabajo.

A partir de esta concepción, la capacitación se presenta en dos ambientes diferentes, la que se imparte en las aulas con un propósito establecido y con instructores especializados en el área; y la **capacitación en el trabajo** entendida como “aquellas actividades que directamente relacionados con el trabajo cotidiano, pueden ser concebida en forma sistemática y transformadas en entrenamiento permanente” (Siliceo: 2003; p. 38). Cabe mencionar que en ambas la organización tiene la responsabilidad de los procesos de capacitación, siendo el jefe inmediato quien tiene la función de adiestrar, capacitar y desarrollar a su personal.

Otro tipo de capacitación es la individual, la cual se refiere al entrenamiento individual que se intenta proporcionar a una sola persona para potenciar sus habilidades y conocimientos para desempeñar las funciones de su puesto. Y finalmente, la capacitación externa que se presenta cuando la organización no es autosuficiente para desarrollar sus propios procesos de capacitación y recurre a otras instituciones educativas para satisfacer sus necesidades.

Actualmente podemos encontrar un surgimiento considerable de este tipo de instituciones educativas, ya que un buen porcentaje de las organizaciones no tienen la posibilidad de costear sus propios centros de capacitación en las que se incluye la organización objeto de nuestro estudio de caso, y en donde el formador profesional o capacitador responsable de impartir los cursos son personas expertos en su labor profesional, sin embargo no cuentan con una formación pedagógica que les permita crear entornos de aprendizaje que favorezcan los procesos al interior de un aula de capacitación, es decir, no cuentan con las competencias que todo formador profesional debe tener al estar al frente en el aula de capacitación, y que serán abordadas en el siguiente apartado.

## **1.6. El formador profesional**

En la actualidad el hablar de formación docente con una visión acorde a las exigencias de una sociedad de la información, específicamente en el ámbito educativo, implica el dominio de cuatro áreas básicas citadas por Fernández (1996, p. 3) y en las que se encuentran la formación científica, para la adquisición de conocimientos y destrezas correspondientes a las materias y disciplinas que han de impartir; la formación pedagógica, que implica el estudio de diversas disciplinas que le permite al docente el saber enseñar y en las que se encuentran la pedagogía, la didáctica, entre otras más; una formación práctica para la adquisición de destrezas, técnicas y procedimientos que le ayuden en el proceso de enseñanza y finalmente una formación actitudinal que busca el generar una conciencia profesional.

Por otro lado, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) en su Recomendación 150 sobre la orientación profesional y la formación profesional en el desarrollo de los recursos humanos, señala en el artículo 63.1 que “las personas que imparten la formación profesional deberían poseer amplios conocimientos teóricos y prácticos, así como una experiencia laboral sólida en las técnicas y funciones para las cuales tengan competencia, y una buena formación pedagógica y técnica adquirida en instituciones de enseñanza en formación”.

Partiendo de ello, podemos señalar que el desarrollo de un buen programa de capacitación “requiere de un sujeto que comprenda los conocimientos y las habilidades que se están enseñando, y que posea aptitudes eficaces de comunicación interpersonal” (Vaughn: 2005; p. 5) es decir, que los instructores, capacitadores, formadores o facilitadores, conozcan y aprovechen los fundamentos de la enseñanza de adultos, tengan el conocimiento y dominio de

diferentes áreas construidas en base a las competencias personales, impersonales, empresariales y gerenciales, considerando básicamente que los adultos aprenden de diversas formas en comparación al niño (**ver cuadro 1 en la página 20**), involucrándose situaciones físicas, psicológicas y administrativas que el formador profesional o el capacitador debe conocer y comprender para seleccionar las técnicas mas adecuadas que propicien el proceso de aprendizaje en el aula de capacitación, y que se explica a partir de la andragogía, modelo que basa la situación de enseñanza basada en el instructor, cambiando el rol de autoridad a facilitador.

Por otro lado, debido a las condiciones en las que la capacitación se realiza en las organizaciones que ofrecen al mercado una variedad de cursos en la modalidad de abierto y presencial, es difícil para el Formador Profesional conocer el perfil o antecedentes de cada uno de los capacitandos, por lo que es importante que al elaborar el diseño instruccional incorporar técnicas que abarquen el estilo de aprendizaje de acuerdo a las características tanto del capacitando como del formador profesional, quien debe tener un buen conocimiento del tema, para de esta manera, transmitir y propiciar el aprendizaje en los capacitandos de manera que se satisfagan las necesidades y se consiga mantener el interés en el grupo.

Robert Vaughn (2006) describe las características del capacitando de la siguiente manera:

- Puede aprender de otros participante igual que del formador
- Existe relación de un adulto con otro
- Puede ayudar a definir sus propias necesidades
- Aprende para las necesidades inmediatas igual que para el uso futuro
- Es posible que necesite tiempo para desaprender ideas desafiar las creencias actuales.

**CUADRO 1**  
**DIFERENCIAS ENTRE EDUCANDOS NIÑOS Y ADULTOS**

	<b>Niño</b>	<b>Adulto</b>
Método de operación en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Dependiente y variado, con pocas experiencias comunes</li> <li>◆ No conoce sus propias necesidades y no se cuestiona esto</li> <li>◆ Tiene problemas para relacionar el aprendizaje con el mundo real.</li> <li>◆ A menudo es incapaz de comprender la pertinencia de lo que aprende debido a que su experiencia es limitada</li> <li>◆ Con frecuencia esta dispuesto a intentar y fallar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Independiente, aunque con muchas experiencias comunes.</li> <li>◆ Capaz de dirigirse a sí mismo. Necesidad elevada de pertinencia. Preguntará “¿qué obtengo de ello?” y espera una buena respuesta.</li> <li>◆ Busca la formación para afrontar los sucesos de cambio de vida.</li> <li>◆ Más preciso, evita ensayo y error.</li> </ul>
Método de operación durante la formación	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Depende en gran medida del formador</li> <li>◆ Existe relación de padre e hijo.</li> <li>◆ El formador desarrolla el plan de estudios</li> <li>◆ Aprende principalmente para uso futuro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Puede aprender de otros participantes al igual que del formador.</li> <li>◆ Existe relación de un adulto con otro</li> <li>◆ Puede ayudar a definir sus propias necesidades</li> <li>◆ Aprende para las necesidades inmediatas igual que para uso futuro</li> <li>◆ Es posible que necesite tiempo para desaprender ideas y desafiar las creencias actuales.</li> </ul>
Implicaciones para el formador	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ El formador es el experto, el dador de información</li> <li>◆ Necesita proporcionar ejemplos simples y comunes.</li> <li>◆ Debe dar ejemplos frecuentes a los educandos.</li> <li>◆ Difícil de encontrar denominadores comunes sobre los cuales basarse.</li> <li>◆ Los cursos de “reconocimiento general” (es decir una reseña superficial de los temas) funcionaran bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Puede y debería basarse en la experiencia previa de los participantes y utilizar sus ejemplos para mostrar los temas.</li> <li>◆ El formador puede utilizar analogías, comparaciones, etc.</li> <li>◆ Evita los cursos de reconocimiento general, se enfoca en problemas y temas específicos.</li> </ul>

Fuente: Nelly, L. (Ed.) The ASDT Technical and Skills Training k. Nueva York McGraw-Hill. (Vaughn p. 25)

Y en referencia a las características del Formador Profesional (Capacitador) dice lo siguiente:

- El instructor es un catalizador –quien organiza las experiencias de formación-, también es un mediador, formador, procesador y experto ocasional.
- Puede y debería basarse en la experiencia previa de los participantes y utilizar sus ejemplos para mostrar los temas.
- El formador puede utilizar analogías, comparaciones, etc.
- Evita los cursos de reconocimiento general, se enfoca en problemas y temas específicos.

En este sentido, los formadores profesionales, capacitadores o instructores que conforman la plantilla de Global Training Center son profesionales que son invitados a participar por su amplia experiencia en la rama en que se desenvuelven, sin embargo, es importante el señalar que en ocasiones carecen de los elementos para manejar de forma adecuada la pedagogía requerida para promover efectivamente el aprendizaje. Ante esto, proponen la estructura de los cursos de forma empírica, generalmente repitiendo esquemas bajo los cuales ellos han sido capacitados, lo cual generalmente deja brechas importantes entre lo ofrecido y lo necesitado.

Cabe mencionar que hoy por hoy se pretende que un docente o un formador profesional en el caso de la capacitación, no sea solamente un transmisor de saberes, sino que enseñe a construir el conocimiento a sus alumnos, y para ello es necesario que los conocimientos, las destrezas y su actitud ante el grupo lo vuelvan el integrante más dinámico y creativo, buscando que los obstáculos que se presentan en el proceso de aprendizaje, no interfieran en el logro de los objetivos.

En este sentido, el formador profesional o capacitador mediante sus competencias pedagógicas consigue que el capacitando adquiera conocimientos, domine destrezas y desarrolle actitudes, partiendo de los conocimientos que tiene el grupo, promoviendo la reflexión y la propuesta de iniciativas para la resolución de los problemas planteados, adaptando los contenidos a las experiencias del grupo para su comprensión que llevarán a la movilización de las competencias cognitivas a través del razonamiento; afectivas desarrollando un actitud positiva hacia el aprendizaje, al crecimiento personal y la cooperación solidaria.

*El formador profesional o capacitador mediante sus competencias pedagógicas consigue que el capacitando adquiera conocimientos, domine destrezas y desarrolle actitudes...*

Por otro lado, como ya se mencionó, las demandas actuales en los formadores profesionales, producto de los cambios en los procesos de formación, la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación, la redefinición del papel del formador o del docente y del mismo desarrollo de la

educación exigen el desarrollo de nuevas competencias comunicativas que les permitan interactuar de manera permanente y activa en los procesos de aprendizaje, siendo consideradas las competencias comunicativas de los formadores un elemento fundamental del proceso para propiciar ambientes de aprendizaje efectivos, en los que es necesario el incorporar los medios didácticos como herramientas que favorezcan los procesos de aprendizaje.

### 1.7. La importancia del uso de los medios didácticos

En la actualidad existen diversos canales de información como lo son internet, la televisión, el radio, entre otros, los cuales evidencian las transformaciones constantes que se dan en nuestra sociedad y en el mundo entero en cuanto al surgimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación. Estos cambios han impactado determinantemente en el sistema educativo, el cual se ha visto en la necesidad de replantear y generar nuevos paradigmas al encontrarse inmersa en un contexto caracterizado por la abundancia de información, y en donde los procesos comunicativos se vuelven determinantes en la construcción de significados, saberes y conocimientos en los sujetos.

Con la presencia de las nuevas tecnologías y de canales de información el docente deja de ser la única fuente de transmisión de saberes y de aprendizajes, lo cual requiere que el formador implemente estrategias que vinculen los nuevos recursos con prácticas pedagógicas creativas que les permita propiciar en el aula un proceso de aprendizaje que le sea funcional y significativo al sujeto en su mundo laboral y personal.

*Con la presencia de las nuevas tecnologías y de canales de información el docente deja de ser la única fuente de transmisión de saberes y de aprendizajes.*

Para el formador profesional o capacitador el estar frente a un grupo implica contar con una metodología para cumplir con los objetivos establecidos, apoyándose de técnicas y medios didácticos que permitan el logro de los objetivos del curso.

El resultado y la funcionalidad del uso de los medios didácticos “considerado como cualquier material elaborado con la intención de facilitar los procesos de enseñanza-aprendizaje” (Marqués Graells: 2000) para el logro de los objetivos establecidos residen principalmente en la selección de la metodología, de las técnicas y de los medios concretos.

En este sentido, es necesario que el formador profesional o capacitador reflexione al elaborar su diseño instruccional sobre los objetivos de aprendizaje que indican la actividad a dominar por parte del capacitando, así como el conocimiento actitudinal, el tipo de sujetos que participaran en el proceso de aprendizaje, los conocimientos y habilidades que el mismo posee para la aplicación efectiva del método, conocer el espacio en donde se desarrollara el programa, así como los medios con los que se cuenta, el tiempo disponible de cada unidad de aprendizaje y de todo el curso global, además de considerar que todos estos elementos deben

tener flexibilidad para modificarlos de acuerdo a la información que se reciba de los capacitandos durante el proceso. Todo ello llevará a conseguir que el proceso de enseñanza sea concreto, activo, progresivo, variado y estimulante para los capacitandos.

Actualmente en el terreno educativo se cuenta con una enorme variedad de medios didácticos que sirven de apoyo para facilitar el proceso de aprendizaje, entre ellos se encuentran los documentos impresos, el pizarrón, el rotafolio, etc., los recursos tecnológicos como proyectores de diapositivas, retroproyectores, cintas de audio, etc., y los sistemas multimedia, los cuales tienen la función de transmitir contenidos e información, así como el motivar a los sujetos en contexto educativo.

Esta variedad requiere que el formador profesional o capacitador reflexione acerca de como deben ser utilizados e incorporados los medios didácticos ya que “la introducción de cualquier tecnología de la información o de comunicación en el contexto educativo pasa necesariamente tanto por que el profesor tenga actitudes favorables hacia las mismas, como por una capacitación adecuada para su incorporación para la práctica profesional” (Cabero, J. Y otros, 1997) para que de esta manera funcione como un medio que promueva un aumento cuantitativo y cualitativo de la transmisión de la información, que favorezca el aprendizaje.

El formador profesional debe saber que entre los diversos elementos que intervienen en el proceso de capacitación el medio didáctico no es suficiente por sí mismo para generar un proceso de aprendizaje significativo, sino que tiene que estar interrelacionado con los contenidos, para centrar la atención de los participantes, estimular el interés, explicar, reforzar, simplificar y mejorar en otros aspectos la eficacia de la formación, es decir, que los medios didácticos deben seleccionarse en función a “su adecuación al objetivo de aprendizaje, su adecuación al método de aprendizaje, el dominio del medio por parte del docente, el espacio físico y posibilidades técnicas del lugar de formación; su “bondad” para captar la atención del alumno; dar a todos la misma información; su facilidad para utilizarlos, transportarlos o rentabilizarlos”. (Herraiz, 2000, p. 122).

*El formador profesional debe saber que entre los diversos elementos que intervienen en el proceso de capacitación el medio didáctico no es suficiente por sí mismo para generar un proceso de aprendizaje significativo.*

Los criterios pedagógicos que se deben considerar para elaborar y utilizar medios didácticos podemos englobarlos en: visibilidad del material, claridad en la comprensión, sencillez en su aplicación y control en el proceso de aprendizaje, lo cual se fundamenta en como el sujeto percibe la información a través de los sentidos (vista, oído, olfato, tacto y gusto) y como es más efectivo el proceso de apropiación de la información; actuar-hacer, ver-escuchar, y a través de la lectura.

En este sentido, la competencia comunicativa del formador profesional es el factor determinante del proceso, ya que si se propicia un proceso de comunicación adecuado en el aula, se ayuda a la comprensión de los contenidos del programa.

Cabe mencionar que el formador profesional o capacitador tiene personalidad, características individuales, y un estilo propio de relacionarse con los capacitandos, mismas que determinarán la forma en que se relaciona con los sujetos de forma grupal e individual, condicionando su participación en el proceso de aprendizaje y en la creación de un entorno favorable para la comprensión favorable de los contenidos, en donde el proceso comunicativo es determinante para que se cumplan.

La comunicación es la única manera de evidenciar el conocimiento, es el medio con el que se puede transmitir emociones, ideas, sentimientos, conceptos, etc., lo cual hace que su relación con el proceso educativo sea muy estrecho, cuya efectividad depende de considerar todos los elementos: educando, educador y retroalimentación de una forma horizontal, es decir, en donde todos interactúen permanentemente.

*La comunicación es la única manera de evidenciar el conocimiento, es el medio con el que se puede transmitir emociones, ideas, sentimientos, conceptos, etc.*

Para lo anterior es necesario el conocer y comprender como es que el individuo aprende y que factores son los que influyen y determinan el proceso. Para ello, en el siguiente apartado correspondiente al Marco Teórico se abordarán las diferentes teorías de aprendizaje, las teorías gerenciales que explican el comportamiento del individuo en situación laboral; y finalmente cuando surge el concepto de competencia y cuáles son las competencias que todo docente debe tener de acuerdo a este modelo.

# MARCO TEÓRICO

## 2.1. Ámbitos Educativos

La Educación Permanente es considerada una educación orientada hacia el desarrollo de la persona y no hacia la institución; considera a la educación como un proceso que dura toda la vida, que se adquiere de igual manera en la oficina, las industrias, la casa, las bibliotecas, las iglesias y los centros comerciales de la comunidad, desechando la idea de que el aprendizaje se efectúa principalmente por medio del estudio formal, dentro de currículum reglamentado, y establece el principio de que la educación combina el aprendizaje y la acción, que une el estudio, con la experiencia y la actividad.

Por tanto, la definición de **Educación Permanente** planteado según Cabello Martínez (2002) considera la educación como un proceso continuo, que prosigue durante toda la vida, con el propósito de que toda persona pueda mantenerse actualizada respecto a las transformaciones poblacionales, económicas, políticas, tecnológicas, científicas, artísticas, socioculturales y ambientales de nuestro mundo; logrando el máximo desarrollo individual y social que les sea posible, y englobando todo tipo de experiencias y actividades que sean objeto para educar, en las que se encuentra la capacitación laboral.

En este aspecto, como consecuencia del proceso de globalización actual, las organizaciones también han experimentado grandes cambios para continuar siendo competitivos en una sociedad que está en constante movimiento. Es decir, que para que las organizaciones se mantengan en un nivel competitivo requieren de un nuevo tipo de ser humano más educado, independiente y exigente, ya que en este proceso, el paradigma del trabajo se ha modificado basándose en nuevas formas de producción, en un procesamiento y flujo constante de información, surgimientos y cambios vertiginosos en las tecnologías de la comunicación e información.

*El paradigma del trabajo se ha modificado basándose en nuevas formas de producción, en un procesamiento y flujo constante de información, surgimientos y cambios vertiginosos en las tecnologías de la comunicación e información.*

A partir de estas consideraciones, muchas organizaciones centran sus metas en considerables inversiones tecnológicas para su crecimiento, otorgando menor importancia al factor humano que es parte fundamental de la organización. Pero de igual manera, existen otras que dan prioridad al factor humano al considerarlos como los principales actores y responsables de su crecimiento.

Estas posturas obedecen a dos enfoques, la primera hace referencia al enfoque tradicional de la administración de personal, y el segundo enfatiza el cambio que las organizaciones han experimentado en cuanto a la filosofía de la

administración, adoptando una nueva forma de gestión de las personas orientadas hacia el aprendizaje, la innovación, la adaptabilidad al cambio. Es el individuo en quien radica la posibilidad de acumular el conocimiento, de implementar innovaciones y de movilizar a los otros individuos que componen la organización.

Sin embargo, el promover y realizar cambios al interior de las organizaciones, especialmente cuando se trata de seres humanos, es tarea difícil ya que existen diversos factores inherentes al ser humano como lo son los valores, actitudes y formas de comportamiento y que son explicadas a partir de diferentes teorías.

## 2.2. Aproximaciones conceptuales

Las teorías que hacen referencia a la concepción del aprendizaje y del individuo en situación laboral nos permiten comprender como es que se pueden generar los cambios en los sujetos insertos en las organizaciones. Así pues, la organización considera que el buen desempeño de los sujetos en las funciones que le corresponden, dependen en gran medida de la motivación y de la manera en que se interrelaciona con su entorno, influyendo notablemente en el logro o fracaso de los objetivos de la organización y personales.

### 2.2.1. Teorías gerenciales

Es a partir de los años 30 que surgen diferentes modelos de la administración de recursos humanos dirigidos a explicar el comportamiento del individuo y su funcionamiento en la organización, así como la evolución de los procesos educativos sustentados en las teorías gerenciales que determinan los procesos de capacitación y los condicionamientos del comportamiento humano que prevalecen en las organizaciones.

*A partir de los años 30 surgen diferentes modelos de la administración de recursos humanos dirigidos a explicar el comportamiento del individuo y su funcionamiento en la organización*

Iniciando con Henry Fajol en los años 30, su teoría hace énfasis en el sistematizar el lado gerencial de la administración estableciendo los principios en los que se sustenta esta teoría: subordinación de intereses particulares, unidad de mando, unidad de dirección, centralización de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía, jerarquía (estructura vertical), división del trabajo, la cual incluye el especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, remuneración personal, orden tanto material como humano, equidad para lograr la lealtad del personal, estabilidad y duración del personal en un cargo, iniciativa: visualización pero el logro de los objetivos, espíritu de equipo como parte del fortalecimiento de la organización.

Después en la década de los 50, Douglas McGregor, Abraham Harold Maslow y Herzberg planteaban el desarrollo del potencial de los trabajadores a partir de la motivación. La Teoría de la Escala de Necesidades de Abraham Harold Maslow referida en la teoría de la personalidad abarca el concepto de jerarquía de las necesidades que consta de 5 niveles: necesidades fisiológicas básicas (respirar, comer, etc.), seguridad (empleo, salud, familiar, etc.), afiliación, que están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación, reconocimiento se relaciona con la autoestima; autorrealización, considerada la más elevada, y tiene que ver con encontrar un sentido a la vida mediante el desarrollo de su potencial en una actividad.

Continuando con McGregor en los años 60, aparecen la teoría "X" o tradicional, la cual refiere a que las organizaciones tradicionales parten de tres supuestos o postulados básicos para someter al hombre a la organización y controlar su conducta y que se engloban en lo siguiente: la gerencia es responsable de la organización de los elementos de una empresa productiva, y considera que el individuo debe seguir un proceso para encaminar sus esfuerzos, como por ejemplo hacer uso de la motivación, controlar sus acciones y también modificar su conducta para ajustarlas a las necesidades de la organización, sus premisas se sintetizan según Idalberto Chiavenato (1999) en los siguientes puntos:

1. Los seres humanos no gustan del trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible.
2. Toda organización tiene una serie de objetivos cuyo logro requiere que las personas que en ella trabajan deban ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con castigos para que sus esfuerzos se encaminen hacia la consecución de esos objetivos.
3. El ser humano en general prefiere ser dirigido a dirigir.
4. El ser humano en general procura evitar las responsabilidades siempre que sea posible.
5. El hombre común tiene relativamente poca ambición.
6. Las personas se preocupan sobre todo por su propia seguridad.

El tipo de hombre que describe esta teoría corresponde a un ser negligente, pasivo, con resistencia al cambio, falta de responsabilidad, y con muchas exigencias económicas.

Por otro lado, la nueva concepción de la administración o Teoría de la "Y" planteada también por McGregor, se basa en algunos de los supuestos de la teoría de la motivación humana, la cual considera al ser humano responsable, con iniciativa y capacidad de desarrollo, patrones de comportamiento adecuados y dispuestos a cooperar para alcanzar sus objetivos. Esta teoría es fundamentalmente un proceso de crear ambientes organizacionales adecuados que permitan "crear condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar con mayor facilidad sus

objetivos individuales, y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización”. (Chiavenato: 1999; p.99)

Los supuestos de la Teoría “Y” se sintetizan de acuerdo con Chiavenato en los siguientes puntos:

1. El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, dependiendo de ciertas condiciones controlables.
2. El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden ejercer el autocontrol y autodirigirse, si pueden ser convencidas de comprometerse a hacerlo.
3. Las recompensas en el trabajo están en razón directa con los compromisos adquiridos. La satisfacción del ego y de las necesidades de autorrealización pueden ser la recompensa de dirigir los esfuerzos hacia el logro de los objetivos de la organización.
4. Las personas pueden llegar a aceptar y a asumir las responsabilidades.
5. La imaginación, la creatividad y el ingenio pueden encontrarse en la mayoría de la población.
6. El potencial intelectual del ser humano se halla lejos de ser utilizado en su totalidad. Puede lograrse un mayor uso.

Existe una variante de estas teorías propuesta por Rensis Linkert (1968), quien retoma la teoría de McGregor pero incorporando dos supuestos más (Arias; 1979: p.127): a) hay que evitar que la irresponsabilidad haga a la gente ir contra sus propios intereses y, b) no hay que usar el poder. Estos reflejan un nuevo pensamiento en donde se considera que las conductas del individuo no son malas sino inmaduras. Linkert clasifica los sistemas administrativos en cuatro: sistema autoritario y fuerte, sistema autoritario benévolo, sistema participativo consultivo y sistema participativo de grupo.

Cabe mencionar que esta época fue fundamental para el nacimiento de conceptos que hoy en día están en plena actualidad, por ejemplo la gestión por el conocimiento, la orientación al cliente, el liderazgo, la gestión por competencias, y la organización inteligente. Estas teorías pueden ser consideradas las más representativas de este periodo, sin embargo no quiere decir que sean las únicas.

Retomando la evolución de las teorías, para la década de los 80, se plantea la necesidad de cambiar los enfoques tradicionales de administración de personal por otros, los cuales estaban determinados por las características del entorno en el que se desarrollaban y que las obligaba a incrementar la competitividad, incorporando el concepto de calidad y productividad, lo cual las llevo a otorgarle mayor importancia al factor humano, requiriendo con ello asegurar la formación y capacitación de los individuos. El incorporar el concepto

*Para la década de los 80, se plantea la necesidad de cambiar los enfoques tradicionales de administración de personal por otros, los cuales estaban determinados por las características del entorno en el que se desarrollaban y que las obligaba a incrementar la competitividad, incorporando el concepto de calidad y productividad.*

de calidad como el principal en las organizaciones obligó a quienes dirigían la gestión del factor humano, a sensibilizarse sobre aspectos vinculados a la misma gestión que abarcaban dos áreas importantes de la organización: atención al cliente y al personal llevando a la actualización y modernización de las estrategias de formación y capacitación.

Es decir, que conceptos como calidad, liderazgo, innovación, espíritu de equipo, inteligencia emocional y empowerment entre otras, toman fuerza a partir del cambio cultural en las organizaciones, integrándose a los programas de capacitación con la finalidad de mejorar el desempeño de los sujetos mediante la revitalización de los conceptos y prácticas humanistas.

En este sentido, las organizaciones comienzan a reconocer su papel principal como fuente de diferenciación y competitividad en los recursos humanos, orientando sus esfuerzos a fortalecer esta área, generando ambientes propicios para el aprendizaje continuo como parte de los procesos de capacitación para el desarrollo de competencias laborales, enfoque que permite la formación del factor humano aún después de su vida académica, y que posiciona a la capacitación “como la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se proveen necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores” (Siliceo; 2003: p. 25).

*Las organizaciones comienzan a reconocer su papel principal como fuente de diferenciación y competitividad en los recursos humanos, orientando sus esfuerzos a fortalecer esta área, generando ambientes propicios para el aprendizaje continuo como parte de los procesos de capacitación para el desarrollo de competencias laborales.*

Siendo la capacitación considerada una estrategia fundamental en el impacto de la productividad y del crecimiento de las organizaciones mexicanas, cuya función es propiciar la competitividad y el desarrollo del factor humano, esta ha evolucionado de igual manera de una conceptualización en donde se consideraban como factores prioritarios el desarrollo de actitudes, aptitudes, y finalmente habilidades, a una conceptualización en la cual se consideran diversas disciplinas vigentes en la actualidad, que les permiten gestionar el factor humano de manera eficiente e integralmente, potenciando sus habilidades y competencias para el cumplimiento y satisfacción de las metas organizacionales.

En este sentido, la formación y desarrollo del factor humano actual, se basa en un enfoque de competencias laborales, ya que enfatiza el desarrollo económico-social en base al valor que se le da al sujeto y a su capacidad para construir y satisfacer las necesidades de su entorno; busca responder el punto convergente entre educación y empleo en donde la calidad y la empleabilidad es el principal factor en el desarrollo del sujeto, y por último, se adapta al modelo flexible de cambio que tanto requiere el mercado laboral hoy en día, respondiendo a las necesidades y a la competitividad del medio.

## 2.2.2. Desarrollo de competencias

El concepto de competencia no es algo nuevo, en un inicio se le conoció a través de los conceptos habilidad, actitud y aptitud, los cuales eran considerados para la elaboración del diagnóstico y la construcción de programas de capacitación que tenían como objetivo formar sujetos aptos para desarrollar cierta actividad en el trabajo, es decir, la competencia establece si las personas son capaces o no de hacer lo que se espera de ellas, ya que “actualmente se tiende a describir los puestos con base en competencias, es decir, en esa mezcla de disposición, conocimiento y práctica de las funciones” (Siliceo: 2003).

Entendemos por **competencia** aquel “conocimiento que alguien posee y el uso que ese alguien hace de dicho conocimiento al resolver una tarea con contenido y estructura propia, en una situación específica, y de acuerdo con el contexto, unas necesidades y una exigencias concretas” (Bogoya: 2000. p. 36), se concibe como una combinación de educación, formación, habilidades, experiencia adecuadas que se relacionan con la formación del autoconcepto y de la autoestima en los sujetos y que esta compuesta por el saber hacer: comprendido por los conocimientos, el querer hacer: integrado por los factores emocionales y motivacionales, y el poder hacer por los factores situacionales y de estructura de la organización.

*Entendemos por **competencia** aquel “conocimiento que alguien posee y el uso que ese alguien hace de dicho conocimiento al resolver una tarea con contenido y estructura propia, en una situación específica, y de acuerdo con el contexto, unas necesidades y una exigencias concretas” (Bogoya: 2000. p. 36).*

Las competencias implican generalmente, además de conocimientos y habilidades, el establecimiento de estrategias y rutinas que permitan la aplicación de los conocimientos, habilidades, emociones y actitudes que permitan la autorregulación de las competencias, es decir, las competencias están formadas por componentes cognitivos, emocionales, motivacionales, sociales y de conducta y que se explican en el cuadro número 2.

**CUADRO 2**  
**TIPOS DE COMPETENCIA**

<b>TIPO DE COMPETENCIA</b>	<b>CARACTERÍSTICA</b>
Competencia cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Son habilidades intelectuales generales con diferencias fuertes y estables en los individuos.</li> <li>-Ofrecen prerrequisitos cognitivos necesarios para las acciones encaminadas a algún objetivo, a un buen razonamiento, a un aprendizaje exitoso y a la interacción efectiva con el medio ambiente.</li> <li>-Generan una secuencia universal de etapas de desarrollo que conducen a un conocimiento abstracto y flexible gradual y a competencias de acción también progresivas.</li> </ul>
Competencia cognitiva especializada	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conjunto de prerrequisitos cognitivos de los que debe disponer un individuo para funcionar adecuadamente en un área de contenido particular.</li> <li>-Exigen un aprendizaje de largo plazo, amplia experiencia y profundo conocimiento del tema y rutinas de acción automática que deben controlar en un nivel de conciencia alta.</li> </ul>
Competencia - desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implica un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valor específico que permiten actuar en contextos situacionales específicos.</li> </ul>
Metacompetencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Significa saber que se sabe</li> <li>-Es conocer las propias fortalezas y debilidades intelectuales, se sabe que hacer para usar las habilidades y el conocimiento que tiene para resolver una diversidad de tareas, para adquirir las habilidades que no tiene o para juzgar desde un principio cuando no hay posibilidad de lograr una tarea.</li> <li>-Es la habilidad de juzgar la disponibilidad, uso y calidad de ser aprendidas.</li> </ul>

Tipos de competencia <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Apuntes del Módulo V "Diseño y desarrollo de propuestas de intervención para el ámbito de comunicación en el aula.

En capacitación el conocimiento se aborda a partir de las Competencias Gerenciales, las cuales puede constituir una noción que permita trabajar la adquisición y el aprendizaje de éstas, pues permite explicar la manera en que los gerentes deben entender y manejar procesos básicos en un contexto determinado, posibilitando al mismo tiempo el desarrollo de acciones concretas.

El alto rendimiento de las personas pasa por los conocimientos, pero también por una serie de creencias, actitudes y conductas, que es preciso identificar en cada organización. A menudo surgen reservas sobre la posibilidad de desarrollar algunas de las competencias en personas que no parecen poseerlas; sin embargo la formación básica de cada gerente debería ser reforzada a través de una formación continua que requiera de un contenido práctico, de experiencias en situaciones de trabajo.

Estos dos aspectos, las competencias y la capacitación; constituyen dos elementos esenciales para la gestión del factor humano y exigen para ello la atención por parte de la organización, de esta forma al estar todos involucrados, participan en el propósito que es lograr que las organizaciones alcancen y mantengan desempeños que respondan a las condiciones constantemente cambiantes del mundo de hoy.

Si partimos que el desarrollo de competencias significa el resolver un problema o alcanzar un resultado con criterios de calidad, exige que en el proceso de capacitación, la enseñanza combine conocimientos generales y específicos con la experiencia de trabajo, en este sentido, una de las ventajas de esta modalidad es que se toma en cuenta la forma de aprender, le da importancia a enseñar la forma de aprender más que a la asimilación de conocimientos, por lo que hay una mayor pertinencia en relación con su contexto laboral y personal, siendo así considerado uno de los métodos de mayor flexibilidad.

*Si partimos que el desarrollo de competencias significa el resolver un problema o alcanzar un resultado con criterios de calidad, exige que en el proceso de capacitación, la enseñanza combine conocimientos generales y específicos con la experiencia de trabajo.*

Es así como el modelo de competencias enriquece los procesos de capacitación y a la misma organización, al establecer un vínculo directo con los conocimientos que se requieren para desempeñarse en el puesto y el acercamiento con la realidad circundante; esto le permite al sujeto tener un contacto previo en el aula de capacitación ante posibles situaciones que pueden presentarse en su entorno laboral y por ende dar una solución rápida y acertada cuando se le presente ya dentro de su labor profesional, y así cumplir con los requerimientos y necesidades de la organización.

Otra de las ventajas de la capacitación basada en competencias laborales es “la posibilidad de ofrecer una formación individualizada mediante módulos que permiten a la persona, además de adaptar sus atributos y capacidades a las necesidades de formación, avanzar progresivamente en la acumulación de

conocimientos y en la adquisición de niveles de competencia cada vez más amplios” (OIT: 1997; p. 53)

Bajo estos lineamientos se debe contemplar dos referenciales para la formación del individuo: el Referencial de Oficio que permitirá situar el contexto profesional estableciendo las condiciones de desempeño y los objetivos de las tareas, así como identificar todos los elementos que se relacionan con la actividad, para definir los conocimientos indispensables para el buen desempeño de sus funciones, y que incluye la descripción de las mismas y su relación con las otras funciones, entre los actores involucrados y como se da el proceso informativo y de comunicación entre ellos.

El segundo referencial es de las capacidades, integra el conjunto de capacidades requeridas en el puesto para su desempeño y tienen que ver con los comportamientos que se esperan del individuo y que caracterizan la competencia deseada en el ámbito psicomotor o terreno del saber hacer, en el ámbito cognoscitivo (terreno del saber) y en el ámbito socio-afectivo (terreno del saber ser y saber convertirse), es decir, “establece la coherencia entre las funciones y las actividades que el trabajador debe ser capaz de hacer, expresada en términos de capacidades y comportamientos observables y mensurables bajo determinadas condiciones laborales, así como de indicadores de resultados que se esperan de su desempeño” (OIT: 1997, p. 55)

Las competencias gerenciales que se deben desarrollar en la organización son las siguientes:

- Toma de decisiones: análisis de problemas, evaluación, proceso de toma de decisiones, desarrollo de alternativas, detección de soluciones y el pensamiento analítico.
- Cambio: innovación, creatividad, pensamiento independiente, pensamiento lateral, manejo del riesgo, pensamiento radical, intrepidez.
- Uso del poder: credibilidad, influencia, despertar entusiasmo y compromiso, magnetismo, decisión, dirección, autoconfianza, fijación de metas, creación de visión, capacidad de inspiración, delegación, empowerment, uso de recursos y liderazgo.
- Efectividad: objetivos, resultados, enfoque sobre oportunidades, seguimiento, productividad, impacto externo, conciencia de impacto, orientación de necesidades del cliente, partir de fuerzas, manejo del tiempo y compromiso.
- Visión del entorno: Perceptividad, interpretación de hechos, crear escenarios virtuales, interpretar tendencias, previsión del futuro.
- Competencia interpersonal: construcción de redes, negociación, manejo de diferencias, mediación, representatividad, integración de equipos, retroalimentación, manejo de conflictos.
- Conocimiento organizacional: ciencia del negocio, uso de la tecnología, uso de datos financieros, implantación, aplicación de políticas, práctica de valores.

- Manejo de la información; lectura, manejo de sistemas de cómputo, capacidad de análisis y síntesis, escritura y programación.
- Aprendizaje: retentiva, capacidad inductiva-deductiva, capacidad de correlacionarse, discernimiento, aplicación.
- Capacidad de asociación: memoria a corto plazo, capacidad de ejemplificar, memoria a largo plazo, cultura general, aplicación de modelos.
- Autodesarrollo: actuación íntegra, flexibilidad y versatilidad, capacidad de elevar el nivel de autoestima, congruencia, Proactividad, recursividad, conciencia de sí mismo.
- Capacidad de actuar: comunicación, sentido práctico, sentido común, energía, salud, vitalidad, rapidez de reacción, vigilancia.

### 2.2.3. Competencias docentes

El enfoque de las competencias juega un papel fundamental en la formación y capacitación para el trabajo ya que su construcción se basa en la movilización de las estructuras cognitivas que permitan enfrentar y solucionar las situaciones que se presenten en la actividad profesional y personal diaria.

En otras palabras, las **competencias laborales** se desarrollan a partir de la interrelación de la educación, de las experiencias laborales y de las adquiridas en la vida diaria, y se van desarrollando y modificando de acuerdo al contexto en que se sitúa el sujeto.

*Las **competencias laborales** se desarrollan a partir de la interrelación de la educación, de las experiencias laborales y de las adquiridas en la vida diaria.*

En este sentido, las organizaciones generan en su acontecer diario una cantidad de información que buscan convertir en información que les permita innovar y mantenerse en una sociedad competitiva. Es por ello, que al hablar de competencia nos podemos referir a las que se desarrollan a nivel individual, grupal o de organización, lo cual la determina como un factor determinante en el proceso de actualización del factor humano, es decir, en la formación y capacitación.

En este aspecto se incluye la formación del formador o capacitador profesional, que de acuerdo a Fernando Vargas (2002; p. 6) está “orientada a desenvolver procesos de enseñanza aprendizaje a fin de facilitar trabajadores capacitados que puedan atender demandas empresariales por recursos humanos, se ha orientado recientemente al enfoque de competencia laboral”. Este enfoque está orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes mediante el proceso formativo.

Es por ello que la profesión del docente esta determinada por una serie de competencias que son objeto de reflexión pedagógica, y que Perrenaud (1999) plantea en 10 competencias como factor prioritario del papel de docente y de la evolución de la formación continua y que parte del dominio de los conocimientos

que enseñan y la capacidad para conducir la progresión de los aprendizajes e involucrar a los alumnos en sus aprendizajes y trabajos. Perrenaud (1999; p. 9) nos dice “el hablar de un trabajo profundo en competencias consiste en relacionar cada una con un grupo delimitado de problemas y tareas, y clasificar los recursos cognitivos (conocimientos, técnicas, habilidades, aptitudes, competencias más específicas) movilizadas por la competencia considerada”.

Las competencias que todo docente, formador o capacitador requieren tener son las siguientes:

1. Organizar y animar situaciones de aprendizajes
2. Gestionar la progresión de los aprendizajes.
3. Elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación.
4. Implicar a los alumnos en sus aprendizajes y en su trabajo.
5. Trabajar en equipo
6. Participar en la gestión de la escuela.
7. Informar e implicar a los padres.
8. Utilizar las nuevas tecnologías.
9. Afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión.
10. Organizar la propia formación continua.

Estas competencias permiten al formador o capacitador enfrentar situaciones a partir de las siguientes consideraciones; “La competencia no son en sí mismas conocimientos, habilidades o actitudes, aunque movilizan, integran, orquestan tales recursos; esta movilización sólo resulta pertinente en situación, y cada situación es única, aunque se le puede tratar por analogía con otras, ya conocidas; el ejercicio de la competencia pasa por operaciones mentales complejas, sostenidas por esquemas de pensamiento, las cuales permiten determinar (mas o menos de un modo conciente y rápido) y realizar (más o menos de un modo eficaz) una acción relativamente adaptada a la situación; las competencias profesionales se crean, en formación, pero también a merced de la navegación cotidiana del practicante, de una situación de trabajo a otra. (Perrenaud; 1999; p. 11)

A partir de ello, la descripción de la competencia representa el que se presenten situaciones que pueda tener bajo control, la movilización de conocimientos teóricos y metodológicos, actitudes, habilidades, y competencias más específicas, esquemas motores, esquemas de percepción, evaluación, anticipación y decisión que al incorporarse a los esquemas de pensamiento permiten el hacer frente a situaciones que se les presenten, en un proceso que sea abierto y flexible en la estructuración del diseño curricular, en los procesos pedagógicos, materiales didácticos, en las actividades prácticas relacionados con su labor profesional, llevándolos a satisfacer las necesidades del puesto, de la organización y de la sociedad en la que esta inserto.

De las 10 competencias consideradas como prioritarias en el docente o en el formador haremos un análisis en la que hace referencia al utilizar las nuevas tecnologías y que en sus competencias específicas implica el utilizar los

programas de edición de documentos; explotar los potenciales didácticos de programas en relación con los objetivos de los dominios de enseñanza; comunicar a distancia a través de la telemática; utilizar los elementos multimedia en su enseñanza.

Es importante señalar que el integrar los medios didácticos como apoyo para la construcción del conocimiento en el aula, implica el formar en la opinión, en el sentido crítico, en el pensamiento hipotético deductivo, en las facultades de observación e investigación, la imaginación, la representación en las redes, desafíos y estrategias de comunicación, lo cual denota el indudable vínculo entre el uso de los medios, las operaciones mentales, aprendizajes y construcción de competencias, aumentando con ello la eficacia del aprendizaje.

*El integrar los medios didácticos como apoyo para la construcción del conocimiento en el aula, implica el formar en la opinión, en el sentido crítico, en el pensamiento hipotético deductivo, en las facultades de observación e investigación, la imaginación, la representación en las redes, desafíos y estrategias de comunicación*

A través del uso de los medios didácticos, el formador conoce al preparar los contenidos del curso, toda la información disponible del tema, creando un vínculo entre el documento, la presentación, etc., con otros documentos o información que permita establecer la relación con la experiencia y la realidad mediante la adaptación movilizand o estructuras cognitivas.

#### **2.2.4. Teorías de aprendizaje**

El proceso de capacitación implica el análisis de cada uno de los actores que intervienen en el proceso, y principalmente comprender como es que el adulto aprende desde las teorías que explican como se da el proceso de enseñanza y de aprendizaje.

Partiendo de las teorías conductistas que comprenden el condicionamiento clásico de Iván Pavlov y el condicionamiento instrumental de Skinner, basan los cambios de conducta de los sujetos como una indicación de que el aprendizaje se ha dado a través de aproximaciones sucesivas a la conducta deseada.

Los planteamientos del conductismo es totalmente contrastante en comparación con los planteados por los representantes del Cognoscitivismo: Piaget, Gagné, Bruner, Vigotsky y Ausubel entre otros, quienes consideran que es más importante que sabe el individuo y como a través de la información que recibe de su contexto construye el conocimiento.

El **constructivismo**, fundamenta la construcción del conocimiento como resultado de la interrelación del sujeto con el objeto con la realidad, es decir, el sujeto y el conocimiento actúan dinámicamente, por lo que el nuevo conocimiento se construye partiendo de las experiencias previas del individuo en interacción permanente con su medio. En este sentido, el aprendizaje es el resultado de la interacción entre el alumno que aprende, el contenido que es el objeto de aprendizaje y el profesor que es un auxiliar en la construcción de significados y da sentido a lo que se aprende, quien considera que el aprendizaje es una construcción interior.

*El constructivismo, fundamenta la construcción del conocimiento como resultado de la interrelación del sujeto con el objeto con la realidad.*

Ausubel plantea que el conocimiento elaborado a través de la teoría, requiere para ser comprendido por los alumnos de un aprendizaje significativo que permite el incorporar la información a un sistema organizado previo de conocimientos que se relacionen con la nueva información, ya que de no contar con ellos, no puede relacionarlos con su realidad, lo que lo lleva a incorporarlos de manera memorística, o parcial, siendo olvidados fácilmente

“Todos los alumnos pueden aprender significativamente un contenido, con la condición que dispongan en su estructura cognoscitiva, de conceptos relevantes e inclusores” (Ausubel: 1997), esto significa que el proceso de aprendizaje del alumno requiere de una intensa actividad, partiendo de que si su estructura cognitiva es más rica la construcción de significados nuevos será mayor. En otras palabras, la recepción de nueva información transformará el pensamiento y creencias del sujeto cuando logre movilizar los esquemas cognitivos que posee.

A partir de lo anterior, podemos considerar que la mejor manera de comprender como es el proceso de aprendizaje en el adulto, es partiendo de que todo individuo llega a una situación de aprendizaje con características muy particulares tales como vocabulario, información general, conocimiento conceptual, capacidad de juicio y razonamiento concreto, diferente al de otros sujetos, adquirido de las experiencias obtenidas de su contexto, es decir, que los adultos desarrollan una inteligencia innata que “se relaciona con la capacidad para almacenar hechos específicos o cadenas de números en la memoria a corto plazo, reaccionar con rapidez, ver las relaciones espaciales y ejecutar razonamientos abstractos” (Vaughn: 2006; p. 23), por lo que requieren ante un aprendizaje novedoso estar situado en un contexto basado en los conocimientos disponibles obtenidos de la experiencia.

Existen diversos modelos que explican como aprenden los adultos y que se han clasificado como estilos de aprendizaje. David Kolb postula que los individuos, a partir de diferentes factores como las experiencias pasadas y las demandas del ambiente, privilegian uno de los dos modos de cada dimensión y así desarrollar un estilo de aprendizaje a través de un modelo de

*Existen diversos modelos que explican como aprenden los adultos y que se han clasificado como estilos de aprendizaje.*

aprendizaje experiencial que comprende cuatro fases: la experiencia concreta, la observación reflexiva, la conceptualización abstracta y la experimentación activa.

Cada fase implica un modo diferente de experiencia de la realidad: el modo concreto para la experiencia concreta; el modo de reflexión para la observación reflexiva; el modo abstracto para la conceptualización abstracta; y el modo acción para la experimentación activa. Los cuatro modos se agrupan según dos dimensiones, concreto/abstracto y acción/reflexión, cada dimensión subraya una tensión, una oposición entre dos modos: la inmersión en la experiencia concreta por oposición a la conceptualización; la reflexión sobre la experimentación activa.

En este modelo Kolb clasifica los estilos de aprendizaje en convergente, en donde el sujeto tiene la capacidad de comprender las teorías y demostrarlas; el divergente conjunta la experiencia concreta con las experiencias; por asimilación en donde el sujeto es capaz aprender a través de situaciones abstractas y observaciones reflexivas, procesando la información a nivel cognoscitivo. Y por último, el estilo por acomodación, en donde el sujeto aprende mediante la experiencia concreta como por la experiencia activa.

Por otro lado, el modelo de Variedad de Aprendizaje propuesto por R. M. Gagné, integra elementos cognitivos y conductuales que definen el aprendizaje como la permanencia de un cambio o disposición humana que no ha sido producido por procesos madurativos, por cierto periodo de tiempo, en donde se presentan los siguientes mecanismos internos de aprendizaje: fase de motivación, fase de atención y percepción selectiva, fase de adquisición, fase de retención, fase de recuperación de la información, fase de generalización, fase de desempeño, y fase de retroalimentación.

*R. M. Gagné, integra elementos cognitivos y conductuales que definen el aprendizaje como la permanencia de un cambio o disposición humana que no ha sido producido por procesos madurativos, por cierto periodo de tiempo.*

Hace referencia a la existencia de cinco capacidades que pueden ser aprendidas: destrezas motoras, información verbal, destrezas intelectuales, actitudes, estrategias cognitivas; y que en conjunto llevan a definir los ocho tipos de aprendizaje que presentan en el proceso: aprendizaje de señales, aprendizaje por estímulo-respuesta, aprendizaje por moldeamiento, aprendizaje por asociación verbal, aprendizaje por discriminación múltiple, aprendizaje de conceptos, aprendizaje de principios y aprendizaje por soluciones.

El modelo de aprendizaje perceptual, consiste en detectar si los participantes aprenden mejor mediante estilo visual, caracterizado por que el sujeto integra la información a través de la vista; por otro lado, el auditivo utiliza el medio oral como medio principal de aprendizaje y finalmente el cinestésico, que requieren de la participación activa en actividades neuromusculares para la comprensión eficaz de habilidades y conceptos. Este modelo permite la elaboración de un diseño de formación de acuerdo a las características específicas de los participantes. Es decir, el formador tiene la oportunidad de elegir si utilizará una presentación como

apoyo visual para fortalecer el proceso de aprendizaje, o que otro recurso es el indicado para ello.

En conclusión y retomando el planteamiento anterior, todo docente apegado al esquema constructivista frente a un grupo se caracteriza por estimular y aceptar la autonomía e iniciativa de los alumnos; utilizar datos y fuentes primarias además de materiales manipulables, interactivos y físicos; usar términos cognitivos como "clasificar," "analizar," "predecir," y "crear" en sus objetivos; permitir que las respuestas de los alumnos orienten y enriquezcan las clases, cambian estrategias de enseñanza y alteran el contenido de acuerdo al entorno de aprendizaje; hacen preguntas acerca de la comprensión que tienen los alumnos de los conceptos antes de mostrar su propia comprensión; estimulan a los alumnos a dialogar tanto con profesores como compañeros; estimulan la curiosidad de los alumnos con preguntas abiertas y profundas; buscan la elaboración por parte de los alumnos de sus respuestas iniciales; y finalmente dan tiempo a los alumnos para construir relaciones entre lo aprendido y la realidad.

### 2.2.5. Tecnología educativa

La Tecnología Educativa, definida por Bravo como “la aplicación de manera creadora de las técnicas y procedimientos para el mejoramiento del sistema educativo y para la prevención y solución de los problemas en la que juega un papel importante el enfoque sistémico, la eficiencia de la gestión y dirección educativa, la selección adecuada de los medios de enseñanza y las investigaciones en el área pedagógica”, toma sus fundamentos de la psicología educativa al incorporar algunas teorías conductistas y cognoscitivistas; de la Teoría General de Sistemas al tomar el medio como elemento aislado de todo el proceso de enseñanza, los cuales pretende transmitir valores que tienen un papel significativo para la transmisión de la cultura, y por último, de las Teorías de la Comunicación al buscar “utilizar todos los recursos disponibles –organizacionales, tecnológicos y humanos- para lograr mayor eficiencia en el proceso educativo” con un interés mayor en los procesos internos de los sujetos, en la influencia que ejerce el contexto en donde se desarrollan y por los mensajes simbólicos emitidos a través de los medios, eficientando el logro de los objetivos de aprendizaje.

Desde esta perspectiva cognitiva mediacional se distingue el enfoque de la interacción simbólica que estudia las interacciones entre los sistemas simbólicos de los medios y las forma en que los individuos entienden y codifican la realidad para provocar el desarrollo o suplantación de determinadas habilidades, en este sentido, la Tecnología Educativa se basa en el diseño de situaciones instruccionales que partan de una realidad de la práctica educativa, para seleccionar y proponer las estrategias adecuadas para el contexto educativo en el que se está inserto.

*La Tecnología Educativa se basa en el diseño de situaciones instruccionales que partan de una realidad de la práctica educativa, para seleccionar y proponer las estrategias adecuadas para el contexto educativo en el que se está inserto.*

En el enfoque curricular contextualizado los medios deben cumplir el papel de transmisores de la información y sistemas simbólicos y contemplar todos los elementos involucrados en el contexto y que pueden propiciar nuevas relaciones entre los profesores, el alumnado y su entorno. Además del hardware y el software, se considera el *Orgware*, forma en la que se configura su utilización en función de los usuarios y el contexto. En este enfoque también se incluye la Teoría Sociocultural basada en la teoría de Vigotzky el cual contempla el origen social de los procesos mentales, el papel del lenguaje y de la cultura como mediadores en la construcción e interpretación de los significados, consideradas trascendentales para el desarrollo de las funciones psicológicas superiores.

En este sentido, la importancia de los medios reside en ser considerados “elementos configuradores de habilidades cognitivas de los sujetos, ya que los diferentes modos de representar la realidad movilizan determinadas habilidades para procesar la información, de manera que diferentes medios con diferentes sistemas simbólicos y estructuraciones pueden coincidir con los conocimientos que presentan y diferenciarse por las habilidades que movilizan y generan. (Cabero: 2007, p. 283)

*La importancia de los medios reside en ser considerados “elementos configuradores de habilidades cognitivas de los sujetos...”*

Con la Teoría Crítica en los años 80, surge el enfoque crítico-reflexivo, el cual considera que en la comunicación educativa influye el contexto sociopolítico. La Tecnología Educativa Crítica “se cuestiona los valores sociales dominantes y se pregunta por el papel que deben desarrollar los procesos tecnológicos y de forma especial los medios y materiales de enseñanza” (Cabero: 1999) considerando a los medios como instrumentos generadores de análisis y reflexión al considerar la dinámica social, interactuando con su entorno social, lo que permite la construcción del conocimiento a través de procesos dialécticos.

El uso de los medios didácticos desde una perspectiva curricular comprende el asumir que su selección debe estar en función del proceso comunicativo en el aula. Una de las bases epistemológica que aluden a la Tecnología Educativa la aporta la Didáctica en cuanto es considerada una teoría de la enseñanza y su relación con el currículum al ser definida como un “cuerpo de conocimientos y campo de investigación curricular cuyo contenido semántico se centra en las situaciones de enseñanza-aprendizaje mediadas” (Gallego: 2007; p. 29) desarrollándose en gran medida en el campo de aplicación de la didáctica.

*El uso de los medios didácticos desde una perspectiva curricular comprende el asumir que su selección debe estar en función del proceso comunicativo en el aula.*

En este sentido, podemos reflexionar acerca del uso de los medios a partir de la función que pueden desempeñar a partir de estas teorías en el área educativa y en el contexto en que se ubican, y que son considerados elementos curriculares que deben analizarse en su relación con los demás elementos que integran el currículo, ya que como Cabero nos menciona (1992, p. 27) "... no funcionan en el

vacío, sino dentro del curriculum, por ello cualquier pretensión de abordarlos que no contemple este espacio decisional, contextual, institucional y pluridimensional, simplemente nos llevará a acumular e introducir nuevos aparatajes en el aula, que más o menos pronto son olvidados por el profesor y relegados a funciones lúdicas y motivadoras."

El uso de los medios didácticos desde una perspectiva curricular comprende el asumir que su selección debe estar en función del proceso comunicativo en el aula, es decir, debe partir del alcance de los objetivos, los contenidos y las características de los estudiantes, ya que el aprendizaje tiene su base en las estrategias y técnicas didácticas que se utilicen y no en función del medio, el cual se encuentra condicionado principalmente por el contexto en el que esta inserto, y en donde el capacitador o formador es una parte elemental en la concreción del medio como herramienta del proceso de aprendizaje.

Por otro lado, el capacitador debe conocer que los medios son sistemas simbólicos que de acuerdo a la estructuración de los contenidos determinan procesos cognitivos en los receptores o capacitandos, propiciando el desarrollo de habilidades cognitivas específicas mediante la creación de entornos y facilidades para el aprendizaje.

En este sentido, Zabalza (1987, p. 197-199) nos habla de seis funciones básicas que tienen los medios al ser incorporados al curriculum para ser aplicados a la enseñanza: Tiene una función innovadora al vincular la presencia de los nuevos medios con la existencia de renovaciones en el aula; se considera motivadora y estructuradora de la realidad, al ser mediadores del encuentro de los sujetos con la realidad; establecen relaciones de los sujetos con los nuevos conocimientos y finalmente tienen una función formativa global que se vinculan con los valores educativos que el propio contexto genera.

Sin embargo, también de acuerdo con González Soto (1998, p. 17) los medios pueden desempeñar cinco potencialidades en la formación en la que se encuentran la secuenciación de las tareas de aprendizaje; respetar el ritmo individual de cada alumno; favorecer la participación y actividad del alumno; favorecer la respuesta; y facilitar el feed-back.

De acuerdo a lo anterior podemos apreciar las diferentes funciones que tienen los medios en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que es importante enfatizar que "las decisiones sobre los medios tienen sentido si las contemplamos en estrecha relación con el resto de los elementos del curriculum y en su adecuación a la teoría de la enseñanza que construyamos. Seleccionar las más apropiadas implica decidir cuáles son las más coherentes con la teoría curricular y la enseñanza, y con la metodología de trabajo a

*"Las decisiones sobre los medios tienen sentido si las contemplamos en estrecha relación con el resto de los elementos del curriculum y en su adecuación a la teoría de la enseñanza que construyamos... implica decidir cuáles son las más coherentes con la teoría curricular y la enseñanza, y con la metodología de trabajo a desarrollar." (Gallego: 1996, p. 176-177).*

desarrollar." (Gallego: 1996, p. 176-177) que se concretan a partir de la concepción curricular en la que se desarrolle y que tienen como finalidad realizar representaciones que faciliten la resolución de problemas para el sujeto o la adecuación de los sistemas simbólicos a las características cognitivas y cronológicas de los receptores.

Los criterios para la selección del medio que se utilizará va desde las características técnicas hasta la revisión de los objetivos a alcanzar y las características cognitivas de los individuos como la revisión de los sistemas simbólicos y su adecuación a la estructura cognitiva, y es a partir de la estrategia instruccional y de los sistemas simbólicos que se aplique que influenciara en el aprendizaje, es decir, que el medio esta integrado por tres componentes determinantes: sistemas simbólicos, el mensaje y la tecnología de transmisión que al vincularse con la realidad llevan al aprendizaje significativo a los sujetos.

De acuerdo a estos planteamientos, el medio didáctico es considerado "un portador activo de estímulo a través del cual el alumno aprende. El aprendizaje es percibido como un proceso activo, constructivo, cognitivo y un proceso social por el cual el estudiante organiza estratégicamente los recursos disponibles para crear nuevos conocimientos en la interacción con la información mediada que se le presenta" (Cabero: 1992; p. 332) y en donde el considerar el contexto social y cultural es importante al ser aspectos determinantes para propiciar entornos de aprendizaje que sean colaborativo y flexible permitan la construcción del conocimiento a través de los mensajes o la información recibida y de esta manera los efectos perduren debido al cambio producido en las estructuras cognitivas.

*El medio didáctico es considerado "un portador activo de estímulo a través del cual el alumno aprende. El aprendizaje es percibido como un proceso activo, constructivo, cognitivo y un proceso social por el cual el estudiante organiza estratégicamente los recursos disponibles para crear nuevos conocimientos en la interacción con la información mediada que se le presenta" (Cabero: 1992; p. 332).*

En conclusión, la selección y uso de los medios didácticos tiene que estar inserto en un proyecto pedagógico determinado por las estrategias, métodos, técnicas, la relación profesor-alumno o capacitador-capacitando, la relación de ambos con el medio y con el entorno al que se incorpora, para generar un proceso comunicativo que permita la integración del conocimiento para su aplicación en la realidad.

### **2.3. El proceso comunicativo en el aula de capacitación**

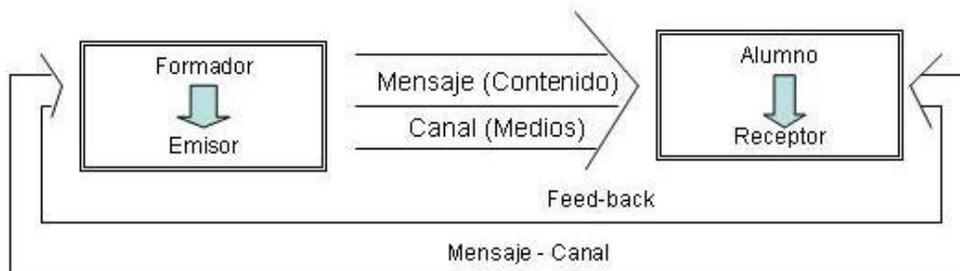
El hablar de proceso de enseñanza-aprendizaje implica al mismo tiempo hacer referencia al proceso comunicativo en el aula. Ambos procesos están implicados en la construcción del conocimiento a partir de diversas interacciones de diversos ámbitos (racional, emocional, axiológico y práctico), en donde la participación de sujetos

*El hablar de proceso de enseñanza-aprendizaje implica al mismo tiempo hacer referencia al proceso comunicativo en el aula.*

y/o grupos son determinantes, al considerar el conocimiento como una construcción de significados que tienen como base la comunicación.

Desde esta perspectiva es necesario reflexionar sobre cómo se da el proceso de comunicación en la enseñanza, considerando las diversas formas de expresión que se manifiestan a través del lenguaje propio, el lenguaje de los otros sujetos implicados en el proceso, la informática, los medios de comunicación de masas, etc., y que son indispensables para el formador para crear un entorno de aprendizaje propicio para la comprensión de los contenidos.

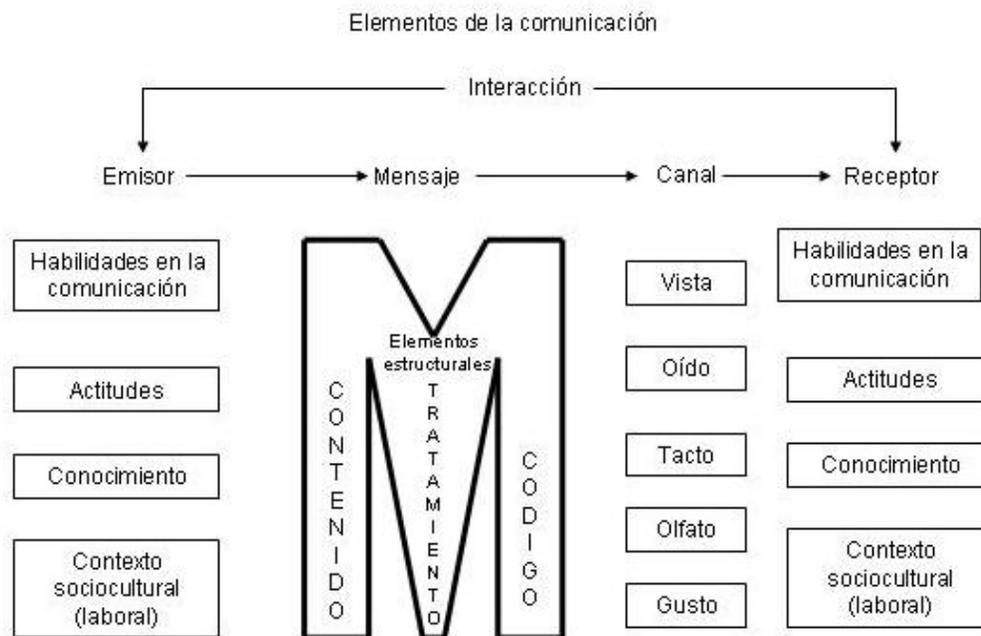
El proceso comunicativo eficaz en el aula refiere a la emisión de un mensaje por medio de un *canal* con una finalidad determinada, en donde la retroalimentación (feed-back) debe manifestarse para dar por hecho que el mensaje fue recibido (como se muestra en el esquema 1), por ello, es necesario estructurar los contenidos del aprendizaje para su comprensión y asimilación.



Esquema tomado de Herraiz (2000) Formación de formadores p.127

De acuerdo lo anterior, los elementos que integran el proceso comunicativo está compuesto por el emisor (formador) y el receptor (alumno) en quienes el desarrollo de habilidades comunicativas, su actitud, el dominio del conocimiento y su contexto laboral son determinantes en una situación de formación. Asimismo, en el mensaje se encuentra los contenidos, los cuales, como ya se mencionó, deben estructurarse de tal manera que genere un entorno que permita la comprensión de los contenidos haciendo del aprendizaje algo significativo para los sujetos, en donde el canal o canales que se utilizan para hacer llegar el mensaje son elementos primordiales que favorecen e influyen en el proceso y que puede ser alcanzado a través de la retroalimentación que tiene como finalidad el asegurar la eficacia del proceso comunicativo. (Esquema 2)

En este modelo de comunicación horizontal el proceso formativo gira alrededor de los saberes establecidos y de las posibilidades de formación, por lo que el tratamiento de los contenidos, la selección adecuada de medios didácticos en el aula entre otros factores, tiene mucha significación pedagógica al estar inmersos en un espacio y tiempo determinados que deben ser considerados para favorecer el entorno de aprendizaje.



Esquema tomado de Herraiz (2000) Formación de formadores p. 127

Dicho proceso comunicativo, como ya se ha mencionado, está relacionado directamente con el proceso educativo y con la formación del ser humano, siendo un proceso complejo que se ha presentado a lo largo de la historia y que puede ser abordado a partir de dos vertientes: la primera denominada Paideia, parte de la concepción de que el hombre se divide en cuerpo y alma, y es perfectible al estar en un proceso de adquisición de conocimientos y por el *bildung*, vertiente propuesta por Hegel, que define la formación humana a partir de procesos como lo son la socialización, la enculturación y finalmente de la relación con el contexto social, histórico y cultural en el que se encuentra inmerso.

En este sentido, el hablar de formación humana implica una conceptualización más amplia que considera todos los ámbitos educativos: formal, no formal e informal. Es decir, que el proceso enseñanza-aprendizaje no es exclusiva de la escuela, sino que lo didáctico y pedagógico traspasa hacia todos los contextos en los que se encuentra inmerso, y que depende de las acciones y proyectos que el sujeto establezca como meta y del contexto histórico en el que se encuentra inmerso y que se ve influenciado por los acontecimientos que se presentan en el ámbito económico, social y cultural, resultados de la globalización, que al mismo tiempo son determinantes del contexto educativo.

*El proceso enseñanza-aprendizaje no es exclusiva de la escuela, sino que lo didáctico y pedagógico traspasa hacia todos los contextos en los que se encuentra inmerso.*

El concepto de formación humana, aun con todos los cambios históricos que se han presentado desde el periodo moderno hasta la actualidad, siempre ha sido el mismo: un proceso de humanización que “reconoce que el hombre se desarrolla, se forma y humaniza no por un moldeamiento exterior sino como un reconocimiento que se produce desde el interior del sujeto como un despliegue libre y expresivo de su propia espiritualidad que va forjando desde el interior en el cultivo de la razón y de la sensibilidad, en contacto con la cultura propia y la universal, la filosofía, las ciencias, el arte y el lenguaje”. (Florez; 1998: p. 108)

En este sentido, en el contexto actual caracterizado por la globalización, se han presentado cambios que han determinado a su vez el contexto educativo; la estrecha relación entre los países del mundo y el vertiginoso desarrollo de la tecnología dieron paso a la creación de nuevas “culturas” en la que encontramos la llamada sociedad de la información, caracterizada por el surgimiento de nuevos lenguajes, cultura, ideología, resultado de la apertura de las fronteras entre los países y del uso de las nuevas tecnologías como forma de comunicación, transmisión y retroalimentación de conocimiento. Cabe destacar el uso del internet, de los hipertextos, etc., como nuevas formas de acceder al conocimiento y de comunicación, medios que implicaron el cambiar símbolos, códigos y gramática para poder comunicarse.

Bajo estas circunstancias el ámbito educativo fue rebasado, la perspectiva de formación del hombre se modificó, buscando ahora, el formar a un sujeto que responda a las necesidades de su contexto, desarrollando otras habilidades cognitivas y competencias<sup>2</sup> como producto del proceso de aprendizaje, otorgando a las instituciones educativas la responsabilidad de no perder de vista este aspecto fundamental de la formación humana mediante la relación pedagógica que se establece entre el educando y el educador en el proceso de formación.

En esta perspectiva, se presentan diversos factores fundamentales del proceso comunicativo que influyen directamente en el aula. El primero es la enculturización, definida por Yuren Camarena como “el conjunto de saberes e interpretaciones de los que se proveen los sujetos para entender algo en el mundo.” (Camarena: 2000; p. 31) y que es responsable de la transformación de los sujetos a través de sus aprendizajes, los cuales están determinados principalmente por el quehacer educativo. Cabe mencionar que las dos competencias principales en la formación humana en la época moderna y posmoderna son la lectura y la escritura, indispensables en el proceso de enculturización y en la adquisición de conocimientos.

El siguiente factor a considerar planteado por Rafael Florez (1998) es la enseñabilidad, la cual a lo largo de la historia hace referencia al predominio de diferentes tipos de conocimiento, que aún continúan vigentes y que junto con los aprendizajes y las habilidades contribuyen a la formación del hombre y en donde

---

<sup>2</sup> Según Yuren Camarena las competencias son los conocimientos y habilidades adquiridos que el sujeto pone en acción para satisfacer sus necesidades. Las motivaciones son estructuras normativas que el sujeto ha internalizado y que rigen tanto sus interacciones con los otros como sus elecciones valorativas.

la función del pedagogo es el diseñar las estrategias pertinentes que permitan incorporar y hacer significativos los nuevos conocimientos y remover los obstáculos en el aprendizaje a partir de "definir los contenidos, experiencias, lenguajes y metodologías compatibles y productivos para la enseñanza de nuevos conocimientos, el clima interpersonal y social que aseguren mejores efectos educativos para el desarrollo de la personalidad y creatividad del alumno" (Florez; 1998: p 89)

Las condiciones de enseñanza de las diversas disciplinas tienen que ver con las formas de comunicación, con el contexto y con la posibilidad de enseñar algo a través de una metodología en un tiempo y espacio determinado, la cual requiere de una didáctica especial que considere las características del contexto para así posibilitar la comunicación e influir en la estructura cognitiva del sujeto para transformar su entorno a través de la confrontación de la teoría y la práctica.

*Las condiciones de enseñanza de las diversas disciplinas tienen que ver con las formas de comunicación, con el contexto y con la posibilidad de enseñar algo a través de una metodología en un tiempo y espacio determinado.*

Por otro lado, el proceso de enseñanza en la actualidad esta influenciado indudablemente por los cambios constantes en el contexto educativo, económico, cultural y social, en donde indiscutiblemente la tecnología, en donde incluimos a los medios didácticos tienen una gran importancia al incorporarse nuevos códigos, lenguajes y formas de comunicación que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y que sirven como apoyo para incorporar nuevos conocimientos a través de la vinculación con la experiencia de cada individuo y así satisfacer los requerimientos actuales de una sociedad competitiva.

Es importante señalar que para crear aprendizajes significativos es necesario promover cambios en las estructuras cognitivas en los sujetos, a través de generar el aprendizaje significativo a partir de los contenidos y de las estrategias de aprendizaje que permitan que el conocimiento sea el resultado de un proceso en donde el formador motive en los educandos la necesidad de aprendizajes, y que a su vez les permitan potenciar y desarrollar las competencias que estén vinculadas a su realidad. En este sentido, el sujeto debe comprender la información y los contenidos a los que acceden para poder crear a través de ellos mediante su capacidad de relacionar y transformarlos en su beneficio.

Por otro lado es necesario considerar que los procesos educativos implican cierto grado de complejidad que depende de diversos factores como lo son el qué se enseña, qué se aprende, cómo se enseña, cómo se aprende y el contexto en el que se desarrollan y que se encuentran determinadas por dos tipos de estrategias que se encuentran involucradas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, cuyo objetivo es la promoción de aprendizajes significativos a partir de los contenidos.

Las estrategias a las que hacemos referencias son las **estrategias de enseñanza**, las cuales hacen énfasis en el diseño, programación, elaboración y realización de

los contenidos a aprender y es responsabilidad del docente; y las **estrategias de aprendizaje** ubicadas en el campo del aprendizaje estratégico “a través del diseño de modelos de intervención cuyo propósito es dotar a los alumnos de estrategias efectivas para el mejoramiento en áreas y dominios determinados” (Díaz Barriga y Hernández Rojas: 1999). En ambos casos deben considerarse como procesos flexibles y adaptables a las circunstancias de enseñanza.

De esta manera, el objetivo central es el enseñar a los sujetos a ser aprendices autónomos, que gestionen su propio conocimiento controlando sus procesos de aprendizaje, creen una conciencia sobre lo que hacen, capten las exigencias de las tareas y las lleven a cabo, con la capacidad de aprender a aprender y así obtengan las herramientas cognitivas que les permitan enfrentar situaciones de aprendizaje de diversas índoles que respondan a situaciones laborales y personales.

En otras palabras, las estrategias de aprendizaje son definidas (Díaz Barriga y Hernández Rojas: 1999) “como un procedimiento (conjunto de pasos o habilidades) que un alumno adquiere y emplea en forma intencional como instrumento flexible para aprender significativamente y solucionar problemas y demandas académicas” y que afectan la forma en que se selecciona, adquiere y organiza el nuevo conocimiento y que ocurren asociados con procesos cognitivos básicos (atención, percepción, codificación, almacenaje, recuperación, etc.), base de conocimientos (hechos y conceptos previos), conocimiento estratégico (el saber cómo conocer), y el conocimiento metacognitivo (conocimientos que poseemos y cómo lo sabemos).

Cabe mencionar que las estrategias de aprendizaje, junto con los contenidos, objetivos y la evaluación de los aprendizajes son componentes fundamentales del aprendizaje y que es considerada una guía de las acciones a seguir para alcanzar el objetivo de aprendizaje de manera intencionada para que de esta manera se reflexione sobre el modo en que serán aplicadas, para que de esta manera sean seleccionadas a partir de los recursos y capacidades que se tengan al alcance en determinada situación.

*Las estrategias de aprendizaje, junto con los contenidos, objetivos y la evaluación de los aprendizajes son componentes fundamentales del aprendizaje...*

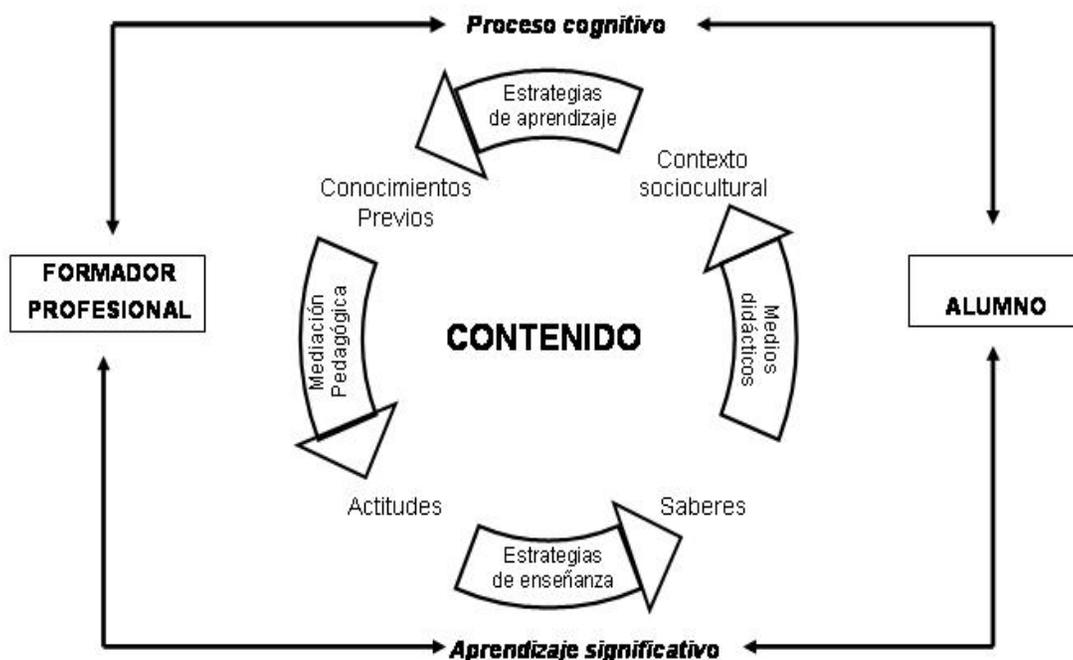
Cuando un sujeto utiliza una estrategia es capaz de ajustar su comportamiento a las exigencias de una situación, para ello es necesario que reflexione sobre el objetivo de la tarea, planifique que hacer y como llevarlo a cabo, realice la actividad, evalúe su actuación y que conozca en que otra situación puede utilizar la misma estrategia y los beneficios de la misma.

El logro de lo anterior requiere de diversos recursos y procesos cognitivos con los que cuenta el sujeto y que se encuentran vinculados con diferentes tipos de conocimiento que son utilizados en el proceso de aprendizaje, que están comprendidos por procesos cognitivos básicos en los que se consideran todas las

operaciones que se involucran al procesar la información que se recibe; los procesos conceptuales específicos constituidos por todos los hechos, conceptos y principios que tiene el sujeto sobre el conocimiento de los diferentes temas; el conocimiento estratégico o el saber cómo conocer; y finalmente el conocimiento metacognitivo que se refiere al conocimiento que el sujeto tiene sobre qué y cómo sabe, de sus procesos y operaciones cognitivas y que son fundamentales para la ejecución de otros procesos de orden superior y para la regulación y selección de las estrategias de aprendizaje.

En este sentido es indispensable que el formador o el docente sea un “formador estratégico”, que conozca su propio proceso de aprendizaje, las estrategias de enseñanza como medios pedagógicos que permitan el promover aprendizajes significativos partiendo de los conocimientos previos, actitudes, aptitudes y del contexto sociocultural en el que se encuentran inmersos los sujetos para de esta manera propiciar las condiciones de aprendizaje, y de esta manera finalmente planifiquen, reflexionen y evalúen su actuación docente a partir del éxito de los procesos formativos para el desarrollo de las habilidades, tal y como se puede apreciar en el siguiente esquema:

**Elementos de la comunicación en el proceso formativo**



El formador debe considerar cinco aspectos básicos para la selección de las estrategias de enseñanza y para su aplicación en los momentos pertinentes del proceso de enseñanza: 1) las características generales de los sujetos (nivel de desarrollo cognitivo, conocimientos previos, motivación, etc.), 2) dominio del conocimiento general de la temática a abordar, 3) Intención o meta a lograr y a través de que actividades cognitivas y pedagógicas se lograrán; 4) vigilancia permanente del proceso de enseñanza, y 5) determinación del contexto subjetivo o del conocimiento creado hasta ese momento por los sujetos.

En el cuadro número 3 que se encuentra en las páginas 51 y 52, se presentan una breve definición de las estrategias de enseñanza de acuerdo a Díaz- Barriga y Hernández Rojas (2007).

En el aprendizaje significativo el docente es el que propicia la accesibilidad del conocimiento y es el responsable directo de hacer significativo el conocimiento mediante el establecimiento de puentes cognitivos, es decir, mediante los organizadores previos constituidos por “conceptos o ideas iniciales presentados como

*En el aprendizaje significativo el docente es el que propicia la accesibilidad del conocimiento y es el responsable directo de hacer significativo el conocimiento mediante el establecimiento de puentes cognitivos.*

marco de referencia de los nuevos conceptos y nuevas relaciones” (Ontoria, Antoni: 2000. p. 16), estableciendo un puente cognitivo que permita relacionar los nuevos contenidos con la estructura cognitiva del sujeto y que pueden presentarse en tres fases: presentación del organizador, del material de trabajo y potenciar la organización cognitiva para anclar finalmente el nuevo conocimiento.

También es importante el señalar, que si bien se considera al formador como responsable de propiciar la accesibilidad al aprendizaje de los contenidos, de igual manera, el alumno es responsable de que el proceso sea efectivo, ya que hay que considerar que el individuo llega al aula con una predisposición determinada que le permite aprehender e integrar los contenidos otorgándoles un significado y utilidad para su desarrollo.

En cuanto a los organizadores previos, son las ideas que disparan otras ideas y tienen la finalidad de propiciar dudas, despiertan la inquietud del sujeto por conocer más y son generadores de situaciones de aprendizaje para que el alumno aprenda a partir de relacionar las experiencias pasadas con las presentes.

Esto nos remite a la didáctica como metodología de la enseñanza al propiciar la construcción del conocimiento significativo a partir de una postura cognoscitivista, y en donde el proceso de comunicación influye en el aprendizaje y en la construcción de las estructuras cognitivas. El factor detonante de las estructuras cognitivas según Piaget son las emociones; para la construcción del conocimiento lo que se percibe a través de los sentidos es lo que pone en contacto al sujeto con el aprendizaje de la vida cotidiana, todas estas sensaciones percibidas por los cinco sentidos son registrados en el cerebro.

En este sentido, la relación de la educación con lo biológico se establece a partir de considerar que el aprendizaje se construye antes y después del nacimiento de los individuos; las experiencias y vivencias derivan en procesos de conexiones neuronales llamado sinapsis, esta información se registra en el cerebro presentándose el proceso de asimilación, acomodación y estructuración, anclando el aprendizaje en las estructuras, posicionando a la acción comunicativa como la base del aprendizaje presentándose en diferentes niveles: biológico, desarrollo cognitivo en el que se encuentra vinculado lo emocional y lo cognitivo y que al interior de aula se ejerce a través de la identificación de los tipos de lenguaje para así poder planear las estrategias de aprendizaje que propicien la construcción del conocimiento.

Esto quiere decir que el lenguaje es la función cognitiva por excelencia de los seres humanos, la cual le permite ordenar al mundo y comprenderlo. Existen diferentes tipos de lenguaje para comunicarse en una cultura: oral, escrito, icónico, corporal y digital.

## ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA

Estrategia de enseñanza	Definición	Proceso cognitivo en el que incide la estrategia	Efecto esperado en el alumno
Objetivos	Enunciados que establecen condiciones, tipo de actividad y forma de evaluación del aprendizaje del alumno. Como estrategia de enseñanzas compartidas con los alumnos, generan expectativas apropiadas	-Generación de expectativas apropiadas. -Activación de los conocimientos previos	Dan a conocer la finalidad y el alcance del material y como manejarlo: el alumno sabe qué se espera de él al terminar de revisar el material, Ayudan a contextualizar sus aprendizajes y a darles sentido.
Resúmenes	Síntesis y abstracción de la información relevante de un discurso oral o escrito. Enfatizan conceptos clave, principios y argumento central.	-Promover una organización más adecuada de la información nueva a aprender (mejorar las conexiones internas).	Facilitan que recuerde y comprenda la información relevante del contenido por aprender.
Organizadores previos	Información del tipo introductorio y contextual. Tienden un puente cognitivo entre la información nueva y la previa.	-Para potenciar y explicitar el enlace entre conocimientos previos y la información nueva por aprender (mejorar las conexiones externas).	Hacen más accesible y familiar el contenido. Con ellos se elabora una visión global y contextual.
Ilustraciones	Representaciones visuales de objetos o situaciones sobre una tarea o tema específico (fotografías, dibujos, dramatizaciones, etc.)	-Mejorar la condición de la información.	Facilitan la codificación visual de la información.
Organizadores gráficos	Representaciones visuales de conceptos, explicaciones o patrones de información (cuadros sinópticos, etc.).	-Promover una organización global más adecuada de la información nueva a aprender (mejorar las conexiones internas).	Crean un marco de referencia común.

<b>Estrategia de enseñanza</b>	<b>Definición</b>	<b>Proceso cognitivo en el que incide la estrategia</b>	<b>Efecto esperado en el alumno</b>
Preguntas intercaladas	Preguntas insertadas en la situación de enseñanza o en un texto. Mantienen la atención y favorecen la práctica, la retención y la obtención e información relevante.	-Orientar y guiar la atención y el aprendizaje. - Mejorar la codificación de la información.	-Permiten que practiquen y consoliden lo que han aprendido. -Mejora la codificación de la información relevante. - El alumno se autoevalúa gradualmente.
Señalizaciones	Señalamientos que se hacen en un texto o en la situación de enseñanza para enfatizar u organizar elementos relevantes del contenido a aprender.	-Orientar y guiar la atención y el aprendizaje.	-Lo orientan y guían en su atención y aprendizaje. -Identificación de la información principal; mejoran la codificación selectiva.
Mapas y redes conceptuales	Representaciones gráficas de esquemas de conocimientos (indican conceptos, proposiciones y explicaciones.)	-Mejorar la codificación de la información. -Promover una organización global más adecuada de la información nueva a aprender (mejorar las conexiones internas).	-Son útiles para realizar una codificación visual y semántica de conceptos, proposiciones y explicaciones. - Contextualizar las relaciones entre los conceptos y proposiciones.
Organizadores textuales	Organizaciones retóricas de un discurso que influyen en la comprensión y el recuerdo.	-Promover una organización global mas adecuada de la información nueva a aprender. (Mejorar las conexiones internas),	Explican el recuerdo y la comprensión de las partes más importantes del discurso.

Así pues, el aula es una estructura epistemológica que tiene condiciones para llevar procesos cognitivos, en donde hay que identificar los procesos de enseñanza-aprendizaje y que además, requiere del docente una sensibilidad que permita reconocer y comprender los lenguajes, el aprendizaje cotidiano y las mediaciones que intervienen en el proceso de construcción del conocimiento y que abarca diferentes planos englobados en lo tecnológico, cognitivo, afectivo y axiológico que tienen como finalidad la construcción del conocimiento a través del docente y proyectada con una idea formativa e integral del ser humano en un contexto histórico social.<sup>3</sup>

El proceso comunicativo en el aula se basa principalmente de conocimientos cotidianos que representan “todo aquello que compone nuestra experiencia sensible (tanto al mesomundo del mundo físico como el mundo interpersonal), (Rodrigo, Ma. José: 1997, p. 178) y que son parte de las experiencias y saberes que el alumno trae al interior del aula, y que determinan los procesos comunicativos que intervienen junto con las mediaciones pedagógicas en la construcción del conocimiento.

*El proceso comunicativo en el aula se basa principalmente de conocimientos cotidianos que representan “todo aquello que compone nuestra experiencia sensible (tanto al mesomundo del mundo físico como el mundo interpersonal), (Rodrigo, Ma. José: 1997, p. 178).*

Este esquema va más allá del modelo de comunicación tradicional emisor-mensaje-receptor, siendo más complejo al intervenir la mediación pedagógica, el lenguaje, la tecnología entre otros aspectos, los cuales se conjugan para favorecer y propiciar la construcción del conocimiento que se genera en diversos escenarios: en la vida cotidiana que es en donde se adquieren experiencias y saberes; al interior del aula escolar, del contexto sociocultural en el que está inmerso y finalmente de un escenario profesional en donde el conocimiento tiene su propia epistemología.

Es indispensable que para que se presente una construcción del conocimiento que sea significativo para el alumno, este sustentado en la mediación pedagógica, la cual incluya mediaciones tecnológicas, axiológicas, entre otras, que se encuentren acotadas por lo formativo, ya que sólo así contribuirá a la formación del ser humano, además de que el docente debe de ser muy sensible en el aula para captar las necesidades y dudas de los alumnos, así como ser altamente flexible para leer y comprender el contexto fuera y dentro del aula.

En este sentido, comprender el vínculo del conocimiento en el plano cotidiano y escolar significa comprender los lazos comunicativos entre el contexto sociocultural y el aula escolar para propiciar las condiciones para que el pensamiento se pueda construir y para establecer las formas y niveles de comunicación.

---

<sup>3</sup> Apuntes del módulo IV del Seminario Taller Extracurricular “ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN DEL AULA”

Por otro lado, a través de los modelos mentales se puede comprender como se presenta el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación no formal e informal, es decir, en el aprendizaje cotidiano, en donde se encuentran de igual manera procesos pedagógicos, didácticos que aunque no están explicitados están presentes.

La construcción del conocimiento a partir de los Modelos Mentales se presenta en diversos niveles: Acumulación de experiencia, Inducción-Teorización y Metacognición y que hace referencia a partir de la confrontación de las experiencias internas y externas, cuestionando todas las experiencias y a partir ello se elaboran juicios e hipótesis, es un proceso autoreflexivo.

Estos niveles se presentan tanto en niños como adultos al estar inmersos en un contexto sociocultural generador de experiencias continuas y de cambios de escenarios que llevan al sujeto a buscar explicaciones a partir de los saberes y experiencias obtenidos en el trayecto de su vida y que por lo general en el contexto educativo no son considerados. En este sentido, el ser poco sensible a los elementos, experiencia y saberes previos que trae el alumno al aula pone en riesgo el aprendizaje significativo, es indispensable que a partir de ellas se realice la planeación estratégica y didácticas que intervienen en la mediación pedagógica.

*El ser poco sensible a los elementos, experiencia y saberes previos que trae el alumno al aula pone en riesgo el aprendizaje significativo, es indispensable que a partir de ellas se realice la planeación estratégica y didácticas que intervienen en la mediación pedagógica.*

En conclusión, la epistemología de la vida cotidiana explica el como se construyen los saberes o los conocimientos cotidianos, para que a partir de ellos se comprenda como se presenta el proceso de construcción de conocimiento en el aula, para que en base a ello se establezcan las estrategias didácticas que vinculan lo cotidiano con lo escolar y hacer significativo los conocimientos.

Por otro lado, existe otra postura que explica el proceso de construcción del conocimiento a partir de la llamada ecología intelectual, la cual hace referencia al sujeto como elemento integrante inmerso en un espacio de comunicación y conocimiento. La ecología intelectual habla sobre como el humano genera y construye su conocimiento al mismo tiempo que se encuentra inserto en un ámbito en donde se produce conocimiento que se relaciona con él. En otras palabras, el aula es considerada un nicho ecológico cognitivo que propicia el proceso comunicativo más enriquecedor que conjunta experiencias y conocimientos que generan al mismo tiempo procesos cognitivos emergentes que le permiten desarrollarse y comunicarse en un contexto (lenguaje por medio de señas, lenguaje icónico, etc.), los cuales son considerados como todos aquellos procesos cognitivos que se presentan fuera de los estándares de la normalidad.

El explicar como se desarrolla el proceso de comunicación en el aula, así como los procesos cognitivos implica un gran grado de complejidad al estar involucrados diversos factores propiciados por un entorno sociocultural cambiante que impactan

en todo momento en los procesos que se presenta en el aula, razón por la cual las poblaciones conceptuales o el conjunto de conceptos que se requiere para explicarlos tiene que ser mayor al contexto en el que se esta inserto, de otra manera no se pueden explicar los nuevos fenómenos que se presentan.

El nicho ecológico es un sistema conformado a su vez por otros sistemas que tienen como característica que tienen una función holográfica, es decir, que así como funciona el TODO funcionan cada una de las partes que integran ese TODO, son sistemas vivos y abiertos, cuya característica esencial es que son muy sensibles al medio exterior, ya que todo lo que suceda en ese medio le afecta directamente, en este sentido, el aula es considerada un nicho ecológico ya que repite de manera holográfica las características de su contexto. Es por ello que se considera que todas las instituciones están insertas en un sistema ecológico y deben mantener una apertura para asimilar todos los cambios que se presentan.

En el nicho ecológico la continuidad y el cambio son considerados parte de un mismo proceso, es decir, cuando se accede a una gran cantidad de información solamente se selecciona aquella que es funcional. Es necesario mencionar que los cambio que operan en un sistema o nicho ecológico depende de las presiones que ejerce el contexto sociocultural sobre el individuo y las presiones que el mismo genera, por lo cual es necesario para mantener un equilibrio en la construcción del conocimiento intervenga el mecanismo conocido como autorregulación, el cual le permite al individuo compensar y mantener el equilibrio mientras el proceso se presenta.

El proceso de autorregulación se presenta de la misma forma en aula, siendo el mismo docente quien a partir de este mecanismo trata de comprender el lenguaje o lenguajes de los individuos, así como las actitudes para poder establecer un proceso comunicativo adecuado que permita a partir de las experiencias y saberes que obtienen del contexto exterior, desarrollar la sensibilidad y establecer canales de comunicación que integren tanto los mecanismos formales como los informales que se dan en el aula y que permiten la integración de nuevos conceptos a los existentes. Los conceptos no cambian radicalmente, sino que la nueva información se incorpora integrándose a la que ya se tiene, es proceso se presenta por sí solo en el aula, y es a través de la mediación pedagógica que este proceso se puede dar de la manera adecuada y que se define a partir de la concepción de la formación humana, abarcando a su vez otras mediaciones como pueden ser la didáctica, tecnológica, axiológica, afectiva, social y cultural.

Por lo tanto, el contexto áulico como matriz del intercambio didáctico se basa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual esta determinado por los procesos psicológicos y epistemológicos que vienen del exterior, ya que el individuo llega al aula con antecedentes, vivencias e historias que le permiten construir conocimiento a través de la interacción entre alumno, maestro y contexto, mismo

*El contexto áulico como matriz del intercambio didáctico se basa en el proceso de enseñanza-aprendizaje, el cual esta determinado por los procesos psicológicos y epistemológicos que vienen del exterior.*

que a su vez está influenciado por el contexto sociocultural globalizado y cambiante en el cual el ejercicio del poder se manifiesta como una repetición de las características que determinan el contexto social, familiar, etc., en el cual esta inserto el individuo y que se manifiesta en dos planos en el aula: el explícito y formal y el segundo, que permanece oculto en la comunicación (verbal, gestual, icónico, etc.).

En conclusión, son tres los materiales que intercambian el docente con el alumno, o en este caso, el formador con el participante que se encuentran estrechamente vinculados en proceso de enseñanza-aprendizaje y que son los conocimientos, las competencias y la comprensión, ésta última refiere al sentido que se le da al aprendizaje, es decir, a la habilidad de pensar y actuar con flexibilidad a partir de lo que se sabe, siendo capaz de explicar, vincular y aplicar el conocimiento en su vida cotidiana.

La comprensión depende de la construcción de representaciones, de esquemas o de modelos mentales, en este sentido, el formador al estar rodeado de modelos, actividades, formas de evaluar, planes, programas, experiencias debe propiciar en los participantes el pensamiento crítico, la solución de problemas que le permitan vincular el conocimiento con su realidad a través de la motivación, la identificación de los temas de mayor relevancia, involucrando las competencias involucradas en el programa y que estén relacionadas con las metas de comprensión.

De esta manera las preguntas claves que todo formador debe hacer hacen referencia a qué contenidos son relevantes para su comprensión, qué aspectos de esos contenidos son los más importantes, cómo se puede promover su comprensión, y como puede averiguar si se comprendieron los contenidos, es decir, los elementos a los que se refiere son los contenidos generativos, metas de comprensión, desempeño de la comprensión y finalmente la evaluación diagnóstica continua.

Ahora bien, para poder explicar esta problemática es necesario hacerlo a partir de un enfoque educativo comunicacional que se explicará en el siguiente apartado metodológico, proporcionando los elementos que intervienen en el proceso formativo dentro del aula de capacitación.

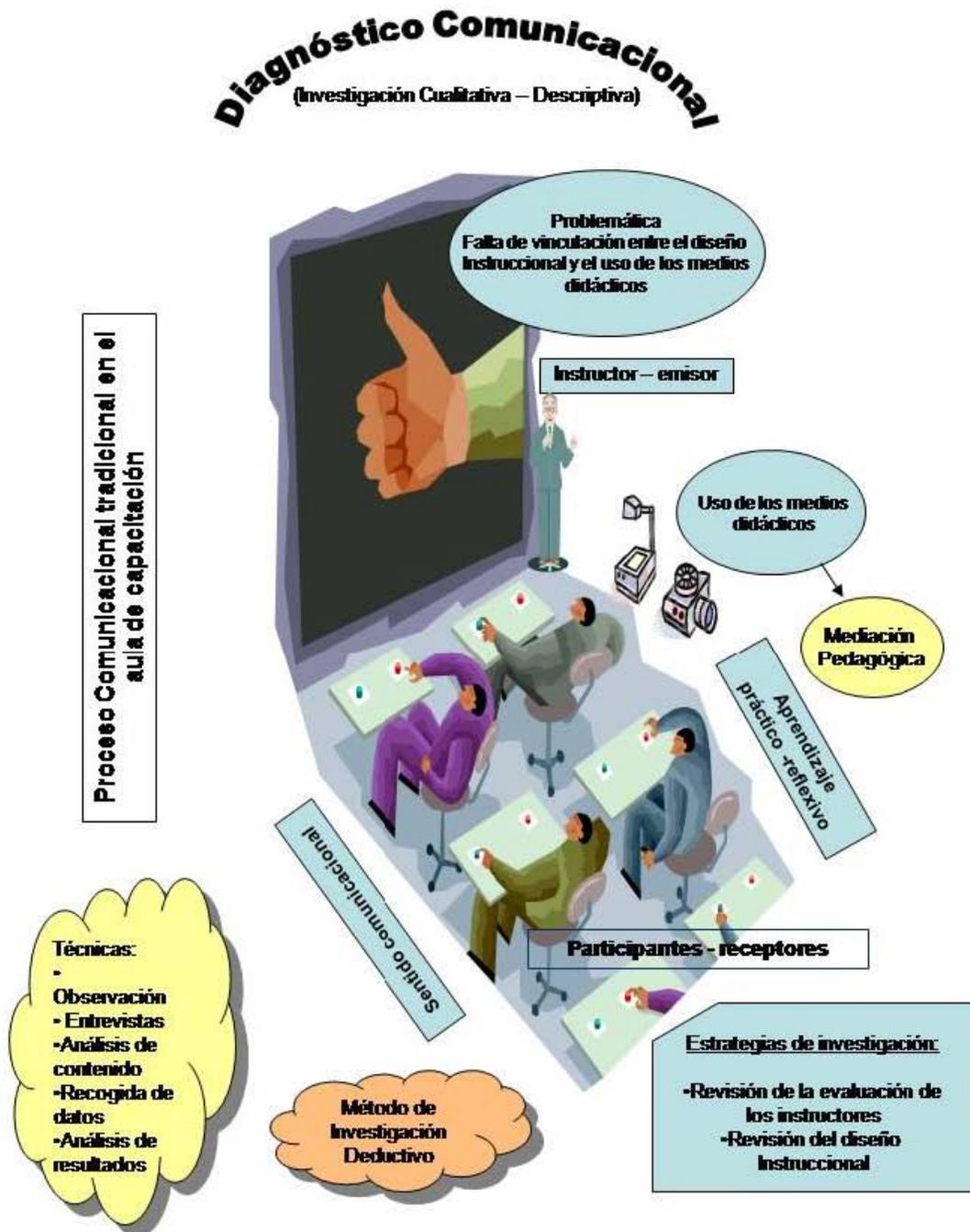
## MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Metodología de investigación con estudios de caso

Un caso de estudio es un método de investigación de una situación compleja; se basa en el entendimiento comprensivo de dicha situación el cual se obtiene a través de la descripción y análisis de la situación la cual es tomada como un conjunto y dentro de su contexto, en éste sentido, su importancia radica en analizar si el desarrollo de los medios didácticos en la capacitación para el trabajo limitan o propician el aprendizaje de conocimientos técnicos y prácticos, por lo tanto, se debe de incorporar el **diagnóstico comunicacional** que nos permite “dar cuenta del estado central del proceso de comunicación en el aula, comprender cuáles son los factores que hacen posible dicho proceso en relación con su contexto específico”. (Mercedes Charles C. Maestría en Tecnología Educativa, P. 13) Para la realización del análisis se abordará a través de una **metodología cualitativa** mediante el abordaje de modelos teóricos que permitan la interpretación del fenómeno a partir de diferentes posturas.

El desarrollo de los conceptos que darán explicación a los procesos que se presenten en el estudio de caso se obtendrán a través de la observación directa, de la descripción del contexto, entrevistas y revisión de documentos comparadas con la realidad.

### 3.2. Diagnóstico comunicacional



### 3.3. Paradigma de investigación

La conceptualización de Tecnología Educativa ha sufrido diversos cambios a través de la historia debido a la evolución de nuestra sociedad y del crecimiento y auge de innovaciones tecnológicas e informáticas.

Al respecto, la propuesta de Julio Cabero explica las etapas de evolución de la Tecnología Educativa, en la que la primera llamada de las Concreciones plantea la necesidad de establecer una ciencia que vincule las teorías psicológicas con la aplicación en contextos instruccionales. La segunda etapa refiere a la teoría de la educación, se apoya en un enfoque empírico-analítico quedando vinculada al mismo tiempo con un enfoque positivista que busca conocer las leyes que rigen la dinámica educativa y en donde se encuentran diversos enfoques que a continuación se explican:

*La teoría de la educación, se apoya en un enfoque empírico-analítico quedando vinculada al mismo tiempo con un enfoque positivista que busca conocer las leyes que rigen la dinámica educativa y en donde se encuentran diversos enfoques...*

El enfoque centrado en los medios instructivos como lo son los materiales, aparatos y medios de instrucción, refiere a la “visión tecnocrática de la realidad educativa cuyos postulados se centran en la necesidad de que el profesor cuente con buenas y variadas herramientas para llevar a cabo la acción docente, ya que la riqueza y variedad de estímulos elevará la atención y la motivación de los estudiantes y facilitará la adquisición y recuerdo de la información”, (Pérez Marques, Graells. 2007) y en donde se considera al hardware y el software como factores fundamentales, los cuales deben de cumplir la función de reflejar la realidad.

Sin embargo, no es hasta los años 60 con el auge de los medios masivos de comunicación cuando aparece el interés por estudiar el proceso de comunicación en el interior de las aulas incorporándose teorías, modelos y procedimientos. A partir de los 70 con el desarrollo de la informática se introducen los programas informáticos en el aula diseñados bajo enfoques educativos de tipo constructivista.

Continuando con ello la enseñanza programada basada en un enfoque conductista y neoconductista en donde “la tecnología de la enseñanza es considerada como la aplicación en el aula de una tecnología que pretende la planificación psicológica del medio, basada en las leyes científicas que rigen el comportamiento, con unos modelos de conducta planificados y que a priori se consideran deseables” (Cabero, 1999), y en donde la elaboración de objetivos deberían de ser formulados a partir de las conductas observables y en donde se puede apreciar la influencia de la Teoría de Sistemas y de la Teoría de la Comunicación centrada totalmente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El enfoque denominado perspectiva mediacional se refiere a la interacción simbólica y enfoque curricular contextualizado que se fundamenta en la psicología cognitiva con la finalidad de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje con

el uso de los medios tecnológicos pero con un interés mayor en los procesos internos de los sujetos, de la influencia del contexto en donde se desarrollan y por los mensajes simbólicos emitidos a través de los medios.

Desde esta perspectiva cognitiva mediacional se distingue el enfoque de la Interacción simbólica, el cual estudia las interacciones entre los sistemas simbólicos de los medios y la forma en que los individuos entienden y codifican la realidad para provocar el desarrollo o suplantación de determinadas habilidades, en este sentido, la Tecnología Educativa se basa en el diseño de situaciones instruccionales.

En el enfoque curricular contextualizado, los medios deben cumplir el papel de transmisores de la información y sistemas simbólicos, así como contemplar todos los elementos involucrados en el contexto que pueden propiciar nuevas relaciones entre los profesores, el alumnado y su entorno, dichos elementos se refieren al origen de los procesos mentales, el papel del lenguaje y de la cultura como mediadores en la construcción e interpretación de los significados a los que se refiere Vigotsky en su teoría.

En los años 80, surge el enfoque crítico-reflexivo, el cual considera que en la comunicación educativa influye el contexto sociopolítico. La Tecnología Educativa Crítica “se cuestiona los valores sociales dominantes y se pregunta por el papel que deben desarrollar los procesos tecnológicos y de forma especial los medios y materiales de enseñanza” (Cabero: 1999), considerando a los medios como instrumentos generadores de análisis y reflexión al considerar la dinámica social, interactuando con su entorno social, lo que permite la construcción del conocimiento a través de procesos dialécticos.

Una de las bases epistemológica que aluden a la Tecnología Educativa la aporta la Didáctica en cuanto es considerada una teoría de la enseñanza y su relación con el currículum al ser definida como un “cuerpo de conocimientos y campo de investigación curricular cuyo contenido semántico se centra en las situaciones de enseñanza-aprendizaje mediadas” (Gallego, Má. Jesús: 2007) desarrollándose en gran medida en el campo de aplicación de la didáctica.

Otra base es la Teoría de la Comunicación, cuyo impacto en la Tecnología Educativa se produce a partir de que se considera al proceso de enseñanza - aprendizaje como un proceso de comunicación que al incorporar enfoques como la sociología, la lingüística, la psicología de la comunicación la llevan a tener una visión multidisciplinaria.

Para analizar el uso de los medios didácticos se retomará el enfoque teórico de la mediación pedagógica en donde se deben analizar la situación y metas a cumplir para seleccionar las estrategias adecuadas para que los contenidos sean impartidos de acuerdo con su realidad y puedan ser aplicables en la práctica diaria.

Siendo la capacitación una estrategia para el mejoramiento de la calidad y productividad en el trabajo permanente de toda organización y del factor humano que las integran, en donde la finalidad es la satisfacción de las necesidades de la misma y de los individuos, es necesario propiciar a través de la capacitación y del proceso comunicativo que se genere en el aula, la reflexión de la práctica profesional y de la apropiación de los conocimientos en función de las experiencias individuales y grupales para la resolución de los problemas que se presenten.

Al respecto, Donald Shön nos habla acerca de la manera en que un profesional adquiere los conocimientos mediante el ejercicio de su profesión, los cuales se convierten en el primer factor de su desarrollo y de su desempeño como profesional y en donde podemos entender a la práctica reflexiva “como un proceso de aprendizaje y desarrollo a través del examen de nuestra propia práctica, abriéndola al escrutinio de otros, y estudiando textos de otros desde una esfera más amplia” \*

En sentido, y haciendo referencia al Formador Profesional es necesario conocer y reflexionar sobre las competencias con las que debe contar, en como las aplica en el grupo y como influyen estas en el proceso formativo. Es decir, el formador profesional debe comprender la importancia de desarrollar y construir las competencias necesarias para la realización de la planeación, su aplicación para propiciar un proceso de comunicación en el cual se vincule el contenido, los conocimientos, las experiencias y la selección de los medios didácticos adecuados, entre otros, para que se genere un entorno de aprendizaje que permita la apropiación del conocimiento para el desarrollo integral de los alumnos y la resolución de problemas en la realidad de su actividad laboral.

En conclusión, a partir de las consideraciones anteriores podemos hacer referencia que actualmente el educar a los sujetos implica el proporcionar las herramientas necesarias que les permita incorporarse a la sociedad para desenvolverse con éxito en ella. Es importante señalar que en este proceso la relación entre educación, medios tecnológicos y comunicación constituye un factor determinante en la formación de los seres humanos, por lo que el rol del docente y las prácticas pedagógicas han sufrido una transformación en relación a los medios didácticos y su incorporación al aula.

En este sentido, como ya mencionamos, la tendencia constructivista busca la mediación del aprendizaje incorporando a los medios didácticos como un medio de expresión, percepción, información y comunicación de los contenidos que permite que la información sea utilizada y organizada para el logro del conocimiento específico y cotidiano, para lo cual el docente debe tener una visión

*La tendencia constructivista busca la mediación del aprendizaje incorporando a los medios didácticos como un medio de expresión, percepción, información y comunicación de los contenidos...*

\* Información obtenida del artículo ¿Cómo volverse un profesional reflexivo? En [www.dimensioncognitiva.com/?catid=5](http://www.dimensioncognitiva.com/?catid=5)

pedagógica que considere que para el logro de aprendizajes significativos es requisito partir de las experiencias y de la realidad en la que se encuentran inmersos los sujetos.

Es por ello que la mediación pedagógica y tecnológica adquiere una determinante importancia al permitir la comprensión y asimilación de los contenidos de forma más rápida, al incorporar en sus procesos metodológicos el tratamiento y organización de los contenidos a partir de la diversidad de formas en que el docente o es capaz de plantear para recrear situaciones contextualizadas que los lleve al logro del aprendizaje significativo y de su formación.

### **3.4. Objetivo de la investigación**

Analizar el uso de los medios didácticos en su mediación con el diseño instruccional y la comunicación educativa en el aula de capacitación para el trabajo.

### **3.5. Hipótesis**

(H1) La capacitación para el trabajo al incorporar en su diseño instruccional el uso de los medios didácticos posibilitan el aprendizaje práctico reflexivo en los participantes.

(Ho) La capacitación para el trabajo al incorporar en su diseño instruccional el uso de los medios didácticos no posibilitan el aprendizaje práctico reflexivo en los participantes.

# PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA

## 4.1. Fundamentación de la propuesta

Actualmente nos encontramos insertos en una sociedad que requiere de un sujeto adaptable a los cambios vertiginosos a los que se enfrenta, más productivo, de pensamiento flexible, capaz de responder a las necesidades de la empresa y de la sociedad misma. A partir de ello, la capacitación laboral ha cobrado importancia al convertirse en el recurso principal de las organizaciones para mantenerse en un medio altamente competitivo, siendo la educación el medio trascendental para la formación del factor humano, a través de su desarrollo integral que permitan el cumplimiento de los objetivos de la organización y del sujeto mismo.

En este sentido, han surgido organizaciones de formación profesional que buscan el adaptarse a esta situación de permanente cambio a través de la implementación de nuevos modelos, metodologías y técnicas que respondan al contexto actual y en donde la función del formador profesional es primordial al ser responsable de promover estos cambios en los participantes, por lo que es necesario que reflexione y comprenda el significado real de su práctica en la actualidad, en donde mediante procesos dinámicos, flexibles y abiertos genere entornos de aprendizaje que contribuyan al aprendizaje significativo en los participantes, estableciendo un vínculo entre las experiencias previas, los conocimientos que se dan en el aula y la utilidad que tienen en la labor que desempeñan en su puesto, en la organización y en el plan de vida de los participantes.

En otras palabras, el formador requiere tener pleno dominio y comprensión de los conocimientos y habilidades que esta enseñando, como diseñar o planear la formación, y conocer como influyen en el aprendizaje los medios didácticos para establecer un proceso de comunicación eficaz que lleve a los participantes a un proceso significativo.

El proceso de aprendizaje se caracteriza por diversos factores que de acuerdo con Robert Vaughn (2006; p.4) todo formador debe considerar al estar en un proceso formativo y que son los siguientes:

- Contar con la habilidad o conocimiento en un tema pertinente al margen del logro académico, siendo considera básica la habilidad en la comunicación interpersonal.
- El tiempo considerado para el proceso debe ser corto y autor regulado.
- El contenido del curso debe estar centrado, orientado a la aplicación y estructurado en base a hechos y procedimientos y pocas veces a los conceptos.
- Los niveles de objetivos se basan en objetivos de conocimiento y de habilidad, dando mayor énfasis en el desempeño laboral, propiciando experiencias participativas individuales y grupales en donde se vinculen experiencias previas y conocimiento para un aprendizaje significativo, apoyados siempre por medios

didácticos entre los que comúnmente se encuentran el retroproyector, el material de apoyo impreso, el pizarrón, las hojas impresas, etc.

Cabe señalar, que es a través de la formación que se seleccionan y aplican estrategias que permite ajustar el proceso de aprendizaje a las necesidades de formación inherentes al desarrollo profesional, que comprende procesos complejos que requieren de ciertas competencias, para ello es necesario que el formador profesional las construya en base a competencias personales, interpersonales, empresariales y gerenciales.

Por otro lado, el formador debe propiciar un ambiente en donde los participantes puedan concentrarse y sentirse cómodos, y apoyarse en recursos para facilitar el aprendizaje, y que definitivamente esta influenciado por factores físicos como lo son el tamaño de lugar, la distribución de los asientos, la iluminación, ventilación, ambientación y los medios didácticos, los cuales son altamente valorados en los procesos de aprendizaje al establecer un vínculo entre los contenidos y las experiencias para la comprensión y construcción del conocimiento.

Es importante mencionar que una de las ventajas de integrar los medios didácticos en el diseño instruccional con fines pedagógicos es el establecer una interacción con los factores que intervienen en el contexto de enseñanza-aprendizaje, en el cual se encuentran los contenidos, los objetivos y las estrategias, facilitando la recepción e incorporación de la información, lo cual permite establecer un puente entre la experiencia y el contexto para generar procesos de aprendizaje significativos en los sujetos.

#### **4.2. Justificación de la propuesta**

De acuerdo a lo anterior, se hizo una propuesta alternativa que consistió en la elaboración de un curso, considerada una “modalidad didáctica que permite analizar, discutir y/o confrontar información directa y fundamental en el grupo, con el objeto de construir un marco conceptual, procedimental, referencial e interpretativo a partir de contenidos básicos que sean abordados desde una perspectiva eminentemente teórica y que sirvan como referentes de niveles de conocimiento de mayor complejidad” (Plan y programa de estudios de la Licenciatura de Pedagogía: 2006, p. 62) es decir, confrontar las situaciones pasadas y actuales a partir de una perspectiva teórica– práctica fundamentada en nuevos conocimientos y habilidades, que permite el desarrollo de competencias al estar relacionados los contenidos, procedimientos y actitudes en el diseño instruccional.

El contenido se trata de una forma sistemática y completa que puede ser abordada a detalle dependiendo del tiempo del que se disponga. El criterio con el cual se aborda depende de las necesidades de integrar el conocimiento a los participantes. Por otro lado, la participación de los sujetos involucrados (formador profesional y participantes) es activa, por lo que la construcción del conocimiento

es responsabilidad de ambas partes, es decir, es la modalidad ideal para que los sujetos organicen y aprendan a partir de las actividades programadas por el formador para propiciar el aprendizaje significativo.

La propuesta se ubicó en el área de formación pedagógica y pretende generar un proceso de reflexión en los participantes acerca de como influye el desarrollar o potenciar la competencia comunicativa en los procesos de aprendizaje en el aula. En este sentido, es importante señalar que la incorporación de medios didácticos en el proceso formativo implica nuevas formas de comunicación que al ser seleccionados considerando experiencias previas, conocimientos, contenidos, objetivos y estrategias permiten generar entornos de aprendizaje que desarrollen competencias y que movilizan procesos cognitivos que lleven a los participantes al aprendizaje significativo.

El formador es considerado un mediador entre la adquisición e interpretación de saberes que permite el generar otros aprendizajes, por lo que en su labor educativa la competencia comunicativa tiene gran relevancia al implicar la comunicación con el lenguaje oral y escrito, relacionarse e interactuar con los participantes, el promover y acompañar el aprendizaje, coordinar el aprendizaje de manera individual y grupal, el uso de los medios audiovisuales y electrónicos, lograr una constante interlocución, y mediar el conocimiento en función de las necesidades del aprendizaje de lo sujetos.

Por otro lado el formador debe generar en el participante el desarrollo de la expresión oral y escrita entre el mismo grupo y con él, fomentar un ambiente colaborativo, la apropiación de conocimientos en función del contexto social y laboral en el cual esta inserto apoyándose en los medios didácticos para reforzar, profundizar y analizar los contenidos.

### **4.3. Modalidad didáctica**

Curso presencial: Se desarrolla en un lugar y tiempo determinado, previamente establecido, en el cual se reúne el grupo con la finalidad de alcanzar un objetivo en común. Consiste en analizar, discutir y/o confrontar información directa y fundamental en el grupo, con el fin de construir un marco conceptual, procedimental y actitudinal referencial e interpretativo a partir de contenidos básicos que sean abordados desde una perspectiva teórica-práctica y que sirvan como referentes de niveles de conocimiento de mayor complejidad.

Se eligió esta modalidad debido a que se requiere de la participación activa de los participantes para el desarrollo de la competencia comunicativa y de la retroalimentación de todos los integrantes del grupo.

Nombre del curso: Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales.

Duración: 16 horas que se dividirán en dos días de trabajo de 8 horas

Dirigido a: todo aquel profesional que desarrolle actividades de formación y capacitación.

Número de participantes: 10 máximos.

#### **4.4. Objetivo general**

El objetivo del curso es sensibilizar al formador profesional sobre la importancia que tiene el desarrollar o potenciar la competencia comunicativa para generar procesos de aprendizaje significativos a través de la selección y uso adecuado de los medios didácticos en su incorporación al diseño instruccional considerando objetivos, contenidos, estrategias y actividades para favorecer el proceso de aprendizaje de la formación.

#### **Objetivos específicos**

- El propósito del curso es:
  - ✓ Que el participante reflexione acerca del rol del formador profesional en el proceso de enseñanza-aprendizaje
    - Habilidades
    - Funciones
    - Competencias
    - Motivación
  - ✓ Que el participante identifique y analice el proceso de enseñanza-aprendizaje en los adultos a partir de los:
    - Factores que determinan el proceso de enseñanza-aprendizaje
    - Elementos pedagógicos que se encuentran presentes en un proceso formativo
    - Procesos de pensamiento para lograr una autonomía intelectual (Metacognición)
  - ✓ Que el participante conozca y reflexione sobre la importancia de los factores que intervienen en el proceso comunicativo en el proceso de aprendizaje.
    - Determinación de los contenidos formativos
    - La planificación de las estrategias didácticas
    - El uso pedagógico y características de los medios didácticos
    - Criterios para incorporar los medios didácticos al diseño instruccional.

- ✓ Que el participante identifique y practique las habilidades comunicativas consideradas como esenciales para el mejoramiento de los procesos de aprendizaje a través de la Micro-Enseñanza
  - Inducción
  - Comunicación verbal y no verbal
  - Variación del estímulo
  - Formulación de preguntas
  - Refuerzo verbal y no verbal
  - Integración
  - Organización lógica

#### **4.5. Metodología:**

El planteamiento de acuerdo con la tendencia actual en formación docente toma como referente el paradigma constructivista, ya que refiere a la capacidad del ser humano para adquirir sus conocimientos y para reflexionar sobre ellos de manera activa a partir de la identificación de sus intereses, necesidades y motivaciones hacia el proceso de enseñanza-aprendizaje, construyendo a partir de sus conocimientos previos, experiencias y contacto con el medio y otros sujetos su propio conocimiento, haciéndolo significativo.

En este sentido la búsqueda, selección, organización y distribución del conocimiento esta vinculado con la promoción de estrategias de aprendizaje que movilicen las estructuras cognitivas de los sujetos, es por ello, que bajo este paradigma se promueve la interacción entre el facilitador y los participantes a través de estrategias de aprendizaje que involucren todos los elementos del proceso para lograr los objetivos.

Es por ello que el curso que se propone es reflexivo y práctico, por lo que es importante que en el aula se generen ambientes de aprendizaje considerando las experiencias previas de los participantes con la finalidad de hacer una forma de trabajo dinámica.

Cabe señalar que de acuerdo a lo anterior y a las observaciones realizadas en la empresa caso de estudio, se decidió realizar una secuencia didáctica de acuerdo al modelo acostumbrado por objetivos a un modelo por competencias para hacer de la planeación un proceso de transición más comprensible para los formadores.

El curso consta de 16 horas divididas en dos sesiones.

La primera sesión consta de 8 horas e iniciará con la bienvenida y la presentación del objetivo del curso, el contenido temático que se desarrollara durante las dos sesiones. Se utilizará como medio didáctico una presentación interactiva en formato power point.

La segunda sesión se utilizará como estrategia de formación es la microenseñanza que tendrá como propósito el vincular los conocimientos del día anterior con la práctica para el fortalecimiento de las competencias comunicativas a través de recrear una situación de formación que se desarrollará en tiempo de 10 minutos en los que el participante practicará y dominará las habilidades requeridas que involucren la práctica y dominio de estrategias específicas flexibles, materiales de instrucción y manejo del proceso comunicativo en el aula.

La actividad se registrará en un video el cual se presentará ante el grupo en donde a cada participante se le entregará un cuestionario en donde señalaran que habilidades son las que requieren reforzar para favorecer el proceso de aprendizaje. Al final se comentará con el grupo y el formador para que haya retroalimentación y sugerencias de mejora.

La metodología a utilizar dependerá de cada eje temático, el cual se integrará de componentes teóricos y prácticos en los que se conjugan los modelos de aprendizaje: aprender reflexionado, aprender colaborando y aprender haciendo.

El desarrollo de las actividades se integra de cuatro etapas que por cuestiones descriptivas se mencionan de forma independiente, pero que en la práctica se interrelacionan para favorecer el proceso de aprendizaje y que constan de las siguientes:

- A. Etapa de Sensibilización: desarrollada por el formador para propiciar un ambiente de confianza y seguridad que permita vincular a los participantes los contenidos del programa con sus experiencias cotidianas.
- B. Etapa de Concientización: en la que el participante recibirá la información conceptual que le ayudará a construir un marco referencial a partir del cual orientará sus actitudes. El formador habrá de establecer un contexto adecuado para el aprendizaje, basándose en un lenguaje claro y en ejemplos concretos.
- C. Etapa de Aplicación: en la cual los participantes de manera individual y grupal recuperarán y se apropiarán de los conocimientos adquiridos, y realizarán actividades donde lo aprendido teóricamente adquiera una significación con la práctica.
- D. Evaluación: en la cual el participante a través de la reflexión verificará su aprendizaje

Es importante señalar que el curso de desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales se diseñó tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- El papel del formador profesional en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- El proceso de enseñanza-aprendizaje en los adultos

- Los factores comunicativos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Las competencias comunicativas del formador.

El proceso de aprendizaje propuesto será Centrado en el alumno

Las estrategias de aprendizaje son:

- Acciones para aprender.
- Flexibles y sensibles al contexto de aprendizaje.
- Para el control afectivo o motivacional y para mejorar la adquisición, organización y recuperación del conocimiento.
- Uso de la información.
- Enriquecimiento de las experiencias.

Siendo las estrategias esenciales:

- Búsqueda, organización y recuperación e información: faculta a los participantes para la localización, sistematización, reconocimiento, evocación y uso de la información y el conocimiento disponible.
- Comunicación horizontal: posibilita el desarrollo humano, enriquece el aprendizaje a través de alternativas y visiones diversas.
- Ejecución – ejercitación: vincula la práctica con la teoría, permite consolidar el aprendizaje asociados a destrezas, procedimientos, usos, técnicas, equipos, instrumentos especializados y herramientas.
- Aprendizaje grupal e individual: pensando, colaborando, haciendo, aprendiendo, siendo y durante y para toda la vida.
- Evaluación: provee los criterios para el ajuste, corrección de procesos, productos, acciones y decisiones.
- Extrapolación y transferencia: propician que los aprendizajes pasen del discurso a los hechos, permeando otros campos de acción y de conocimiento hasta convertirse en un bien de uso que mejore la actividad profesional y la vida cotidiana.
- Metacognitivas: facultan al participante a encontrar la racionalidad o deficiencia de sus procesos mentales, afectivos y operacionales indispensables para el aprendizaje autodirigido.
- Proceso de pensamiento lógico y crítico: dan sustento a la racionalidad, expanden las posibilidades de análisis, síntesis y comprensión tanto de la teoría como de la realidad, mediante procesos analógicos, deductivos, inferenciales, deductivos y dialécticos. Posibilitan la conceptualización,

clasificación, jerarquización, priorización y la construcción y juicio de conclusiones fundamentadas, así como el descubrimiento de inconsistencias, contradicciones, limitaciones y falacias.

- Procesamiento apropiación-construcción: proporcionan orientación y tácticas para el análisis de textos, códigos, lenguajes y tecnologías, a fin de que el alumno pueda incorporar de forma racional y funcional nuevos contenidos de aprendizaje.
- Sensibilización: estimula en el alumno los procesos afectivos y volitivos en relación al aprendizaje, el compromiso social de los profesionistas y con procesos de desarrollo personal, grupal y social.
- Significación y generalización: facultan al alumno a buscar, descubrir, y comprender secuencias, relaciones constantes, principios, leyes y teorías. Integran procesos de pensamiento lógico y crítico con los de procesamiento, apropiación – construcción y de aproximación empírica a la realidad.
- Trabajo colaborativo: incrementan la solidaridad, la tolerancia, el respeto, la capacidad argumentativa, la apertura a nuevas ideas, procedimiento y formas de entender la realidad; multiplican las alternativas y rutas para abordar, estudiar y resolver problemas.

Técnicas didácticas:

- Encuadre
- Presentación y rompimiento del hielo
- Técnica alforja
- Discusión grupal
- Micro-Enseñanza
- Conferencia interactiva

Actividades de aprendizaje: acciones específicas, flexibles, sensibles al contexto y ambientes de aprendizaje; están determinadas por las técnicas y tácticas para facilitar la aplicación de las mismas.

Evaluación integral del aprendizaje: retroalimenta el desempeño del participante en el logro del dominio de lo aprendido, conformado por los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que un formador profesional debe poseer.

## 4.6. Definiciones

Inducción: es la formación relativa a proporcionar la información (conocimiento, pero en general no acerca de habilidades) necesarias para funcionar dentro de una ambiente organizacional.

Capacitación: proporciona información que incluye tanto el conocimiento como las habilidades necesarias que permitan realizar el trabajo para el que se contrato el individuo.

Desarrollo: prepara a los empleados para avanzar dentro de sus empleos en la organización como un todo o (en ocasiones) para su crecimiento personal, esta relacionado con habilidades y conceptos más amplios necesarios para crecer dentro de la empresa.

Estrategias de aprendizaje: Las estrategias de aprendizaje planteadas en el diseño instruccional deben propiciar el aprendizaje de conocimientos propuestos en los objetivos educativos y a su vez fomentar el desarrollo de las habilidades y valores propuestos.

Metacognición: permite al estudiante identificar herramientas más pertinentes de reflexión o manipulación sobre el objeto de estudio y acerca de las estrategias que le permiten aprender mejor. (Ausubel)

Micro-Enseñanza: es una de las estrategias de formación y perfeccionamiento en la que la utilización del video ha sido más utilizada. Consiste en impartir docencia por parte de un profesor en un escenario artificial de enseñanza con un número reducido de alumnos durante un breve lapso de tiempo, para posteriormente ser analizada con otras personas y adoptar medidas oportunas para el refuerzo o el cambio. (Cabero: 2007, p. 433)

### ➤ **Corrientes**

La propuesta alternativa se basó en la teoría constructivista, esto a partir de que todo docente desarrolla habilidades y actitudes que le permitirán propiciar un entorno de aprendizaje caracterizado llevar a los sujetos a construir su propio aprendizaje vinculando los conocimientos con las experiencias que trae consigo al aula, movilizándolo con ello sus estructuras cognitivas, es decir, los procesos son activos en la construcción del conocimiento, y el sujeto interactúa con su realidad.

En este sentido, la profesión del formador profesional está determinada por el desarrollo de ciertas competencias que les permiten llegar con éxito al cumplimiento de los objetivos establecidos, y que de acuerdo con Perrenaud las principales son: organizar y animar situaciones de aprendizajes, gestionar la progresión de los aprendizajes, elaborar y hacer evolucionar dispositivos de diferenciación; implicar a los alumnos en sus aprendizajes y en su trabajo; trabajar

en equipo; participar en la gestión de la institución o centro de trabajo; informar e implicar a los directivos y compañeros; utilizar las nuevas tecnologías; afrontar los deberes y los dilemas éticos de la profesión; organizar la propia formación continua.

El desarrollo de estas competencias son esenciales para el formador, sin embargo, en la propuesta se abordó específicamente la competencia comunicativa y su relación con la selección y uso de los medios didácticos como factor para movilizar las estructuras cognitivas del alumno mediante la reflexión y apropiación del conocimiento creando un puente entre las experiencias previas y la realidad de su entorno social, laboral y personal.

A partir de las consideraciones anteriores podemos comprender como a través de las experiencias obtenidas de la vida diaria se construye el conocimiento. Piaget es el teórico que aborda el proceso de construcción de conocimiento, seguido por Vigotsky, que agrega la influencia de contexto sociocultural en el proceso de construcción de conocimiento y finalmente Ausubel, quien lo plantea a partir de un aprendizaje significativo, sin embargo todos los procesos descritos por estos teóricos están directamente vinculados con el proceso comunicacional que se da al interior de un aula, en este sentido, los procesos cognitivos en donde se hace referencia al procesamiento de información que se recibe del mundo exterior, transformándose en creencias, valores deseos y conocimiento. Este procesamiento de información implica el producir, almacenar y compartir esta información a través del proceso comunicativo en donde se utiliza un código común, un lenguaje o lenguajes, canales establecidos y mensaje para producir el conocimiento para que los sujetos aprendan a razonar.

Finalmente bajo una perspectiva mediacional, la Tecnología Educativa que enfatiza la relación en los recursos humanos y los medios didácticos como medios de promoción de la enseñanza y en donde el enfoque denominado perspectiva mediacional se refiere a la interacción simbólica y enfoque curricular contextualizado que se fundamenta en la psicología cognitiva con la finalidad de mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje con el uso de los medios tecnológicos, pero con un interés mayor en los procesos internos de los sujetos, de la influencia del contexto en donde se desarrollan y por los mensajes simbólicos emitidos a través de los medios.

### ➤ **Didáctica**

La didáctica basada en competencias responde a la necesidad de formar a los sujetos a que respondan de manera integral a los problemas que se les presenten en su entorno cotidiano, para ello, es necesario el crear situaciones que les permitan incorporar con mayor facilidad los procesos de actualización, a través del desarrollo de capacidades de pensamiento y reflexión, dando sentido al conocimiento a partir de su movilización e integración con las habilidades, hábitos,

actitudes y valores que les permitan una toma de decisiones asertiva ante las situaciones.

De esta forma la estructura didáctica y sus componentes; el docente, el alumno, los contenidos y los métodos, deberán modificarse de tal forma que sus acciones y particularidades cambien hacia una movilización de aprendizajes integrales que incluyan: un saber, un saber hacer, un saber ser y un saber relacionarse, y para que lo anterior se genere es necesario que el docente sea un mediador de proceso asumiendo el alumno la responsabilidad de su propio aprendizaje.

#### **4.7. Estrategias de desarrollo, aplicación y recursos humanos.**

##### **➤ Recursos humanos**

Para la impartición del curso el formador se requiere que el formador profesional sea competente en la conducción de procesos formativos, en el análisis de las necesidades del contexto, con actitud crítica, dominio de los contenidos y actividades, estrategias y métodos del proceso de aprendizaje, que promueva el aprendizaje colaborativo.

##### **➤ Recursos materiales**

Para la implementación del curso se requiere un aula con la distribución del mobiliario en herradura.

##### **➤ Recursos didácticos.**

- Retroproyector
- Lap top
- Pantalla
- Cámara de video
- Cintas para filmar
- Rotafolio
- Plumones de colores
- DVD de “Comunicación con el grupo” (Películas Mel) Este programa identifica las aptitudes básicas que se requieren para comunicarse con el grupo a través de una sesión de entrenamiento sobre comunicación. Durante la sesión, el instructor analiza estas aptitudes y demuestra por la forma en que maneja al grupo, como pueden aplicarse en la práctica
- DVD de “10 técnicas de formación” (Películas Mel) John Townsend, experto maestro de capacitadores dice cual es la diferencia entre un curso de capacitación y una presentación, como iniciar y terminar con entusiasmo, como estructurar el curso que va a impartir, como facilitar la interacción del grupo y el aprendizaje, el uso adecuado de las ayudas visuales y sonoras, como apoyar

los sentimiento, y como hacer que los participantes retadores y concedores se conviertan en aliados

- Lámpara
- Cronometro
- Lápices
- Hojas

#### **4.8. Criterios de la evaluación de la propuesta.**

Al finalizar el curso los participantes:

- Estarán en condiciones de aplicar en la planeación de sus actividades un enfoque pedagógico y profesional, contando con los elementos necesarios para desarrollar competencias como facilitadores a través de estrategias de aprendizaje, seleccionar el medio didáctico adecuado a los contenidos para generar aprendizajes significativos.

Para la evaluación se sugiere se realice una auto evaluación de manera grupal e individual al inicio y al concluir el curso.

Para la auto evaluación individual se les proporcionará una evaluación impresa a cada participante para que indique las fortalezas y debilidades que detecta en su desempeño al iniciar y finalizar el curso.

COMPETENCIA		SESION						
		1 - 1	1 - 2	1 - 3	1 - 4	1 - 5	1 - 6	2 - 1
Comunicativa	Comunica y comparte con claridad los propósitos, conceptos e información de manera oral y escrita, propiciando la participación y retroalimentación de la información para la comprensión y asimilación de los contenidos.	X	X	X	X	X	X	X
Personal	Reconoce la personalidad y áreas de interés personales y del grupo, trabajando de manera autónoma e independiente administrando sus recursos y tiempos disponibles para el logro de las metas establecidas.	X	X	X	X	X	X	X
Cognitivo	Planifica y organiza las situaciones de aprendizaje de acuerdo al nivel de conocimiento de partida y necesidades del grupo, diseñando situaciones didácticas que vinculan las experiencias previas con los contenidos para el desarrollo de las habilidades establecidas.	X	X	X	X	X	X	X

## SECUENCIA DIDÁCTICA

**Curso:** Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales    **Duración:** 16 horas    **Sesión:** 1

**Unidad de competencia:** Sensibilizar al formador profesional sobre la importancia que tiene el desarrollar o potenciar la competencia comunicativa para generar procesos de aprendizaje significativos a través de la selección y uso adecuado de los medios didácticos en su incorporación al diseño instruccional considerando objetivos, contenidos, estrategias y actividades para favorecer el proceso de aprendizaje de la formación.

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
1-1 Introducción al curso	Presentación	1. El facilitador se presentará ante el grupo, expondrá su procedencia y explicará el programa del curso, los objetivos y actividades que se llevaran a cabo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permitirá a los participantes relajarse y comenzar a compartir experiencias.</li> <li>▪ Captar la atención de los participantes.</li> <li>▪ Activación de conocimientos previos.</li> <li>▪ Crear una situación motivacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuadre</li> <li>▪ Explicación de objetivos, metodología, contenidos y estrategias de evaluación.</li> </ul> <p style="text-align: center;">(Anexo 1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Pantalla de proyección</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Presentación de PP con el contenido del curso</li> </ul>	15 minutos
		2. Presentación de los participantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permite el explorar las ideas previas de los participantes.</li> <li>▪ Promueve una reflexión personal y grupal sobre la labor profesional que desempeñan y como se perciben como mediadores del proceso de aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación y rompimiento del hielo.</li> <li>▪ Cada participante mencionará ante el grupo nombre, organización a la que pertenece, experiencia profesional.</li> </ul> <p style="text-align: center;">(Anexo 2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación Oral</li> </ul>	30 minutos



PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACIÓN
1-3. Lograr que el participante reflexione acerca del rol del formador profesional en el proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidades</li> <li>▪ Funciones</li> <li>▪ Competencias</li> <li>▪ Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilización</li> <li>▪ Enriquecimiento de experiencias</li> <li>▪ Comunicación horizontal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación de conocimientos.</li> <li>• Organización de información nueva.</li> <li>• Comunicación verbal y no verbal.</li> <li>• Variación de estímulos.</li> <li>• Formulación de preguntas.</li> <li>• Refuerzo verbal y no verbal y organización lógica.</li> <li>• Estimulación de los procesos afectivos y volitivos en relación a su aprendizaje.</li> <li>• Compromiso social como profesionista y con los procesos de desarrollo personal, grupal y social.</li> <li>• Compartir y conocer las experiencias de los demás participantes.</li> <li>• Análisis y reflexión de su actividad profesional y su enriquecimiento.</li> </ul>	<p>Micro-Enseñanza</p> <p>(Anexo 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cámara para videograbación</li> <li>▪ Cintas para grabación</li> <li>▪ Cronometro</li> <li>▪ Retroproyector</li> </ul>	<p>60 MIN.</p> <p><b>NOTA:</b> <b><u>No hay retroalimentación</u></b></p>

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidades</li> <li>▪ Funciones</li> <li>▪ Competencias</li> <li>▪ Motivación</li> </ul>	Recuperación: evocación de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reorganización constructiva de la información.</li> <li>▪ Representación correcta de la misma para la comprensión e internalización de los contenidos.</li> <li>▪ Relación visual y oral.</li> <li>▪ Codificación de la información</li> <li>▪ Establecer una relación significativa, lógica y funcional.</li> </ul>	<p>Conferencia interactiva</p> <p>(Anexo 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Pantalla de proyección</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Presentación de PP</li> </ul>	60 min.
<b>Receso 1 hora</b>						

## PROYECTO FORMATIVO (PF)

Nombre	Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales.
Competencia	Conocer la competencias del formador profesional en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Elementos de la competencia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Promover la reflexión sobre las competencias docentes a través de la participación activa del los miembros del grupo de acuerdo a la exposición oral de su experiencia en el área.</li><li>▪ Conocer el nivel de experiencia individual en su rol como formador profesional.</li><li>▪ Comprende la importancia del proceso comunicativo en el proceso formativo.</li><li>▪ Se compromete con la gestión de su conocimiento involucrándose en las actividades establecidas.</li><li>▪ Administra la información de acuerdo a los tiempos estipulados.</li><li>▪ Expresa con claridad las ideas y conceptos.</li></ul>
Criterios de desempeño	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los participantes expondrán de forma oral su experiencia como formador profesional ante el grupo.</li><li>▪ La dirección del grupo es de manera participativa.</li><li>▪ Los roles de los participantes están previamente definidos.</li><li>▪ Establecer escenarios de acuerdo a contextos y problemáticas reales que se presenten en su labor cotidiana.</li><li>▪ Entiende y aplica instrucciones y procedimientos recibidos de forma oral y escrita.</li><li>▪ Realiza una presentación de sí mismo que integre los aspectos destacables y mejorables.</li></ul>
Metodología del PF.	El problema será resuelto a partir de la participación activa del grupo y retroalimentación en el grupo utilizando las técnicas Alforja, la discusión grupal, micro-enseñanza y conferencia interactiva.
Evidencias de desempeño	Observación del desempeño individual y de la interacción con el grupo de acuerdo con el dominio de los elementos de la competencia.

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
1-4. Lograr que el participante identifique y analice los factores que integran el proceso de enseñanza en los adultos	Factores que determinan el proceso de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización</li> <li>▪ Clasificación de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reorganización constructiva de la información</li> <li>▪ Representación correcta de la misma para la comprensión e internalización de los contenidos</li> <li>▪ Relación visual y oral</li> <li>▪ Codificación de la información</li> <li>▪ Establecer una relación significativa, lógica y funcional.</li> </ul>	Proyección de la película "Diez técnicas de formación"	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DVD de la película</li> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Sistema de audio</li> </ul>	50 min.
	Elementos pedagógicos que se encuentran presentes en un proceso formativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recuperación: evocación de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reorganización constructiva de la información</li> <li>▪ Representación correcta de la misma para la comprensión e internalización de los contenidos</li> <li>▪ Relación visual y oral</li> <li>▪ Codificación de la información</li> <li>▪ Establecer una relación significativa, lógica y funcional.</li> </ul>	Conferencia interactiva  (Anexo 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Pantalla de proyección, Retroproyector</li> <li>▪ Presentación de PP</li> </ul>	40 min.
<b>Receso 15 minutos</b>						

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACIÓN
1-5. Lograr que el participante identifique los factores que integran el proceso de enseñanza en los adultos	Procesos de pensamiento para lograr una autonomía intelectual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización: Clasificación de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reorganización constructiva de la información.</li> <li>Representación correcta de la misma para la comprensión e internalización de los contenidos.</li> <li>Relación visual y oral.</li> <li>Codificación de la información.</li> <li>Establecer una relación significativa, lógica y funcional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyección de la película "Comunicación en el grupo".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DVD de la película</li> <li>Lap top</li> <li>Retroproyector</li> <li>Sistema de audio</li> <li>Presentación de PP.</li> </ul>	60 min.
	Conclusiones de la primera sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de pensamiento lógico y crítico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, sintetizar y comprender la realidad a través de procesos analógicos, deductivos, inferenciales, deductivos y dialécticos.</li> <li>Conceptualización, clasificación, jerarquización y la conclusión de juicios fundamentados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de discusión (Anexo 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oral</li> </ul>	30 min.

## PROYECTO FORMATIVO (PF)

Nombre	Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales.
Competencia	Identificar los factores que influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los adultos.
Elementos de la competencia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comprende los conceptos pedagógicos elementales que intervienen en los procesos de aprendizaje de los adultos y su importancia en los procesos formativos.</li><li>▪ Conoce los procesos de pensamiento.</li><li>▪ Identifica los elementos necesarios que se requieren para desarrollar competencias como formador profesional.</li><li>▪ Conoce los procesos de pensamiento para la gestión del conocimiento.</li><li>▪ Comprende la importancia del proceso comunicativo en el proceso formativo.</li><li>▪ Planifica y organiza las situaciones de aprendizaje de acuerdo a las necesidades del grupo para diseñar situaciones didácticas que involucren a todo el grupo.</li><li>▪ Establece una relación entre la experiencia, la realidad y los contenidos.</li><li>▪ Detecta los problemas que se presentan en el proceso y establece estrategias didácticas para superarlos.</li></ul>
Criterios de desempeño	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Los participantes identificaran y organizaran los conceptos a partir de la exposición del tema por parte del formador y participaran retroalimentando el proceso a partir de sus experiencias como formador profesional.</li><li>▪ Comprende e intercambia puntos de vista con sus interlocutores con respeto de forma clara y pertinente.</li><li>▪ Establecer escenarios de acuerdo a contextos y problemáticas reales que se presenten en su labor cotidiana.</li></ul>
Metodología	El problema será resuelto 1) a partir de la presentación verbal del tema por parte del formador profesional, promoviendo la participación del grupo con la finalidad de vincular los conceptos con las experiencias, 2) Proyección de la película “comunicación en el grupo” que presenta situaciones que se generan en los procesos formativos, permitiendo al participante identificar, analizar y solucionar problemas en la realidad.
Evidencias de desempeño	A partir de la participación individual y grupal evaluando la forma en que se aplican los conceptos planteados vinculándolos a situaciones reales en la resolución de problemas.

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
1-6. El participante conozca y reflexione sobre la importancia de los factores que intervienen en el proceso comunicativo en el proceso de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinación de los contenidos formativos</li> <li>▪ Planificación de las estrategias de aprendizaje</li> <li>▪ El uso pedagógico y características de los medios didácticos</li> <li>▪ Criterios para incorporar los medios didácticos en el diseño instruccional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procesamiento apropiación-construcción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de textos, lenguajes, y tecnologías.</li> <li>▪ Integración de forma racional y funcional los nuevos contenidos aprendidos.</li> <li>▪ Promover el análisis y reflexión en su uso para la solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conferencia interactiva</li> </ul> <p>(Anexo 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Pantalla de proyección</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Presentación de PP</li> </ul>	120 min.

---

### PROYECTO FORMATIVO (PF)

---

Nombre	Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales.
Competencia	Comunica y comparte la información considerando los factores que intervienen en el proceso comunicativo que se presentan en situación formativa.
Elementos de la competencia	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Selecciona las estrategias didácticas de acuerdo a los contenidos y a la competencia a desarrollar.</li><li>▪ Conoce el uso pedagógico y las características de los medios didácticos, incorporándolos con pertinencia a la planeación de acuerdo a los criterios mencionados.</li><li>▪ Reflexiona de acuerdo a los criterios pedagógicos para la solución de problemas que se presentan en el aula.</li><li>▪ Identifica las necesidades del grupo y el nivel de conocimientos de partida para hacer las adecuaciones en las estrategias.</li></ul>
Criterios de desempeño	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Expone información del tema organizando sus ideas incorporando los medios didácticos vinculando el lenguaje visual y oral.</li><li>▪ Intercambia opiniones de los contenidos vinculando tecnología, contenido y experiencias.</li><li>▪ Controla la comprensión y retroalimentación continua.</li></ul>
Metodología del PF.	El problema será resuelto a partir de la exposición de los contenidos por parte del formador quien propiciará la participación activa y retroalimentación en el grupo.
Evidencias de desempeño	Observación del desempeño individual y de la interacción con el grupo de acuerdo con el dominio de los elementos de la competencia.

---

## SECUENCIA DIDÁCTICA

**Curso:** Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales **Duración:** 16 horas **Sesión:** 2

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
2-1 Que el participante identifique y practique las habilidades comunicativas consideradas como esenciales para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción</li> <li>▪ Comunicación verbal y no verbal</li> <li>▪ Variación del estímulo</li> <li>▪ Formulación de preguntas</li> <li>▪ Refuerzo verbal y no verbal</li> <li>▪ Integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo colaborativo</li> <li>▪ Procesos de pensamiento lógico y crítico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de textos, lenguajes, y tecnologías.</li> <li>▪ Integración de forma racional y funcional los nuevos contenidos aprendidos.</li> <li>▪ Promover el análisis y reflexión en su uso para la solución de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Micro-Enseñanza</li> </ul> <p style="text-align: center;">(Anexo 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lap top</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Pantalla</li> <li>▪ Videos grabados en la 1a sesión</li> </ul>	150 min.
<b>Receso 60 minutos</b>						
2-2 Identificación de las habilidades comunicativas consideradas como esenciales para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción</li> <li>▪ Comunicación verbal y no verbal</li> <li>▪ Variación del estímulo</li> <li>▪ Formulación de preguntas</li> <li>▪ Refuerzo verbal y no verbal</li> <li>▪ Integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Metacognitivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoevaluación de la planeación de su actividad.</li> <li>▪ Revisión de su desempeño en cuanto a su competencia comunicativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Micro-Enseñanza</li> </ul> <p style="text-align: center;">(Anexo 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cámara para videograbación</li> <li>▪ Cintas para grabación</li> <li>▪ Cronometro</li> <li>▪ Retroproyector</li> <li>▪ Pantalla</li> </ul>	120 min.
<b>Receso 10 minutos</b>						

PROPÓSITO	TEMA	ESTRATEGIAS	HABILIDADES	SECUENCIA DIDÁCTICA	RECURSO DIDÁCTICO	DURACION
	Conclusiones de las dos sesiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metacognitivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autoevaluación de la planeación de su actividad.</li> <li>Revisión de su desempeño en cuanto a su competencia comunicativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencia interactiva</li> </ul> <p>(Anexo 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lap top</li> <li>Pantalla de proyección, Retroproyector</li> <li>Presentación de PP</li> </ul>	60 min.

### PROYECTO FORMATIVO (PF)

Nombre	Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales.
Competencia	Identifica y practica las habilidades comunicativas consideradas como esenciales para el mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje.
Elementos de la competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover la reflexión sobre las competencias docentes a través de la participación activa del los miembros del grupo de acuerdo a su experiencia en el área.</li> <li>Conocer el nivel de experiencia individual en su rol como formador profesional.</li> <li>Analizar la importancia del proceso comunicativo en el proceso formativo.</li> </ul>
Criterios de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elige la ruta de aprendizaje pertinente para promover aprendizajes significativos.</li> <li>Organiza situaciones de aprendizaje de acuerdo a los contenidos.</li> <li>Selecciona los medios didácticos de forma pertinente con los contenidos y las experiencias del grupo.</li> <li>Despierta y genera interés en el grupo.</li> <li>Domina el contenido y lo vincula con experiencias para crear aprendizajes significativos..</li> <li>Establecer escenarios de acuerdo a contextos y problemáticas reales que se presenten en su labor cotidiana.</li> <li>Fundamenta sus propias decisiones y modos de realizar el trabajo.</li> <li>Identifica las necesidades del grupo y el nivel de conocimientos de partida para hacer las adecuaciones en las estrategias.</li> </ul>
Metodología del PF.	El problema será resuelto a partir de la micro-enseñanza creando situaciones artificiales que representen la realidad, en un ambiente controlado en donde se genere la participación del grupo.
Evidencias de desempeño	A partir de los criterios que se anexan en la hoja de evaluación de la técnica de micro-enseñanza.

## **ANEXO 1**

### **TÉCNICAS GRUPALES**

#### **1. Encuadre**

Consiste en la explicación de los objetivos, la metodología a seguir, los contenidos programáticos, los recursos, las estrategias de evaluación, los horarios, las funciones y responsabilidades tanto del formador como de los participantes.

El trabajo en grupos de aprendizaje supone que cada uno de los miembros del mismo, incluyendo el profesor, tenga participación activa y acepte el compromiso básico.

La reunión en la que se hace el Encuadre tiene como objetivo que los participantes obtengan toda la información necesaria respecto al curso. Esta información debe ser presentada por el profesor con la mayor claridad posible, quien responderá a las preguntas que se le hagan al respecto, de manera que quede muy claro cuales son las funciones y responsabilidades que cada uno contrae.

Una vez cubierto el Encuadre, este se analiza, se discute y modifica, hasta que el grupo lo acepte y se comprometa a asumir la responsabilidad común, en cuanto a la tarea a realizar.

## ANEXO 2

### 2. Presentación oral

Consiste en que cada uno de los participantes se presente ante el grupo de forma oral proporcionando la siguiente información

Nombre

Empresa o institución a la que pertenece

Experiencia profesional

Cómo incursionó como formador profesional

Mencionar las competencias que considera que el formador profesional debe tener.

Expectativas del curso.

Esta técnica permite presentarse a integrarse a un grupo, consiste en que cada participante durante 3 a 5 minutos se presente ante los otros miembros del grupo proporcionando la información antes mencionada.

Al finalizar la actividad el formador podrá percatarse del nivel de experiencia del grupo.

## ANEXO 3

### 3. Comunicación con preguntas – sin preguntas

(Técnica Alforja)

El objetivo de esta técnica es analizar la importancia de una comunicación **amplia** de ambas partes y analizar la **limitación** de la comunicación en una sola dirección.

El material que se requiere para cada participante es:

Lápiz

Papel

Muestra de dibujo (1 copia solo para uso del coordinador).

Se trata de que los participantes dibujen dos series de cuadros, siguiendo las indicaciones que se van dando.

1-El que este coordinando, o alguien del grupo, vuelto de espaldas a los participantes empieza a explicar cómo dibujar los cuadros de la figura N° 1, sin que el grupo vea el dibujo.

2-Los participantes no pueden hablar ni hacer preguntas a quien está haciendo la explicación. El que coordina debe medir el tiempo que dura esta fase.

3-Concluida la explicación del dibujo N° 1, se repite lo mismo con la figura N° 2 (el dibujo que han hecho de la N° 1 lo guardan) pero el que explica la figura dos lo debe hacer de frente a los participantes, sin hacer gestos. Se permite que hablen y que pregunten (pero no ver el dibujo).

No deben copiarse entre ellos.

-Cada uno confronta los dos dibujos que ha hecho.

-Quien coordina pone las muestras en la pizarra.

-Lo que importa es ver la ubicación de los cuadros, no el tamaño, para ver si se ha seguido el orden de los dibujos.

-Luego se compara el tiempo que tomó en explicar cada figura, y cuál de los dos dibujos es más preciso, según la ubicación de los cuadros de la muestra.

## **DISCUSIÓN**

-Por lo general el resultado es el siguiente:

-Se lleva más tiempo hacer el segundo dibujo, pero el resultado es más correcto.

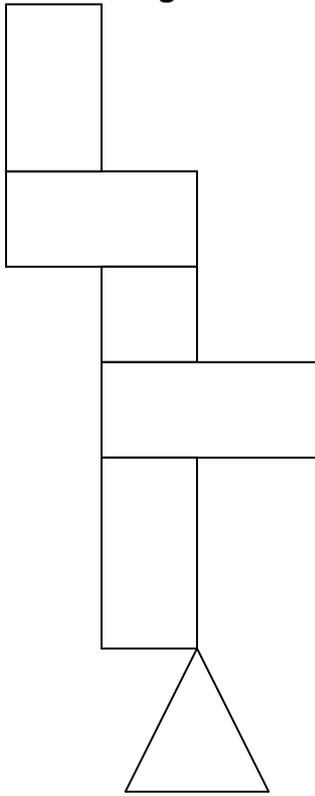
-Esto nos permite ver la riqueza de una comunicación amplia entre todos, en comparación con el tipo de comunicación de la primera figura, (vertical y en una sola dirección).

-Ver cómo la expresión del rostro y los gestos son parte importante de la comunicación directa mucho más completa. En este ejercicio sólo se utiliza la comunicación oral.

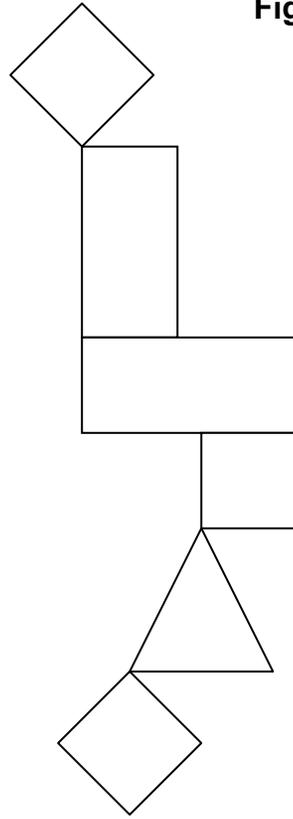
-También se analiza cómo se analizó la descripción de las figuras: si se dio bien la explicación; si se planteó el objetivo que se quería; si daba la información necesaria, etc.

-Aplicar las conclusiones del ejercicio para discutir cómo se dan las diferentes formas de comunicación en nuestra vida cotidiana. (Medios de comunicación, escuela, organización, familia, etc.).

**Figura 1**



**Figura 2**



## ANEXO 4

### 4. Grupo de discusión

Formación de grupos de discusión: discutir en grupo implica, por una parte, tener algo que comunicar, desear hacerlo, formular ideas, expresarlas y fundamentarlas; por otra parte, saber escuchar, ser receptivo; ser capaz de entender lo que otros dicen, de analizar, de comparar con las ideas propias; reconocer aciertos y fallas de sí mismo y de los demás, etc. Sólo así se podrán ampliar los marcos de referencia y lograr un aprendizaje en los grupos de discusión; de otra manera, es muy posible que se pierda el tiempo.

Esta técnica se basa en que el profesor pregunte a los participantes: ¿qué es para ustedes comunicarse? Aclarando que no quiere definiciones de autores. Debe pedirles que expresen su propia experiencia. El participante responde "Para mi comunicarme significa..." Es necesario que se motive la participación del total de grupo para alimentar la discusión. No se debe permitir intervención de los participantes para discutir el concepto de otros, por lo que debe recordarles que es el concepto personal que cada uno tiene sobre comunicación. El formador debe anotar en el Rotafolio las respuestas de los participantes para identificar si hay confusión en el concepto de comunicación con cualidades, con los medios o con las formas de estas para finalmente retroalimentar a los participantes e invitar a reflexionar a los participantes sobre la importancia de la comunicación en los seres humanos como parte del proceso de aprendizaje

## ANEXO 5

### 5. Micro-Enseñanza

La Micro-enseñanza consiste básicamente en simplificar las condiciones de un salón de clase. Cada participante bajo la supervisión de un coordinador prepara una micro-clase de su especialidad con una duración de 5 minutos, exponiéndola frente al grupo, al mismo tiempo que es grabada en una cinta de video por otro participante. Una vez hecha la grabación de todos, se procede a analizar las habilidades correspondientes.

Este procedimiento puede ser repetido a juicio del coordinador usando los mismos elementos o cambiándolos. Como forma de complementar y precisar la retroalimentación de cada participante, sus compañeros y el coordinador efectúan una evaluación cuantitativa en base a una escala de 1 al 6, donde uno es excelente y seis es preciso (no se practicó la habilidad).

La Micro-Enseñanza tiene como base cinco proposiciones fundamentales

1. La Micro-Enseñanza es realmente enseñanza. Aunque en el curso se ha creado una situación artificial en el sentido de que el profesor y los participantes trabajan juntos en condiciones simuladas, sin embargo la verdadera enseñanza ocurre.
2. La Micro-Enseñanza simplifica las condiciones de un salón de clase como su nombre lo indica, en la Micro-Enseñanza se reduce el número de alumnos, el tamaño del salón, el contenido y el tiempo de clase.
3. La Micro-Enseñanza se concreta en el entrenamiento de habilidades específicas.
4. La Micro-Enseñanza permite practicar algunas habilidades, bajo una situación controlada. En este curso los factores de tiempo, número de alumnos, métodos de retroalimentación, contenidos y muchos otros pueden ser manipulados. Como resultado de todo esto, se logra un mayor control del programa.
5. La Micro-Enseñanza permite una retroalimentación directa e inmediata. Después de la Micro-Clase, el participante puede observar su actuación y recibir la evaluación de sus compañeros y del formador.

## **ANEXO 6**

### **Conferencia Interactiva**

El formador y los participantes pueden presentar verbalmente el tema ante el grupo de trabajo o bien el instructor expone un tema determinado, y al mismo tiempo permite la aportación de ideas del grupo.

## **ANEXO 7**

### **Estudio de caso**

Permite introducir al participante a situaciones cercanas a aquellas que caracterizan su vida profesional. La posibilidad de tratar en grupo situaciones complejas que lleven al participante a desarrollar experiencias. Consiste en el análisis de una serie de hechos susceptibles de presentarse en la vida real.

Se sugiere tener previamente el caso (reproducción escrita ) que se va a analizar y el instructor presenta el caso a tratar, propicia la discusión en un ambiente favorable, ayuda a los participantes a descubrir por sí mismos las ideas mas significativas. La discusión se suspende cuando los grupos alcanzan la solución a través de las vivencias del proceso conforme al objetivo propuesto. Finalmente se retoman las conclusiones pertinentes procurando lograr un consenso grupal

## ANEXO 8

### Evaluación

Instrucciones: Señale con una "X" la casilla que describa el nivel en el que se desarrollo la habilidad, considerando el 1 como EXCELENTE y el 6 PESIMO (No se practicó la habilidad)

	1	2	3	4	5	6
Organizar y animar situaciones de aprendizaje						
Dominio del tema						
Despertó el interés						
Manejo del grupo						
Pertinencia de los recursos didácticos con el contenido						
El lenguaje fue adecuado						
La actitud ante el grupo fue la adecuada						
El lenguaje fue adecuado						

## CONCLUSIONES

Uno de los factores mas relevantes para la elaboración de la presente investigación, resultado del trabajo realizado en el Seminario Taller Extracurricular “Análisis de las alternativas de intervención pedagógica en los procesos de comunicación en el aula”, es sin duda el acercamiento a la realidad que nos dan las experiencias vivenciadas en el entorno laboral y que al ser llevadas al aula y compartidas entre compañeros y profesores, permitió su reflexión, la detección de los elementos que generan la problemática y darle un tratamiento sistemático para su solución a través de una propuesta de intervención pedagógica.

Dicha reflexión nos llevó a señalar que el uso de los medios didácticos en el aula de capacitación cobran relevancia a partir de su funcionalidad didáctica, es decir, a través del vínculo que pueden establecer entre los contenidos y las experiencias, cumpliendo la función de mediadores para el logro del aprendizaje, y que cualquier medio adquiere su carácter pedagógico en la medida que sea utilizado para promover y facilitar el aprendizaje, considerando su relación con los contenidos y con los objetivos establecidos.

Si bien es cierto que es responsabilidad del facilitador el hacer la planeación y la selección de las estrategias que llevará a la creación de escenarios de aprendizaje que permitan la apropiación del conocimientos, también lo es el que deben contar con ciertas competencias que sean coherentes con el perfil actual del docente, que responda a las exigencias actuales de una sociedad saturada de información y de nuevas tecnologías que junto a otros factores deben ser aprovechados para favorecer los procesos de aprendizaje.

En este sentido, podemos hacer referencia que la transformación en los procesos pedagógicos que en la actualidad se presentan en los espacios educativos formales ha traspasado de igual manera a los espacios de formación laboral en el aula de capacitación, al requerirse de nuevas estrategias que permitan el obtener mejores resultados de los procesos formativos.

Es decir, que en el proceso comunicativo que se presenta en el aula, el emisor o el formador profesional, quien antes era considerado el elemento más importante del proceso, ahora integra los medios didácticos como un elemento preponderante y de gran influencia en los procesos formativos de los sujetos.

Por otro lado, hay que recordar que los docentes o los facilitadores a los cuales se hace referencia y que pertenecen a la empresa caso de estudio, son profesionales que pertenecen a diversos campos disciplinarios y que por diferentes situaciones incursionan en el campo de la enseñanza, sin contar con una formación pedagógica que les permita crear ambientes de aprendizaje en donde el aprovechamiento de todos los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos sea lo más importante, y que toman como base para la organización e

impartición de sus cursos la manera en que ellos aprendieron en el pasado de otros profesores.

A partir de ello, es que se consideró importante el promover una reflexión sobre la profesionalización de su práctica como facilitadores de aprendizajes, así como el desarrollar o potenciar las competencias que todo docente debe tener para enfrentar las diversas situaciones que se presentan en el aula de capacitación, como lo son la resistencia de los sujetos que conforman el grupo, hasta la diversidad de experiencias y conocimientos. Dichos elementos al ser retomados y vinculados con los contenidos facilitan el aprendizaje ya que existe un relación directa y real de los ejemplos vivenciados que generan reacciones en los sujetos, permitiendo incorporar el aprendizaje más rápido y así aplicarlo de inmediato para la solución de las situaciones a las que se enfrentan.

En este sentido, se entiende que todo docente o facilitador debe dominar el contenido o los conocimientos del programa, tener la habilidad para impartir el curso, manejar al grupo y hacer la evaluación correspondiente, sin embargo, en los procesos actuales que se presentan en los procesos de enseñanza, y en este caso en capacitación, la responsabilidad y compromiso también es de los sujetos participantes, siendo principalmente el formador quien debe ser competente para rescatar las experiencias del grupo, gestionar el aprendizaje, provocar la reflexión e involucrar al grupo en el proceso, así como la selección adecuada de los medios o recursos tecnológicos que favorezcan el proceso como agentes mediadores entre el conocimiento, las experiencia previas y su práctica profesional.

Por lo tanto, y dado el caso de estudio concluimos que la propuesta de intervención tendrá beneficios para la empresa en cuestión, al proporcionar a los formadores, a través de la implementación del curso “Desarrollo de competencias comunicativas para formadores profesionales”, el potenciar la competencia que les permitirá generar entornos de aprendizaje, vinculando la experiencia con los contenidos para así facilitar la apropiación del conocimiento; además de sensibilizarlos en la importancia de seleccionar los medios didácticos que se utilizarán en el proceso de aprendizaje de acuerdo a las habilidades particulares que cada individuo tiene para la comprensión de los mensajes, para el aprendizaje de los contenidos y finalmente para la apropiación del conocimiento a través de su interpretación de acuerdo con su experiencia y su realidad circundante.

De ésta manera, los medios didácticos son parte fundamental del proceso de comunicación en el aula al establecer una relación entre formadores y los participantes, en donde la comunicación es regulada de manera intencional para promover aprendizajes, al facilitar la información que se transmite, al afectar los procesos que se presenten en aula, los comportamientos, el trabajo colaborativo, etc., ya que permiten el acceder a acontecimientos, a la información que acerca a los sujetos al objeto de conocimiento a través de experiencias mediadas, cuando

no es posible tenerla en la realidad, siendo la Pedagogía la parte fundamental para implementar las acciones que permitan asegurar un proceso exitoso en el desarrollo de habilidades de los sujetos.

Finalmente, es relevante mencionar que la propuesta planteada resultó un reto debido que se basa en un enfoque de competencias para la formación de los sujetos. Esta metodología se puede considerar relativamente como nueva y hoy en día aún está en proceso de construcción, es por ello, que la propuesta pretende ser un avance en la búsqueda de mejorar los procesos formativos que permitan optimizar, potenciar y/o desarrollar las habilidades, actitudes y conocimientos que favorezcan el desempeño del formador profesional, que siendo expertos en su área profesional requieren desarrollar habilidades comunicativas en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante la construcción de capacidades que favorezcan su desempeño en el aula de forma exitosa.

## FUENTES DE INFORMACIÓN REFERENCIADAS

Ausubel D., Novak J. y Hanesian (1997) Psicología educativa. Un punto de vista cognitivo. México: Trillas, pp.

Blake, Oscar Juan. (2003) La capacitación: un recurso dinamizador de las Organizaciones. Buenos Aires, Macchi, 162 pp.

Bogoya Maldonado, Daniel Manuel Vinent Solsona, et. Al (2000) Competencias y proyecto pedagógico. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá: Unibiblos.\*

Cabero Julio. (2007). Tecnología educativa. Madrid: Mc. Graw Hill. pp. 279-446.

Díaz Barriga Arceo Frida y Hernández Rojas Gerardo. (2006) Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista. México: Mc Graw Hill. 465 pp.

Chiavenato, Idalberto. (1999). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw Hill. 540 pp.

Fernández Muñoz. Ricardo (1996). Las nuevas tecnologías aplicadas a la Educación en la formación inicial del profesorado: a modo de justificación. Revista de la escuela Universitaria de Formación del Profesorado de Toledo: Docencia e investigación. Año XXI. Enero-Diciembre 1996 pp. 77-100.

Florez, Ochoa Rafael. (1998) Hacia una pedagogía del conocimiento. Colombia, Mc Graw Hill. 324 pp.

Frías, Flores Juan Arturo. (2007). 10 estrategias logísticas. México: Global group, pp. 175.

Guzmán Valdivia, Isaac (1966). Problemas de la Administración, México: Limusa-Wiley.

Herraiz, María Luisa. (2000) Formación de formadores. Manual didáctico. México: Editorial Limusa. 158 pp.

Hopenhayn, Martín. (Septiembre, 2002) Educación para la sociedad de la información y de la comunicación: una perspectiva latinoamericana. Revista Iberoamericana. Número 30, 32 pp.

Jensen Castañeda Reidar. (1991) Epistemología y Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. Universidad Veracruzana. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. Veracruz. 76 pp.

Maestría en Tecnología Educativa. Módulo Fundamentos del Desarrollo de la Tecnología Educativa II (Comunicación Educativa Y Cultural) Unidad 4 Comunicación y Modelos Educativos II Comunicación el Aula. Mercedes Charles C. Coordinadora del Módulo Alicia Poloniato M. PROMESUP. OEA-ILCE.

Olivo Lillo Jorge, Salinas López Alejandro y Fridmann Goffman Alan. (2002) Descripción del proceso de construcción del aprendizaje en la capacitación laboral a través de la modalidad e-learning. Servicio de capacitación y empleo. Chile; pp. 31.

Ontoria, Antoni: (2000). Mapas conceptuales: una técnica para aprender, p. 16

Organización Internacional del Trabajo. (1997) Formación basada en competencia laboral: situación actual y perspectivas. Montevideo: Cinterfor .262 pp.

Perrenoud Philippe. (2004) Diez nuevas competencias para enseñar. Barcelona: Grao. 167 pp.

Reynoso Castillo, Carlos. (2007) Notas sobre la capacitación en México. Revista Latinoamericana de Derecho Social. Num. 5. julio-diciembre 2007. pp. 165-190.

Siliceo Aguilar Alfonso. (2006) Capacitación y desarrollo del personal. México: Limusa. 244 pp.

Vargas Zúñiga, Fernando. Competencias en la formación y competencias en la gestión del talento humano. Convergencias y desafíos. CINTEFOR: 2002. 19 pp.

Vuaghn Robert h. (2006) El formador profesional. México: CECSA. 257 pp.

Yuren Camarena, María Teresa. (2000) Formación y puesta a distancia, su dimensión ética. México: Paidós. 123 pp.

## FUENTES DE INFORMACIÓN DE CONSULTA

Artículo I. 1ª sección de Alfabetización y Educación de Adultos de la sede de la UNESCO en París y el Instituto de la UNESCO para la educación en Hamburgo (1997) Quinta conferencia internacional sobre educación de adultos. Informe final. \*

Armstrong Tomas. (2006) Inteligencias múltiples en el aula. Cómo descubrirlas y estimularlas en sus hijos. Norma 280 pp.\*

Arnold Rolf. (2004) Pedagogía de la formación de adultos. Montevideo, Uruguay CINTERFOR/OIT. 156 pp.

Bekhard Richard. (1973) Desarrollo organizacional: estrategias y modelos. EUA: Fondo de Cultura Interamericano. 140 pp.

Barbero Jesús Martín (1993) De los medios a las mediaciones. Barcelona: Ediciones G. Gili. 283 pp.

Carretero, Rodríguez Mario. (2002) Constructivismo y educación. México: Progreso Edelvives. 160 pp.

Carsie, Hammonds. (1979) El proceso enseñanza aprendizaje. México, Trillas, 204 pp.

Casarez Arrangoiz, David, Siliceo Aguilar, Alfonso (1995) Planeación de vida y carrera. México: Limusa; 166 pp.

Castanyer, Figueras Francesc. (1999) La capacitación permanente en la empresa. México: Alfaomega. 151 pp.

Castillo, Isidro. (1982) La educación permanente en México: naturaleza, origen, alcance, estado actual, conceptos, definiciones y experiencias. Morelia, Michoacán (S.N.) 143 pp. Obra escrita para la Escuela Normal Superior de Michoacán.

Colunga Dávila Carlos (1995) Modelos administrativos. México: Panorama. 173 pp.

Corral Ruso, Roberto. El currículo docente basado en competencias. 10 pp.

De Alba Alicia. (1995) Posmodernidad y educación. México: Porrúa. 317 pp.

Donald A. Schön. La formación de profesionales reflexivos. México: Paidós\* Educar para el desarrollo de las competencias: una propuesta para reflexionar. P 31-54\*

García Duarte, Nohemy (2000) Educación mediática. El potencial pedagógico de las nuevas tecnologías de la comunicación. México SEP/UPN.

Gardner, Howard. (2005) Inteligencias múltiples. La teoría en la práctica. Barcelona: Paidós educador.

Goleman, Daniel. La inteligencia emocional. México: Ediciones B  
Gutiérrez Pérez, Francisco y Prieto Castillo Daniel. (1999) La mediación pedagógica. Apuntes de una educación a distancia alternativa. Argentina: La cruzía. 143 pp.

Harris, O. Jeff. (1994) Administración de Recursos Humanos. Conceptos de conducta interpersonal y casos. México: Editorial Limusa. 586 pp.

Hernández Vargas, Martín F. (2007) Propuesta metodológica de diseño didáctico para los cursos de capacitación en la Dirección General de Personal de la Secretaría de Educación Pública desarrollada durante el periodo 1998-2002. Memoria de desempeño profesional, mayo 2007 FES Acatlán. 148 pp.

Hidalgo Guzmán Juan Luis. (1992) Aprendizaje operatorio-Ensayos de teoría pedagógica. Casa de cultura del maestro mexicano A.C. México.

K. Berlo David. (2000) El proceso de comunicación. Buenos Aires: El Ateneo. 286 pp.

Legrand, Paul (1973) Introducción a la Educación Permanente. Barcelona: Teide.

Lemus, Luis Arturo. (1973) Pedagogía: temas fundamentales. Argentina, Dapelusz, 1973.

Maslow, Abraham Harold (1991), Motivación y personalidad, Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Maestría en Tecnología Educativa. Módulo Fundamentos del Desarrollo de la Tecnología Educativa I (Bases sociopsicopedagógicas) Unidad 1 paradigmas de la Psicología Educativa. Gerardo Hernández Rojas. Coordinadora del Módulo Frida Díaz Barriga Arceo M. PROMESUP. OEA-ILCE.

Mendoza, Núñez Alejandro. (1991) Manual para determinar necesidades de capacitación. México: Trillas. 128 pp.

Micollini, Armando. (2006) Competencias para un estudio eficaz. Buenos Aires: Brujas. 174 pp.

Navas P, Elvira: (1986) “Diseño instruccional de un programa de capacitación para el uso de nuevas tecnologías”.

Nerici Imedeo. (1984) Hacia una didáctica general dinámica. México: Kapelusz. 57 pp.

Normas de Certificación de CONOCER de 2005. Documento interno de la Universidad Tecnológica de Neza 2005.

Ochoa Meza Gerardo y Burciaga Robles Jesús (2002). Manual de Planeación de la actividad docente. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Pp. 42

Organización Internacional del Trabajo. (2000) La educación permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación. Informe para el debate de la reunión paritaria sobre la educación permanente en el siglo XXI: nuevas funciones para el personal de educación. Ginebra, 10 - 14 abril de 1998. Oficina Internacional del Trabajo Ginebra. Copyright © 2000 Organización Internacional del Trabajo (OIT)\*.

Pain, Abraham. (2001), Capacitación Laboral. Buenos Aires: Novedades educativas: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras. 102 pp.

Palladito Enrique, (1981) Educación de adultos. México: Humanitas.

Polonial Alicia. (1988) Programa de educación para los medios. Taller de análisis de los mensajes. México: Instituto Latinoamericano de la comunicación educativa. 247 pp.

Powell, Stuart. (2003) Volver a estudiar, una guía imprescindible para profesionales que quieran mejorar su capacitación: traducción de Roc Fillela Escola. Barcelona: Gedisa. 190 pp.

Prieto, Castillo Daniel. (1986) La fiesta del lenguaje. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. 246 pp.

Revista enfoques educacionales Núm. 5. La educación en la Sociedad del Conocimiento y de Riesgo. Mella Garay, Elia. Universidad de Magallanes Pág. 111.

Requejo Osorio, A., (2003) Educación permanente y educación de adultos. Barcelona: Ariel. \*

Revista AMECAP. El Capacitador del futuro. Revista laboral No. 41. Febrero 1996.

Rodríguez Estrada Mauro, Austria Torres Honorata. (1993) Formación de instructores. México: Mc Graw Hill. 195 pp.

Seminario de Titulación de Licenciatura en Pedagogía “E-Learning enseñanza a través de tecnologías de información, una alternativa de capacitación en habilidades comunicativas dentro de una empresa de servicio”. UNAM Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. 103 p.

Sexton, William P. (1994). Teorías de la Organización. México: Trillas. 494 pp.

Shön, Donald. (1992) La formación de profesionales reflexivos. Hacia un nuevo diseño de la enseñanza aprendizaje en los profesionales. Temas de educación. Barcelona: Paidós.

Tesis de Titulación de Licenciatura en Pedagogía. “Elaboración de un manual para la formación didáctica de los instructores de cursos de capacitación”. Frago López Martha Beatriz. UNAM Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. 1984.

Tesis de Titulación de Licenciatura en Pedagogía. “Las problemáticas actuales que enfrenta el pedagogo en el proceso de capacitación” López Cárdenas Ma. De la Luz y Navarrete Mejía Verónica, Asesor de tesis: Marcos Mizerit Kostelec 293 p.

Tesis de Titulación de Licenciatura en Pedagogía. “La adquisición del conocimiento en el proceso de capacitación”. Anaya Salcedo José Antonio. UNAM Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. 2002. 171 p.

Tesis de Titulación de Licenciatura en Pedagogía. “La importancia de la sensibilización en capacitación” Ibarra Velásquez Laura Gabriela. UNAM Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán. 1989. 268 p.

UNESCO. (1997) La diversidad de la educación sobre la “Educación para todos”. Folletos documentados de los grupos de trabajo que se llevaron a cabo en la Quinta Conferencia Internacional de Educación de las Personas Adultas. Confitea, Hamburgo (consulta)\*

Universidad Anáhuac SEA (2008) Taller de educación basado en competencias. 96 PP.

Verdecia Carballo, Enrique (2006) Algunos fundamentos filosóficos y psicológicos de la tecnología educativa. Cuba. 22 pp.

Vigotzki L. Gergen. (2000) Su proyección en el pensamiento actual. Compilación de Sonia Alzadora, Irene L. Tolkachur. Colección Psicología y Educación. Buenos Aires: Novedades Educativas.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS CITADAS

Cabero, Julio. Fuentes documentales para la investigación audiovisual, informática y nuevas tecnologías de la información y documentación en:  
<http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num8/cabero.html>

Delors, Jacques. La educación encierra un tesoro. Informe de la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI presidida por Jacques Delors. Santillana, Ediciones UNESCO en:  
[www.unesco.org/education/pdf.DELORS\\_S.PDF](http://www.unesco.org/education/pdf.DELORS_S.PDF)

GALLEGO, María Jesús. Investigación en el uso de la informática en la enseñanza. Revista de medios y educación No. 11 Ed. Pixel-Bit, Universidad de la Rioja, pp. 7-31" Sevilla: 1998 en <http://www.dialnet.uniroja.es>, junio 2007.

Pére Marques, Graells. La tecnología Educativa: Conceptualización, Líneas de Investigación. Departamento de Pedagogía Aplicada. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona, en:  
<http://dewey.uab.es/pmarques/tec.htm> Marzo, 2007

Ríos Ramírez, Alfredo. La globalización neoliberal: un contexto problemático, para la universidad pública en México. Publicado en "Memorias del Encuentro por la Unidad de los Educadores Latinoamericanos" La Habana, Cuba, febrero del 2003, publicación electrónica en CD.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS DE CONSULTA

Barreto Gelles C. Iván Dr. (2007) Medios audiovisuales e investigación en la escuela: el qué, para qué y con quienes. Revista IPLAC - Publicación Latinoamericana y Caribeña de Educación. No. 2 mayo-agosto en: [http://revista.iplac.rimed.cu/index.php?option=com\\_content&task=view&id=58&Itemid=29](http://revista.iplac.rimed.cu/index.php?option=com_content&task=view&id=58&Itemid=29).

BERNARDO FUENTES, Manuela Gilda, GARCIA GALANO, Elsa Vivían y POMARES BORY, Eduardo. El vínculo educación-comunicación en la formación integral de los profesionales de la Salud. *Revista Cubana Educación Media Superior*. [online]. sep.-dic. 2004, vol.18, no.4 [citado 07 Agosto 2007], p.1-1. Disponible en la World Wide Web: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412004000400003&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412004000400003&lng=es&nrm=iso). ISSN 0864-2141

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales en <http://www.conocer.org.mx>

Del Brutto, Bibiana Apolonia & otros, 2003, "La Sociedad del Conocimiento, presentación oficial de la República de Cuba ante la Cumbre de la Sociedad de la Información en Ginebra". Disponible en el ARCHIVO del Observatorio para la CiberSociedad en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=155>

García Camarero Ernesto. Hacia la abolición del Trabajo. Sociedad del Conocimiento y Globalización. Disponible en: <http://elgranerocomun.net/article157.html> Abril 2007.

Esteban Ibáñez Macarena La Educación Permanente y las Nuevas Tecnologías ante las necesidades educativas actuales en : [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/hemeroteca/r\\_1/nr\\_633/a\\_8586/8586.html](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/hemeroteca/r_1/nr_633/a_8586/8586.html) (julio, 2007)

La educación en la sociedad del conocimiento y del riesgo. Revista enfoques educacionales Núm. 5. La educación en la Sociedad del Conocimiento y de Riesgo Mella Garay, Elia. Universidad de Magallanes Pág. 107-114 [http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/07/Mella\\_LaEducacionenlaSociedaddelConocymelCambio.pdf](http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/enfoques/07/Mella_LaEducacionenlaSociedaddelConocymelCambio.pdf) Abril 2007.

Massé Narváez Carlos. "La capacitación para el trabajo y la certificación de las competencias laborales en la administración municipal" Documentos de Investigación del Colegio Mexiquense A.C. pp. 12 en: <http://www.cmq.edu.mx/docinvest/document/DI81310.pdf> Consultado abril 2007.

Mercado, Gabriel. La capacitación en México: un proceso continuo para mejorar la eficiencia en el trabajo, en:

[http://www.capacitacionfacil.com.mx/articulos/capacitacion\\_en\\_mexico.html](http://www.capacitacionfacil.com.mx/articulos/capacitacion_en_mexico.html).

Consultado septiembre, 2007.

Osorio Vargas Jorge. Cruzar la orilla: debates emergentes sobre los profesionales de la acción social y educativa. Biblioteca del Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe en

<http://www.alforja.or.cr/sistem/Osorio.doc> Mayo, 2007.

Primer seminario técnico de consulta regional sobre temas laborales “Capacitación de la fuerza laboral en América Latina: ¿qué debe hacerse?” Gustavo Marquez,

Departamento de investigaciones. Banco Interamericano de desarrollo. 27 pp.

[http://www.cinterfor.org.uy/sem\\_eva/guia\\_deb/marquez.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/sem_eva/guia_deb/marquez.pdf)

Silveira Sara. (1998). La educación para el trabajo: un nuevo paradigma.

Seminario: La educación como instrumento para superar la pobreza y el desempleo. Centro Internacional de Investigación y Desarrollo sobre formación Profesional. CINTEFOR/OIT. Panamá. 37 pp.

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/silv/edu>

[trab/edu\\_tra.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/silv/edu_trab/edu_tra.pdf)

[http://www.unesco.org/education/uie/confintea/pdf/2b\\_span.pdf](http://www.unesco.org/education/uie/confintea/pdf/2b_span.pdf) consultado el 3 de agosto, 2007