

720911



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**Facultad de Psicología**

**CAPACITACIÓN: MÁS QUE ADQUISICIÓN  
DE CONOCIMIENTOS, UNA MEJOR  
CALIDAD DE VIDA.**

REPORTE LABORAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA

**ANA LAURA VELÁZQUEZ RIVERA**

Directora:

MTRA. MARGARITA MOLINA AVILÉS



**Facultad  
de Psicología**

Cd. Universitaria, D.F., junio de 2013





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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



# Agradecimientos

A la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología por generar recursos de calidad que propician la educación pública, abierta, a distancia; al alcance de todos.

A las autoridades educativas y sindicales de la Escuela Secundaria Técnica No. 6 que promueven la superación académica y profesional del personal.

A la Maestra Beatriz Cruz Vázquez por creer y confiar en mí para este proyecto y por el apoyo brindado en todo momento.

A mi Maestro Germán Gutiérrez Goytortúa, agradezco su amistad, confianza y sobre todo su gran ejemplo en la superación constante, innovación educativa y su grandeza profesional demostrada en cualquier pequeño detalle.

A la Maestra Margarita Molina Avilés, por sus valiosos comentarios, su total disposición al trabajo y la guía constante que me proporcionó.

# Dedicatorias

A mis hijos Jesús Francisco y Ana Camila  
que han estado muchas horas "detrás de la raya"  
esperando por mí.

A Jesús, mi esposo por impulsar cualquier tipo de  
crecimiento y bienestar en mí, por su apoyo  
incondicional en todos los proyectos y por ser mi  
gran compañero de vida.

A todos mis amigos con quienes he pasado  
momentos realmente inolvidables y que ni siquiera  
han notado su valiosa contribución en mi formación y  
aprendizaje, mientras nos hemos divertido.

A mis alumnos de quienes aprendo cada día en cada  
situación, quienes así pequeños me han exigido de  
alguna forma crecer para estar a su altura.

A mi abuelita Elena por su ejemplo de  
fortaleza física, espiritual y  
por todo su cariño demostrado.

# INDICE

## RESUMEN

## INTRODUCCIÓN

### 1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

1.1. Contexto institucional	1
1.1.1. ¿Qué son las Escuelas Secundarias Técnicas?	1
1.1.2. Logotipo del Sistema de Educación Secundaria Técnica	2
1.1.3. Breve Historia de la Escuela Secundaria Técnica 6 “Juan de Dios Bâtiz Paredes”	3
1.1.3.1. Capacitación para el trabajo	3
1.1.3.2. Construcción	4
1.1.3.3. Infraestructura Tecnológica	4
1.1.3.4. Croquis de localización	5
1.1.3.5. Plano de construcción	5
1.1.3.6. Organigrama Institucional	6
1.2. Contexto del Programa de apertura a la comunidad	6
1.2.1. Funciones del programa “Capacitación para el Trabajo”	7
1.2.2. Propósitos de la Escuela Secundaria Técnica No. 6 con el programa “Capacitación para el Trabajo”	7
1.2.3. Misión de la Escuela Secundaria Técnica No. 6	7
1.2.4. Visión de la Escuela Secundaria Técnica No. 6	8

### 2. ANTECEDENTES TEÓRICOS

2.1. Andragogía	9
2.1.1. El modelo andragógico	10
2.1.2. Cómo aprenden los adultos	11
2.2. Potenciar la capacidad de aprender a aprender	14
2.2.1. El papel del facilitador y el papel del aprendiz	17
2.2.2. Estilos de aprendizaje	21
2.3. Educación para la vida: aprender a ser	24
2.3.1. Educación Humanista Integral	27
2.4. Educación para adultos	29
2.4.1. Particularidades de la Capacitación	30
2.4.2. Requerimientos de la educación de adultos	31

### 3. CAPACITACIÓN

3.1. Importancia de la capacitación en el mundo actual	34
3.1.1. Principios y objetivos de la función de capacitación y de desarrollo en las empresas mexicanas	35
3.2. Desarrollo personal	37
3.3. Desarrollo de competencias	40
3.4. Estándares de Competencia	43

### 4. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

4.1. Convocatoria	47
-------------------	----

4.2. Objetivos del curso	53
4.3. Población	54
4.4. Espacio de trabajo	55
4.5. Integración del grupo	55
4.6. Evaluación Diagnóstica	55
4.6.1. Estilos de aprendizaje	56
4.6.2. Conocimientos previos	56
4.7. Planeación del curso. Diseño Instruccional.	57
4.7.1. Fases de la Planeación	58
4.7.1.1. Necesitar	58
4.7.1.2. Crear	59
4.7.1.3. Implantar	59
4.7.1.4. Evaluar	59
4.7.2. Contenidos Conceptuales	60
4.7.2. Contenidos Procedimentales	61
4.7.3. Contenidos Actitudinales	62
4.8. Análisis de resultados	62
5. CONCLUSIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	74

# RESUMEN

Este Programa de Intervención surge como iniciativa de los directivos -Directora y Coordinadores- de la Escuela Secundaria Técnica No. 6, ubicada en Tlalnepantla, Edo. Méx., para brindar un espacio y un tiempo dedicado a la preparación de madres de familia y comunidad en general a quienes les interese llevar a cabo una capacitación para trabajo secretarial.

Se retoma en el ciclo escolar 2011-2012 basado teóricamente en el Modelo Andragógico, en la Educación para Adultos y el Humanismo Integral; toma en cuenta la importancia de la capacitación en el mundo actual desde la perspectiva empresarial, creando personal competente; y desde el aspecto socioeconómico familiar favoreciendo la integración de las mujeres al campo laboral en mejores condiciones de preparación.

Palabras clave: andragogía, capacitación, educación para adultos, estándares de competencia.



# INTRODUCCIÓN

Los procesos de globalización de las economías se han ido extendiendo e imponiendo; por lo que el cambiante mundo económico-laboral pone énfasis en controlar y elevar la calidad de productos y servicios, lo cual requiere a la vez aumentar la productividad del talento humano involucrado, debido a lo cual surge la imperiosa necesidad de modificar los mecanismos, organización, contenidos y estrategias en que las instituciones educativas forman este talento humano.

El presente Reporte Laboral, presenta un proyecto educativo que responde desde el aspecto empresarial y de servicios a la creciente demanda de mano de obra competente; y desde el aspecto socioeconómico familiar a la integración de las mujeres al campo laboral en mejores condiciones de preparación, desarrollando el pensamiento complejo requerido para comprender e intervenir activamente en su realidad de manera participativa y eficaz.

El curso fue diseñado para que los participantes realicen ejercicios teórico-prácticos vivenciales, tanto en el salón de clases como en el aula de cómputo; basados en la Educación por Competencias con uso de las TIC, que le facilitarán la aplicación de los conocimientos adquiridos en una función secretarial, que conllevará al éxito personal y profesional, a mi cargo.

A partir de un análisis exhaustivo acerca de las características y estilos de aprendizaje de los adultos desde la perspectiva andragógica humanista integral; con énfasis en la educación para la vida, aprender a ser y la búsqueda de la autorrealización como promotora del logro de mejor calidad de vida; se presenta el programa "Capacitación para el trabajo secretarial".

Este programa permite, entre otras actividades, la familiarización de los participantes con aspectos básicos de la administración y, sobre todo con herramientas e insumos informáticos aplicados al trabajo de oficina.

Una de las problemáticas que tuvo que enfrentar el presente programa es la heterogeneidad de las participantes, en cuanto a estudios previos, experiencias laborales, personales, edades, así como en intereses y preferencias personales.

Considerando que el curso se llevó a cabo en el marco del calendario escolar de una institución educativa, la Escuela Secundaria Técnica No. 6, otra problemática fue la premura del tiempo, ya que se debió abarcar un programa completo de capacitación en un ciclo escolar y con dos días de clase por semana en horario matutino.

Igualmente, durante el presente programa de intervención, se enfrentó la problemática del cambio de horario laboral de algunas participantes, cambio de lugar de residencia y algunas de ellas tomaron de decisión de abandonar el proyecto; otras tuvieron la necesidad de inasistir en ocasiones, para tener comunicación en línea y realizar ciertas actividades a distancia.

Sin embargo, este programa ha sido de relevancia social y económica; con total flexibilidad, ya que tres de las participantes ingresaron al campo laboral en el último mes de clases y dos de ellas tuvieron un ascenso al presentar su documento que las acredita como "Auxiliar Técnico en Ofimática" y requisitos de selección.

Asimismo, la relevancia teórica y metodológica se ha insertado en el ámbito docente del propio centro educativo, al dar mayor importancia a la evaluación por competencias, con apego al acuerdo 648, emitido por la SEP, publicado en el DOF el 17 de agosto de 2012.

# 1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

## 1.1. Contexto Institucional

El programa “Capacitación para el Trabajo Secretarial” se desarrolla por iniciativa de la dirección de la Escuela Secundaria Técnica No. 6, encabezada por la Maestra en Ciencias de la Educación, Beatriz Cruz Vázquez, como respuesta al proceso de cambio que experimenta el mundo, desde finales del siglo XX, ubicando a los sistemas educativos en la era de la globalización y la sociedad del conocimiento y la información.

El 15 de mayo de 2008 se firma la Alianza por la Calidad de la Educación por parte del Gobierno, el SNTE y la Asociación de Empresarios; como beneficio adicional del servicio que brinda la Escuela Secundaria Técnica No. 6, además de atender a una población de 1387 alumnos en el ciclo escolar 2011-2012 en dos turnos, reincorpora a sus actividades la Capacitación para el Trabajo, emitiendo una convocatoria abierta a la comunidad de 18 años como mínimo a quienes les interese lograr competencias laborales en el ámbito secretarial.

### 1.1.1. ¿Qué son las Escuelas Secundarias Técnicas?

Las Escuelas Secundarias Técnicas son instituciones de carácter eminentemente formativo que tienen por objeto:

- Impartir Educación Secundaria Técnica a los alumnos que habiendo concluido la educación primaria ingresan a ellas.
- Fortalecer a los alumnos el desarrollo armónico integral de su personalidad, tanto en lo individual como en lo social.
- Brindar al alumno, conforme al plan y programas de estudios vigente, una formación tecnológica que facilite su incorporación al trabajo productivo.
- Proporcionar las bases para la continuación de estudios superiores.

### 1.1.2. Logotipo del Sistema de Educación Secundaria Técnica

Se considera como logotipo al dibujo en que se agrupan letras o abreviaturas integradas en una unidad que distinguen las características representativas de una institución. En este caso el elemento principal contiene las siglas E, S y T, de las Escuelas Secundarias Técnicas. En la composición artística se configura la letra S como la esfinge de un alumno sentado; el banco es la letra E y el restirador se compone con la letra T.

El engrane que lo rodea es el símbolo del trabajo y el progreso tecnológico que representa el área industrial de las escuelas con estas actividades, el ancla es representativa del mar, de los productos pesqueros y actividades marinas, simboliza las escuelas de dicha área; el hexágono representa las actividades agropecuarias como celdillas de un panal de abejas, tomadas como prototipos de trabajo, organización y ayuda mutua.

Las líneas verticales que componen el engrane representan los surcos de la tierra arada y a su vez son características del área agropecuaria.

Los colores de nuestro sistema se consideran como colores representativos a la impresión cromática que confiere un carácter peculiar a determinado organismo o institución, los colores representativos de la Dirección General de Educación Secundaria Técnica son el blanco y el rojo, ellos representan:

- blanco: virtud y lealtad al trabajo.
- rojo: dinamismo y fuerza en las acciones.



### **1.1.3. Breve historia de la Escuela Secundaria Técnica No. 6 "Juan de Dios Bátiz Paredes"**

Abre sus puertas un 2 de septiembre de 1970 con el nombre de Escuela Técnica Industrial y Comercial No. 194 y, aunque no había aulas suficientes para albergar a los primeros alumnos, fue necesario recurrir a diversas instituciones que brindaron apoyo hasta que quedó totalmente concluido el edificio.

Posteriormente cambia su nombre a Escuela Tecnológica Industrial y Comercial No. 125, Escuela Tecnológica Industrial No. 125 hasta que finalmente adquiere su nombre Escuela Secundaria Técnica No. 6.

A partir de 2006 toma la dirección del plantel la Maestra en Ciencias de la Educación, Beatriz Cruz Vázquez.

#### **1.1.3.1. Capacitación para el trabajo**

Como parte complementaria de la educación que el Estado imparte a la comunidad, desde su fundación, en esta Escuela se llevó a cabo la Capacitación para el Trabajo Industrial o Formación Tecnológica. En este nivel no había límite de edades, se impartía tanto a jóvenes adolescentes como adultos y consistía en capacitarlos para desempeñar un trabajo en determinada especialidad, sin haber cursado la educación secundaria. El único requisito era comprobar que se había concluido la educación primaria, en tres especialidades:

- Auxiliar de Contabilidad,
- Industria del Vestido y
- Secretariado.

Estos tres grupos de capacitación se llevaban a cabo en el turno vespertino y para el año de 1986 se dejó de impartir este tipo de educación.

En el ciclo escolar 2011-2012; sin embargo, se reincorpora un programa de Capacitación para el Trabajo Secretarial, en el turno matutino con un horario de atención que no interfiere con las actividades de los grupos de Educación Secundaria Técnica, los días

martes y jueves, atendiendo inicialmente a 21 alumnas, de las cuales egresaron 16 con un Diploma oficial que las acredita como Auxiliar Técnico en Ofimática (Anexo 6).

### **1.1.3.2. Construcción**

En el año de 1970, la Escuela Secundaria Técnica No. 6, abre sus puertas con 12 aulas y 6 talleres (carpintería, contabilidad, dibujo técnico, máquinas-herramientas, industria del vestido y secretariado); así como oficinas administrativas, biblioteca escolar, laboratorio de ciencias naturales, salón de danza, baños, patio cívico y cancha deportiva; varios años más tarde se lleva a cabo la construcción del gimnasio en la que era la cancha, acondicionado con bodega, tapanco de sonido, canastas móviles, redes, balones, regaderas, etc.

Debido al crecimiento de los grupos, hubo la necesidad ampliar las instalaciones y de implementar una nueva actividad tecnológica: diseño gráfico, que desde su inicio ha tenido gran aceptación y ventajas en la formación de los alumnos; actualmente, la Escuela Secundaria Técnica No. 6 cuenta con 16 aulas, 7 laboratorios tecnológicos equipados, aula de medios, laboratorio de cómputo, mediateca, laboratorio de ciencias naturales, salón de danza, baños, patio cívico, gimnasio con gradas de concreto, oficinas administrativas, estacionamiento.

### **1.1.3.3. Infraestructura Tecnológica**

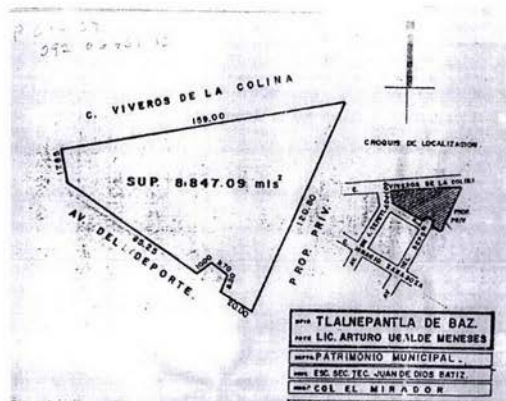
Para los directivos de la institución ha sido de vital importancia estar a la vanguardia en cuanto a Tecnologías de la Información y Comunicación se refiere; por lo que se implementan cotidianamente los avances necesarios para proveer una educación de mayor calidad, así como los cursos de capacitación y/o actualización necesarios al personal docente.

Al final de la década de los 80's y principio de los 90's hubo un auge en la utilización de videos educativos, por lo que se instalaron videocassetteras y televisores en la mayoría de las aulas; posteriormente se desmantela la biblioteca escolar para equipar con computadoras personales y una red interna, creando así el laboratorio de cómputo en el año de 1992; con auspicio del gobierno de Estado de México y la A.P.F. se logra restablecer

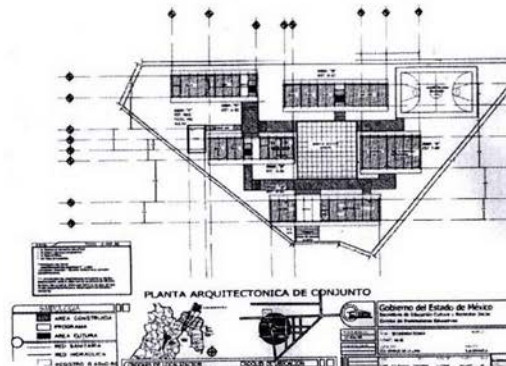
la biblioteca escolar y construir un aula de medios en la parte superior del laboratorio de cómputo.

A partir de 2007 se equipan poco a poco cada una de las aulas con computadora con acceso a Internet y proyector; con los cuales ahora la mayoría de las aulas y laboratorios tecnológicos cuenta.

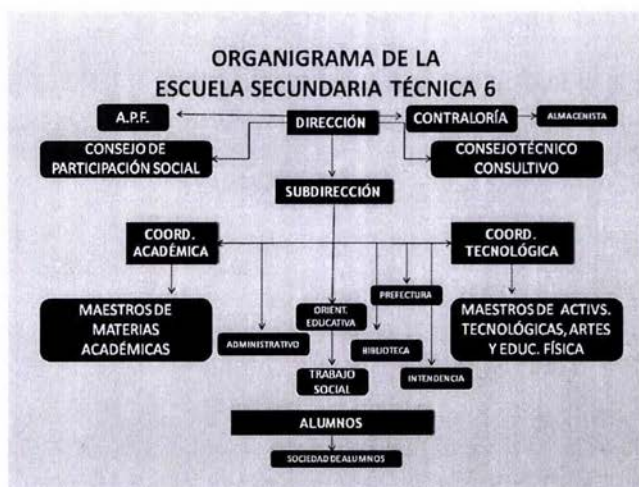
#### 1.1.3.4. Croquis de localización



#### 1.1.3.5. Plano de construcción



### 1.1.3.6. Organigrama Institucional



## 1.2. Contexto del Programa de apertura a la comunidad

Con el programa “Capacitación para el Trabajo”, la Escuela Secundaria Técnica No. 6 responde desde el aspecto empresarial y de servicios a la creciente demanda de mano de obra competente; y desde el aspecto socioeconómico familiar a la integración de las mujeres al campo laboral en mejores condiciones de preparación.

El curso-taller “Auxiliar Técnico en Ofimática”, se enmarca dentro del programa de capacitación para el trabajo y fue diseñado para que las participantes realicen ejercicios teórico-prácticos vivenciales, tanto en el salón de clases como en el aula de medios; basados en la Educación por Competencias con uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), tomando en cuenta Estándares de Competencia dictaminados por el CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación) que le facilitarán la aplicación de los conocimientos adquiridos en una función secretarial, que conllevará al éxito personal y profesional.



### **1.2.1. Funciones del programa "Capacitación para el Trabajo":**

- Detectar necesidades educativas que permitan una mejor calidad de vida por medio de la capacitación laboral.
- Promover la inclusión de la comunidad y padres de familia en las actividades educativas de la Escuela Secundaria Técnica No. 6.
- Atender las necesidades educativas de la comunidad que repercutan en bienestar social y personal.
- Aplicar una intervención andragógica hacia la capacitación para el trabajo que permita a las participantes alcanzar su potencial y adquirir un control cada vez mejor sobre las decisiones que les afectan a sí mismas y a su familia.

### **1.2.2. Propósitos de la Escuela Secundaria Técnica No. 6 con el programa "Capacitación para el Trabajo":**

- Abrir las puertas de la Escuela Secundaria Técnica No. 6 hacia la comunidad cumpliendo así su compromiso como parte de la alianza SEIEM-SNTE en el sentido de atender necesidades educativas de la población en general.
- Ofrecer un programa teórico-práctico vivencial que permita a madres de familia y comunidad en general la adquisición de competencias laborales en el ámbito secretarial.
- Incrementar la capacidad de las participantes para continuar desarrollándose y realizando aportes sociales; generando así un círculo virtuoso de realización personal y de contribuciones.
- Por medio de una educación humanista integral, agregar valor a la economía familiar y contribuir al patrimonio cultural, participando en la sociedad en el fomento de la convivencia pacífica y preservación del medioambiente.

### **1.2.3. Misión de la Escuela Secundaria Técnica No. 6**

"Somos una comunidad de aprendizaje en mejora continua comprometidos a formar de manera integral adolescentes con alto nivel académico con base a comunicación, liderazgo y trabajo en equipo para promover y fortalecer permanentemente los valores humanos, y

así contribuir al desarrollo de la sociedad con personas íntegras, competentes, responsables y con espíritu de servicio”.

#### **1.2.4. Visión de la Escuela Secundaria Técnica No. 6**

“Llegar a ser una comunidad de aprendizaje en una institución educativa de prestigio, vanguardia, liderazgo y calidad humana que a su vez sea formadora de personas capaces de enfrentar los retos que la vida les presente”.

## 2. ANTECEDENTES TEÓRICOS

### 2.1. Andragogía

El uso del concepto de andragogía se remonta al año 1883 cuando el maestro alemán Alexander Kapp lo utilizó por primera vez con el propósito de dar explicación a la teoría educativa de Platón. Posteriormente, Eugen Rosenback, a principios del siglo XX retoma el término para referirse al conjunto de elementos curriculares propios de la educación de adultos, como son: profesores, métodos y filosofía.

Knowles (1970) es considerado el padre de la educación de adultos por elaborar una teoría de la andragogía más acabada, la considera como “El arte y la ciencia de ayudar a adultos a aprender”.

Alcalá (1997) hace una propuesta más abarcadora y conceptualiza con mayor profundidad su concepción y explica que la praxis andragógica es “Un conjunto de acciones, actividades y tareas que al ser administradas aplicando principios y estrategias andragógicas adecuadas, sea posible facilitar el proceso de aprendizaje en el adulto”

Tomando en cuenta estas concepciones, la *andragogía* se puede definir como la disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, abarcando los aspectos históricos, filosóficos, sociológicos, psicológicos y organizacionales de la educación de los adultos; por medio de la articulación, sistematización y difusión de teorías específicas acerca del aprendizaje del adulto, así como estrategias y métodos capaces de expresarse en términos de una didáctica para un aprendizaje.

Resulta oportuna esta conceptualización, ya que la presente intervención se realiza a un grupo de 21 mujeres cuyas edades fluctúan entre los 16 y los 54 años; por lo que es importante tener en cuenta que los adultos cuentan con información, conocimientos,

emocionalidad y experiencias ya instalados. La situación y relación con el entorno en un adulto es radicalmente diferente a las de un niño o adolescente.

Asimismo el enfoque andragógico es de vital importancia en el tema capacitación; ya que el procedimiento estará orientado a aprovechar características propias como facilitadora, que a la vez permitan incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad de cada una de las participantes, a nivel individual y grupal, con el propósito de proporcionar una oportunidad para el logro de su autorrealización.

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

El presente programa de intervención andragógica, tiene como uno de sus objetivos ofrecer la oportunidad para que cada una de las participantes que haya decidido prepararse, participe activamente en su propio aprendizaje e intervenga en la planeación, realización y evaluación de las situaciones didácticas en condiciones de horizontalidad dentro de un ambiente de aprendizaje adecuado para contar con la mayor motivación durante el tiempo destinado al curso.

### **2.1.1. El modelo andragógico**

Según Knowles (2010), este modelo se basa en premisas distintas que las del modelo pedagógico:

1. La necesidad de saber. Los adultos necesitan saber por qué deben aprender algo antes de aprenderlo; por lo que uno de los nuevos aforismos en la educación para adultos es que la primera labor del facilitador del aprendizaje es ayudar a los aprendices a darse cuenta de la "necesidad por aprender".
2. El autoconcepto de los alumnos. Una vez que los adultos obtienen un autoconcepto de seres responsables de sus propias acciones, de su propia vida, sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de

dirigirse; en este sentido los educadores de adultos han de crear experiencias de aprendizaje en las que se ayuda a los alumnos a transitar de aprendices dependientes a aprendices autodirigidos.

3. El papel de las experiencias. En un grupo de adultos habrá una gama más amplia de diferencias que en uno de jóvenes, por tanto, el acento en la educación de adultos está en la individuación de la enseñanza y las estrategias del aprendizaje.
4. Disposición para aprender. Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real.
5. Orientación del aprendizaje. En contraste con los niños y jóvenes, que están centrados en temas, los adultos se centran en la vida. Obtienen conocimientos, destrezas, valores y actitudes de una manera más eficaz cuando se les presentan en un contexto de aplicación a las situaciones de la vida real.
6. Motivación. Según investigaciones de Tough (1979), citado por Knowles (2010), los adultos normales tienen la motivación de seguir creciendo y desarrollándose, pero que con frecuencia topa con obstáculos, como un concepto negativo del alumno, inaccesibilidad de oportunidades, limitaciones de tiempo, etc.

El modelo andragógico no es una ideología; es un sistema de supuestos alternos, un modelo transaccional que comprende las características de la situación del aprendizaje.

### **2.1.2. Cómo aprenden los adultos.**

Para poder dirigirnos a los adultos en cuestiones de enseñanza-aprendizaje, hay que tener presentes las siguientes peculiaridades:

Las participantes, en general, estarán conscientes de sus *necesidades de capacitación*; tienen alguna o suficiente experiencia a través de la vida y el trabajo, lo cual les permite valorar y aplicar reconocimientos particulares a su rango de experiencia. Son capaces de discriminar cuándo y dónde estudiar y aprender. Al día han internalizado los conocimientos y/o los aprendizajes adquiridos, que de alguna manera deben actualizarse. (Fernández Sánchez, UNAM. 2001)

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

En cuanto a la *experiencia*, les sirve ésta como recurso de aprendizaje y como referente para relacionar aprendizajes nuevos cuya orientación se centra en la vida. Por lo tanto, lo pertinente para el aprendizaje son situaciones reales para analizarlas y vivirlas de acuerdo con su proyecto personal de vida y las experiencias acumuladas.

En el caso de los adultos, cabe conceptuar la experiencia como un embudo gigante de conocimientos por cuya parte superior entra la nueva información, que a veces “se derrama” a menos que se “adhiera” a alguna información anterior. En muchas disciplinas se reconoce que la experiencia de los adultos tiene un efecto intenso en el proceso de aprendizaje. Por una parte, las experiencias ayudan a obtener nuevos conocimientos si se presentan de tal manera que se relacionen con los conocimientos anteriores y con los modelos mentales. Por otra parte, esos mismos modelos mentales llegan a levantarse como barreras gigantes cuando los nuevos conocimientos los ponen en tela de juicio, todo aprendizaje puede verse como un reaprendizaje. (Knowles, 2010).

Los adultos se disponen a aprender lo que necesitan saber o poder hacer para cumplir su papel en la sociedad, de ahí la prontitud en aprender; ellos miran la capacitación como un proceso para mejorar su capacidad de resolver problemas y modificar positivamente lo que les rodea. Se motivan internamente y el papel del facilitador en este sentido es animarlos a aprender, orientar su aprendizaje y crear las condiciones que promuevan lo que ya existe en los adultos. El aprendizaje adulto se fomenta mediante conductas y actividades de capacitación, en las que se demuestre respeto, confianza y preocupación por el que aprende.

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

De acuerdo con Knowles (2010) Tough llevó a cabo un estudio donde se determinó que la mayor motivación de los adultos a comenzar un proyecto de aprendizaje son ciertos resultados y beneficios; algunos de los beneficios son inmediatos: satisfacer una curiosidad, disfrutar la materia, gozar en el ejercicio de una destreza, complacerse en la actividad del aprendizaje, otros son de largo plazo: producir algo, impartir conocimientos o destrezas a otros, entender qué pasará en una situación futura, etc. Es evidente que el placer y la autoestima fueron elementos fundamentales en la motivación de los adultos.

De acuerdo con este mismo estudio, se identificaron 26 pasos que el aprendiz puede emprender en la fase de motivación, como establecer una meta de acción, evaluar sus intereses, buscar información sobre las oportunidades, elegir el conocimiento y la destreza más apropiados, establecer el límite deseado y calcular costos y beneficios; la segunda fase consiste en trazar un plan, lo que hace el propio aprendiz, un esquema preestablecido, un asesor de aprendizaje individual o un grupo; en esta fase es crucial tener experiencia para escoger un plan y seguirlo en forma activa.

Por último, el aprendiz inicia las etapas de aprendizaje bosquejadas en el plan. Los elementos fundamentales son la variedad y la riqueza de los recursos, su disposición y la destreza del aprendiz, al hacer uso de ellos.

Es una idea generalizada el que a los adultos les cuesta más trabajo aprender que a los niños, o que su capacidad de aprender merma con el paso de los años; sin embargo, las investigaciones acerca del envejecimiento y la inteligencia en los adultos son controvertidas, de acuerdo con Knowles (2010), la inteligencia cristalizada es una función de la experiencia y la educación que se incrementa en los adultos. Los adultos muestran alguna pérdida de sus habilidades fluidas, en particular en labores que requieren rapidez. Pero también son mejores para usar los conocimientos que poseen. No hay ninguna declinación en la inteligencia fluida sino hasta en los últimos años de la vida.

Es probable que la experiencia les permita aplicar su aprendizaje de modo más eficiente mientras refuerza su habilidad de manejar los procesos de aprendizaje. En términos andragógicos, buscan generar más control sobre su proceso de aprendizaje.

## 2.2 Potenciar la capacidad de aprender a aprender

Para Martín (2010) La competencia de aprender a aprender, como todas las demás implica desarrollar aspectos tanto cognitivos como emocionales. Desde luego, supone adquirir determinadas competencias metacognitivas, es decir, capacidades que permiten al estudiante conocer y regular sus propios procesos de aprendizaje. Pero, de nada sirve conocerse como aprendiz si lo que “vemos” al analizarnos nos desagrada y nos lleva por tanto a considerarnos poco capaces. La autoestima, la capacidad de aceptar el rechazo que provoca el error, la tensión que implica mantener el esfuerzo ... son algunas de las dimensiones de aprender a aprender que con mayor claridad revelan su naturaleza emocional.

Destacar esta doble dimensión tiene como objetivo principal enfatizar el papel del facilitador que además de enseñar determinados recursos que ayudan a planificar y desarrollar una tarea estratégica, ha de acompañar al participante en el proceso que le permita conocerse como aprendiz, aceptarse y aprender a mejorar. Enseñar a aprender a aprender significa conseguir que los alumnos experimenten el placer que produce entender algo que antes no comprendían, resolver un problema que se les resistía, sentirse capaces en último término.

Ante un grupo heterogéneo en todos los sentidos: edad, grado de escolaridad, experiencia y situación laboral, situación socioeconómica, intereses, etc., existe un punto convergente que es la necesidad de capacitarse asistiendo a un centro educativo; es este el aspecto que deberá ser potenciado por medio de la capacidad de aprender a aprender. A partir de la apertura de canales de comunicación y sensibilización hacia el aprendizaje es la forma en que se tratarán de guiar las actividades.

Surge la necesidad de convertir la “energía potencial en energía de acción”, es decir, la puesta en práctica de la capacidad para aprender, de tal manera que se consiga el mayor rendimiento posible de acuerdo con Ontoria (2003), se debe potenciar el *pensamiento independiente*, que facilita la reflexión y sentido crítico ante las distintas fuentes de información y que ayuda a conocer la validez y exactitud de los datos que se proporcionan.



La flexibilidad en el proceso enseñanza-aprendizaje pretende que las relaciones humanas sean más fluidas entre los alumnos y profesores al ser considerado cada uno como persona. La estructura debe ser más horizontal para sintonizar mejor con la autonomía del aprendizaje, respetando la capacidad y el ritmo personal; atendiendo más al proceso de cada una de las participantes en lugar de conceder mayor importancia a los temas impartidos o el resultado obtenido.

Las participantes serán la base del aprendizaje en el sentido de dar prioridad a la adecuada autoestima como generadora de resultados positivos.

“Está comprobado que un ambiente gratificante y agradable, unido a una implicación responsable del alumnado, facilita el aprendizaje e incide en la mejora de resultados”. (Ontoria, 2003).

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

De esta forma las *creencias* constituyen las convicciones personales y es a partir de éstas que se genera la actuación; por lo tanto en ocasiones estas creencias se convierten en obstáculos hacia el aprendizaje. Hace falta tener un marco de creencias, percepciones y disposiciones mentales que sirvan de apoyo. En el ámbito educativo, el profesor tiene un gran poder para el desarrollo de la capacidad del alumnado, porque puede reforzar las creencias positivas o negativas. Su labor está íntimamente relacionada con el desarrollo del autoconcepto o autoestima para el aprendizaje. Si no se abandonan los sentimientos negativos, no se conseguirá nada, excepto engendrar aún más sentimientos negativos. (Ontoria, 2003).

Se deben superar los obstáculos (barreras o miedos) siguiendo un proceso de cambio; por medio de *afirmaciones*: pensamientos o ideas positivas relacionadas con la nueva creencia

o actitud que se quiere conseguir; *visualización*: estimulando la imaginación para crear aquello que se desea y como herramienta útil para conseguir mayor control del pensamiento, de las emociones y de los sentimientos, reactivando imágenes, vivencias, sensaciones, emociones, pensamientos positivos para influir en la producción de actitud positiva aumentando expectativas, autoestima y mejores resultados; *relajación*: al reducir la tensión muscular, ansiedad y activación del sistema nervioso se favorecen las actitudes positivas, el autocontrol y se pueden afrontar mejor las situaciones de aprendizaje.

Para Ontoria (2003) hay cuatro fundamentos básicos para desarrollar y mantener una actitud de cara al éxito:

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

Implementar prácticas personales de autoconocimiento, introspección, análisis de videos específicos y sensibilización del grupo hacia el aprendizaje incrementarán las posibilidades de éxito del curso. El tratamiento adecuado del tema de la autoestima permitirá que las participantes se reconozcan a sí mismas con capacidad suficiente para afrontar un reto con éxito.

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

- Respeto por la personalidad.
- Participación en la toma de decisiones.
- Libertad de expresión y disponibilidad de información, y
- Responsabilidad mutua para definir metas, para la planeación y conducción de actividades y para la evaluación.

Un ambiente educativo en una cultura democrática es aquel que ejemplifica los valores democráticos y que practica una filosofía democrática caracterizada por la preocupación

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

Una parte importante de la potenciación de aprender a aprender es el autoconocimiento, el cual se fomenta en el programa de intervención al partir del diagnóstico de estilos de aprendizaje, así como el sondeo de conocimientos previos y conceptos técnicos básicos; a partir de estas líneas se generarán conflictos cognitivos que estimulan la necesidad por aprender, posteriormente se genera un ambiente teórico-vivencial de intereses y preferencias en el que los participantes crean espacios y tiempos en los que se desarrollan competencias que redundarán en beneficio inmediato para cada una de ellos.

### **2.2.1. El papel del facilitador y el papel del aprendiz**

Desde la planificación del curso, hasta su ejecución y posterior control, la labor profesional del docente se centra en minimizar los esfuerzos que ha de hacer el alumno para aprender. En este sentido es un facilitador que conduce el proceso de aprendizaje del alumno. Tanto a la hora de seleccionar los contenidos a impartir o las actividades prácticas a realizar, como en el momento de decidir qué medios o qué estrategias metodológicas usará para impartir dichos contenidos, es el propio docente y no otro quien decide y quien lidera el proceso. Los alumnos caminan con él en la senda marcada, el proceso de enseñanza, con la confianza inicial, que habrá de mantenerse, de que seguir esa senda con él les ayudará a conseguir los objetivos propuestos.

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

Un buen docente ha de saber equilibrar la relación afectiva que mantiene con sus alumnos con la exigencia en la carga de trabajo y esfuerzo que ellos tienen que hacer. De ahí que las relaciones entre alumnos y las de éstos con el profesor deban darse en un clima distendido de trabajo, motivando al esfuerzo y resaltando los logros, pero también atendiendo a necesidades y circunstancias individuales y reconociendo la peculiaridad de cada uno de los alumnos.

Los métodos modernos de enseñanza abogan por la actividad y la participación de los alumnos en el propio proceso de aprendizaje. Un estilo de dirección autoritario, que no permite la intervención del alumno en su proceso, o excesivamente informativo, que no dé opción al alumno a expresarse, son inadecuados, obsoletos en el ámbito de la Capacitación, y desde luego en cualquier tipo de formación con adultos. En la misma secuencia de presentación de contenidos yendo de lo conocido a lo desconocido, partir de la experiencia concreta del alumno, y por tanto contar con ella, crearía la sensación cierta de que el alumno es importante y el docente lo reconoce, y lograría una mayor motivación y participación del alumno. Además, un estilo autoritario provocará unas relaciones tensas, un clima de trabajo desagradable, un rendimiento acaso alto por el poder ejercido, pero el mínimo exigible, se adquirirán los conocimientos y habilidades necesarias acaso, pero el docente habrá perdido su función de modelo y no se provocará el cambio de conducta, o esos esquemas de pensamiento y actuación derivados de la reflexión de lo aprendido porque el modelo de donde vienen no es aceptado.

Un estilo de dirección más democrático, un estilo docente que se implique con el grupo de alumnos, que busque la participación y la integración de todos en el grupo, que fomente la espontaneidad, las relaciones, que explique y de un sentido global al trabajo que se pide hacer, que tome en consideración las opiniones, permita las aportaciones y se adapte a posibles cambios pertinentes, dará lugar a un clima grupal satisfactorio y estimulante donde las relaciones son cordiales y de ayuda mutua y donde el rendimiento será máximo por la propia situación agradable de aprendizaje. Fomentar este clima es responsabilidad del docente.

El aprendizaje fomentado por un facilitador en un clima democrático será más completo en la medida en que no se basa en una mera adquisición de conocimientos o habilidades sino

en la adquisición de esquemas de pensamiento y actuación. El fin último de la educación no es la obtención de datos sino saber pensar y actuar con esos datos.

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

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

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

cómodo de correr un riesgo. Sólo puede participar como miembro del grupo si siente que él y sus estudiantes son iguales en tanto que aprendices.

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

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

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

### **2.2.2. Estilos de aprendizaje**

El término “estilo de aprendizaje” se refiere al hecho de que cada persona utiliza su propio método o estrategias para aprender. Aunque las estrategias varían según lo que se quiera aprender, cada uno tiende a desarrollar ciertas preferencias o tendencias globales, tendencias que definen un estilo de aprendizaje. Son los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que sirven como indicadores relativamente estables de cómo los alumnos perciben interacciones y responden a sus ambientes de aprendizaje, es decir, tienen que ver con la forma en que los estudiantes estructuran los contenidos, forman y utilizan conceptos, interpretan la información, resuelven los problemas, seleccionan medios de representación (visual, auditivo, kinestésico), etc. Los rasgos afectivos se vinculan con las motivaciones y expectativas que influyen en el aprendizaje, mientras que los rasgos fisiológicos están relacionados con el género y ritmos biológicos, como puede ser el de sueño-vigilia, del estudiante (Woolfok, 1996).

El modelo de estilos de aprendizaje elaborado por Kolb a principios de los años 70's, supone que para aprender algo debemos trabajar o procesar la información que recibimos. Kolb dice que, por un lado, podemos partir:

- a) de una experiencia directa y concreta: alumno activo.
- b) o bien de una experiencia abstracta, que es la que tenemos cuando leemos acerca de algo o cuando alguien nos lo cuenta: alumno teórico.

Las experiencias que tengamos, concretas o abstractas, se transforman en conocimiento cuando las elaboramos de alguna de estas dos formas:

- a) reflexionando y pensando sobre ellas: alumno reflexivo.
- b) experimentando de forma activa con la información recibida: alumno pragmático.

Según el modelo de Kolb un aprendizaje óptimo es el resultado de trabajar la información en cuatro fases (dos formas de percepción y dos de procesamiento).

La yuxtaposición de las dos formas de percibir y las dos formas de procesar es lo que llevó a Kolb a describir un **modelo de cuatro cuadrantes** para explicar los estilos de aprendizaje.

- involucrarse enteramente y sin prejuicios a las situaciones que se le presenten,
- lograr reflexionar acerca de esas experiencias y percibirlas desde varias aproximaciones,
- generar conceptos e integrar sus observaciones en teorías lógicamente sólidas,
- ser capaz de utilizar esas teorías para tomar decisiones y solucionar problemas.



Extraído de [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo\\_2/modelo\\_kolb.htm](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo_2/modelo_kolb.htm) (28/12/12)

De estas capacidades experiencia concreta (EC), observación reflexiva (OR), conceptualización abstracta (CA) y experimentación activa (EA) se desprenden los cuatro estilos de aprendizaje.

Kolb se valió de un inventario para medir los puntos fuertes y débiles de las personas, pidiéndoles que ordenaran en forma jerárquica cuatro palabras que se relacionaban con las cuatro capacidades.

La muestra de Kolb consistió sólo en adultos, la mayoría de los cuales habían terminado sus estudios profesionales o estaban a punto de hacerlo.



A continuación se describen los cuatro tipos dominantes de estilos de aprendizaje:

Características del alumno convergente	Características del alumno divergente	Características del alumno asimilador	Características del alumno acomodador
Pragmático	Sociable	Poco sociable	Sociable
Racional	Sintetiza bien	Sintetiza bien	Organizado
Analítico	Genera ideas	Genera modelos	Acepta retos
Organizado	Soñador	Reflexivo	Impulsivo
Buen discriminador	Valora la comprensión	Pensador abstracto	Busca objetivos
Orientado a la tarea	Orientado a las personas	Orientado a la reflexión	Orientado a la acción
Disfruta aspectos técnicos	Espontáneo	Disfruta la teoría	Dependiente de los demás
Gusta de la experimentación	Disfruta el descubrimiento	Disfruta hacer teoría	Poca habilidad analítica
Es poco empático	Empático	Poco empático	Empático
Hermético	Abierto	Hermético	Abierto
Poco imaginativo	Muy imaginativo	Disfruta el diseño	Asistemático
Buen líder	Emocional	Planificador	Espontáneo
Insensible	Flexible	Poco sensible	Flexible
Deductivo	Intuitivo	Investigador	Comprometido

Para facilitar el aprendizaje de todas las participantes, se deberá sondear el estilo preferido de cada uno de los participantes (Anexo 2) y, además, ayudarles a potenciar las fases con los que se encuentren más cómodos y presentar los contenidos del programa de intervención de tal forma que se garanticen actividades que cobren todas las fases de la rueda de Kolb.

### **2.3. Educación para la vida: aprender a ser.**

La educación hoy en día es un tema de debate a nivel mundial por su trascendencia en los aspectos políticos, económicos y sociales, ya que de ella depende el éxito o fracaso de una sociedad en todos sus ámbitos. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) formó una comisión en 1985-1992 integrada por las personalidades más destacadas a nivel mundial para generar un informe de los pilares de la educación a finales del siglo XX y quedó como su presidente el distinguido francés Jacques Delors, quien ha desempeñado importantes cargos tanto en Francia, como en todo Europa; su trabajo era elaborar un resumen de los aspectos más importantes que conformarían las bases de la educación para el inicio del nuevo siglo. Delors y su Comisión presentaron el informe dividido en tres secciones; horizontes, principios y orientaciones como eje de su informe.

En los Principios, la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: *aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser.*

*Aprender a conocer*, combinando una cultura general suficientemente amplia con la posibilidad de profundizar los conocimientos en un pequeño número de materias. Lo que supone además: aprender a aprender para poder aprovechar las posibilidades que ofrece la educación a lo largo de la vida.

*Aprender a hacer* a fin de adquirir no sólo una calificación profesional sino, más generalmente, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo. Pero, también, aprender a hacer en el marco de las distintas experiencias sociales o de trabajo que se ofrecen a los jóvenes y adolescentes, bien espontáneamente a causa del contexto social o nacional, bien formalmente gracias al desarrollo de la enseñanza por alternancia.

*Aprender a vivir juntos* desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia -realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos- respetando los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz.

*Aprender a ser* para que florezca mejor la propia personalidad y se está en condiciones de obrar con creciente capacidad de autonomía, de juicio y de responsabilidad personal. Con tal fin, no menospreciar en la educación ninguna de las posibilidades de cada individuo: memoria, razonamiento, sentido estético, capacidades físicas, aptitudes para comunicar... (Delors, 1996)

En el informe, Delors (1996) afirma lo siguiente “La educación a lo largo de la vida representa para el ser humano una construcción continua de sus conocimientos y aptitudes y de su facultad de juicio y acción. Debe permitirle tomar conciencia de sí mismo y su entorno y desempeñar su función social en el mundo del trabajo y en la vida pública. El “saber”, el “saber hacer”, el “saber ser” y el “saber convivir” en sociedad constituyen los cuatro aspectos, íntimamente enlazados, de una misma realidad. La educación a lo largo de la vida, experiencia cotidiana y caracterizada por momentos de un intenso esfuerzo de comprensión de datos y hechos complejos, es el resultado de una dialéctica con varios aspectos. Si bien entraña la repetición o imitación de gestos y prácticas, es también un procedimiento formal y no formal, el desarrollo de aptitudes innatas y la adquisición de nuevas competencias...”

Este concepto “Educación para la vida” va cobrando importancia contemporáneamente con la educación para los adultos.

La desigualdad de condiciones económicas, políticas y sociales de los países, la gran variedad de implicaciones de norma y programa para la educación y el aprendizaje, y las diversas experiencias de los participantes hacen notar la complejidad del aprendizaje de toda la vida.

La importancia de la educación adulta como una parte esencial del sistema de la educación, se enfatiza en el estudiante adulto y en el aprendizaje como un proceso de toda la vida que sucede en muchos contextos diferentes.

Esta “Educación para la vida” incluye herramientas esenciales que aprender (tal como capacidad de leer y escribir, la expresión oral, aritmética y resolución de problemas) y el contenido básico que aprende (tal como conocimiento, las habilidades, los valores y las

actitudes) todo esto es requerido por el humano y ha de ser capaz de sobrevivir, desarrollar sus capacidades completas, para vivir y trabajar en la dignidad, para participar completamente en su desarrollo, para mejorar la calidad de su vida, para hacer las decisiones informadas y para seguir aprendiendo. (Rodríguez, 2003).

Partiendo de la satisfacción de las necesidades básicas (fisiológicas y psicológicas) como comer, beber, respirar, estimación social, pertenencia, ser amado, etc., el ser humano está en posibilidades de cumplir la satisfacción de las necesidades superiores (de autorrealización) como la realización de potencialidades, creatividad, sentido de la vida en un ambiente favorable, es entonces cuando surge el síndrome del desarrollo que mejora la calidad de vida.

Esta personalidad saludable adopta una actitud y conducta abierta, comunicativa, afirmativa y de amor hacia la realidad y está en un proceso continuo de aprendizaje, mediante una interacción dialéctica con la misma, aprendizaje que consiste en un cambio y transformación para el mejoramiento del mundo y de sí mismo.

El aprendizaje significativo es un aprendizaje centrado en el alumno como persona total. Pretende, pues, "liberar la curiosidad, permitir que las personas evolucionen según sus propios intereses, desatar el sentido de la indagación, abrir todo a la pregunta y a la exploración, reconocer que todo está en proceso de cambio, aunque nunca lo logre de manera total". (Rogers, 1977).

Para prepararse adecuadamente para afrontar y satisfacer las exigencias y demandas de la vida, para saber quiénes somos y poder dirigir y orientar nuestra conducta, elegir y tomar decisiones, para convivir armoniosa y cooperativamente con nuestros semejantes, etc.; es necesario aprender a vivir, que consiste en un cambio y transformación para el mejoramiento del mundo y de sí mismo. Por lo tanto, la tarea fundamental de la educación para la vida es ayudar al participante a formar una jerarquía de valores como formación rectora de su personalidad.

El enfoque humanista integral se refiere a la revalorización, investigación, conceptualización de lo humano hasta hacerse paradigma como postura que toma en

cuenta el respeto a la persona. Valora a la educación que contribuye a las interacciones sociales.

### **2.3.1. Educación Humanista Integral.**

Pertinente resulta, ahora esclarecer este enfoque que prevalece en la escena educativa, es en la reforma de la educación desarrollada durante el siglo XIX y comienzos del XX, el movimiento renovador conocido como “Escuela Nueva”, cuando surge una corriente educativa como reacción a la escuela tradicional, que enfatiza la significación, valor y dignidad del niño, centrándose en sus intereses espontáneos, en potenciar su actividad, libertad y autonomía. Desde esta perspectiva, los trabajos sobre la psicología y evolución del niño en los que establecen que la niñez tiene funcionalidad y finalidad específicas, la educación debe orientarse al presente: preparar para la vida misma. (Quijano, 2008).

Este enfoque humanista, adquiere las cualidades del liberalismo, realismo e integridad. En este caso, el liberalismo reconoce el valor de la persona del educando como la parte más significativa en su formación tanto como la autenticidad del hombre. Dicho reconocimiento se vuelve patente, entre otras formas, con la supresión de los castigos corporales. A su vez, el realismo reconoce la naturaleza del educando como punto de partida para su educación, además de tomar en cuenta el ambiente donde éste se desenvuelve. Por último, la integridad se refiere a la amplitud de la educación y a la consideración del educando no solamente como un ser que debe adquirir brillo para su persona o para cultivar aquello en lo que tenga capacidad, sino que también lo contempla como un ser con alma, como un conjunto de potencialidades, los cuales es preciso hacer que se desarrollen. (García, 2006).

Hernández Rojas (1998) menciona que la educación tradicional es partidaria de la enseñanza directa y rígida, predeterminada por un currículo inflexible y centrada en el profesor.

En contraste, la educación humanista se define como de tipo indirecto, pues en ella el docente permite que los alumnos aprendan mientras impulsa y promueve todas las exploraciones, experiencias y proyectos que éstos preferentemente inicien o decidan emprender a fin de conseguir aprendizajes vivenciales con sentido. De acuerdo con el

paradigma humanista, los alumnos son entes individuales, únicos, diferentes de los demás; personas con iniciativa, con necesidades personales de crecer, con potencialidad para desarrollar actividades y para solucionar problemas creativamente. En su concepción, los estudiantes no son seres que sólo participan cognitivamente sino personas con afectos, intereses y valores particulares, a quienes debe considerarse en su personalidad total. (García, 2006).

Rogers afirma que el aprendiz promoverá su propio aprendizaje en cuanto éste llegue a ser significativo para él mismo. Esto sucede cuando en la experiencia se involucra a la persona como totalidad, cuando se incluyen los procesos afectivos y cognitivos, y cuando, además, el aprendizaje tiene lugar en forma experimental. En este sentido, reviste gran importancia que el alumno considere el tema a tratar como algo relevante para sus objetivos personales y que el aprendizaje se promueve con técnicas participativas, a través de las cuales el alumno tome decisiones, movilice sus propios recursos y se responsabilice de lo que va a emprender. Simultáneamente, la creación de un ambiente de respeto, comprensión y apoyo para los alumnos es de igual manera sobresaliente. Por último, Carl Rogers sugiere que el profesor abandone las recetas estereotipadas, y se decida a actuar de manera innovadora, con base en su personalidad en su auténtico modo de ser. (García, 2006)

Los elementos de la psicología humanística son:

1. *Implicación personal*. La persona en su totalidad, con sus sentimientos y aspectos cognitivos, está implicada en el acto del aprendizaje.
2. *Autoiniciación*. Aún cuando el impulso o estímulo proviene del exterior, el sentido de descubrimiento, alcance, capacidad y comprensión proviene del interior.
3. *Penetración*. El aprendizaje provoca una diferencia en la conducta, en las actitudes y tal vez incluso en la personalidad del alumno.
4. *Autoevaluación*. El alumno sabe si el aprendizaje satisface una necesidad personal si se dirige a lo que quiere saber, si ilumina el área oscura de ignorancia que experimenta. El sitio de la evaluación reside definitivamente en el aprendiz.
5. *La esencia es el significado*. Cuando tiene lugar este aprendizaje, el elemento de significado para el alumno se halla en la experiencia total (Rogers, 1969).

Para el efecto de la capacitación de personal, es de vital importancia tener en cuenta que el adulto pasa en nuestro tiempo a ser sujeto activo de la educación, no sólo por la renovación en las formas de hacer lo que ya hacía, sino por la aparición de nuevas actividades profesionales, funciones y conceptos frente al trabajo; por lo que el enfoque humanista integral resulta adecuado para el manejo de grupos heterogéneos de adultos con un punto de convergencia hacia el aprendizaje y, sobre todo mejorar su calidad de vida.

#### **2.4. Educación para adultos.**

Ante el crecimiento desmedido de la matrícula educativa, debido principalmente a la fuerte presión social y económica existente por obtener un título que permita el acceso a mejores oportunidades y, específicamente, en el caso de miles de personas adultas que deciden regresar al ámbito académico, la andragogía se ha convertido en un tema actual y de suma importancia para la educación.

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

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

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

En nuestro siglo hemos presenciado una expansión significativa del mundo de las ciencias de la educación, de forma que dentro de ellas podemos distinguir como un conjunto, la educación de adultos (Blake, 2003). Durante la vida de un adulto de este siglo, se han generado muchos más conocimientos que durante toda la historia de la humanidad.

Por lo tanto, lo que nos ocupa es la *capacitación*, que podemos definir como la parte de la educación de los adultos que se vincula con su vida laboral.

Primeramente debemos visualizar la capacitación como un medio y no como un fin, ya que la misión principal de la misma es poner a las personas en condiciones de saber hacer y decidir lo que tienen que hacer en su vida laboral.

#### **2.4.1. Particularidades de la Capacitación.**

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

Blake (2003) menciona una tercera particularidad, que es el tiempo en el que el aprendizaje debe suceder, tanto en la duración como en la forma del proceso educativo; en el caso de la capacitación que se lleva a cabo dentro de una empresa, los capacitadores deberán esforzarse para encontrar los métodos más efectivos para producir los aprendizajes requeridos usando el tiempo de forma que reduzca al mínimo posible el impacto en las operaciones, y si la capacitación se proporciona ajena a la empresa, los participantes tendrán cierta premura en la adquisición de conocimientos.



Una cuarta particularidad (Blake 2003) de la capacitación está vinculada con el grado de compromiso que el capacitador tiene con el resultado de su tarea en una cultura acostumbrada a demandar resultados. Así mismo, una quinta particularidad está vinculada con la relación que existe entre lo que se aprende formalmente y lo que se aprende informalmente en el desempeño día a día de las tareas.

He aquí la importancia de la impartición de cursos vivenciales, ya que es más significativo lo que se “aprende haciendo”.

#### **2.4.2. Requerimientos de la educación de adultos.**

Partiremos de los aspectos vinculados con el fenómeno motivacional, ya que la motivación más importante que desarrolla un adulto ante una propuesta de capacitación proviene de la *percepción de su utilidad*.

La motivación es la fuente de energía que desarrolla la voluntad de compromiso en el proceso de aprendizaje, y sin este requisito el aprendizaje tendrá pocas posibilidades de tener éxito (Blake, 2003), por lo tanto, será necesario desarrollar los elementos metodológicos adecuados para producir situaciones estimulantes del fenómeno motivacional.

El aprendizaje que sucede a partir de un adecuado proceso motivador tiene características liberadoras de las potencialidades del que aprende, quien percibe nuevas posibilidades de hacer o lograr cosas que antes no estaban a su alcance.

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

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

Un tercer requerimiento se refiere al grado de *compromiso del capacitador*; los aprendices requieren saber que el capacitador se compromete con el proceso de aprendizaje, quieren ver que sus dificultades son sentidas por el docente como propias.

El compromiso del capacitador se demuestra en la calidad profesional con que lleva adelante su programa, la intensidad con que se entrega a su tarea, el control que muestra sobre lo que está pasando, el clima de trabajo que genera y la seguridad con que conduce las situaciones de aprendizaje (Blake, 2003).

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

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

Un quinto requerimiento tiene que ver con la *evaluación permanente*, el adulto necesita controlar qué está sucediendo con su proceso de aprendizaje, la evaluación no debe contener ningún elemento que muestre la evaluación como un juicio y castigo a cargo de otro (docente) y debe ser lo suficientemente frecuente para que cualquier defecto de aprendizaje sea corregido a tiempo.

El último elemento es la *conexión del aprendizaje con la realidad del participante*, y, debido a que una misma realidad es percibida por cada persona de distinta manera, en este sentido se corre un riesgo importante para el capacitador, ya que debe recordar que cada nuevo aprendizaje modifica la percepción de la realidad; por lo que debe promover un

intercambio dinámico a lo largo de todo el proceso de capacitación tratando de estar conectado con la realidad de los participantes sin asumir que su realidad es la correcta o que es la misma de los participantes (Blake, 2003).

# 3. CAPACITACIÓN

## 3.1. Importancia de la capacitación en el mundo actual

El mundo va en constante desarrollo y los cambios se producen cada vez con mayor velocidad, esto implica que el ser humano debe ir adaptándose a esos cambios para no perder el ritmo y quedarse en el tiempo.

De ahí la importancia de la *capacitación* que consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos y habilidades y actitudes del colaborador (Siliceo, 2001).

Nada es estático en la vida y mucho menos pueden serlo los conocimientos, principalmente en esta era de cambios y tecnología que tanto nos exige. No hacer un reconocimiento de esto va a significar estar de espaldas a nuestra propia realidad. Cada cambio y experiencia deben significar una motivación, un incentivo, una enseñanza, para ser mejores cada día, y para serlo es necesario adquirir conocimientos a través de la capacitación, que redundará en tener mejores resultados en todo lo que se haga y se emprenda, para hacerle frente a todos los retos que nos impone el fenómeno global en el que vivimos (Martínez, 2007).

El mundo, en términos generales es competitivo, por consiguiente no se debe permanecer estático. La capacitación continua y permanente está entre los principios universales del desarrollo humano, al que cada persona tiene derecho; de ahí la importancia del presente programa de intervención, cuya visión consiste en desarrollar a la persona como ser humano, con calidad y productividad que además tenga impacto económico a nivel familiar.

Definiciones importantes de los conceptos de desarrollo, capacitación y adiestramiento: El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. 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. El desarrollo tiene mayor amplitud aún. Significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo en las empresas. (Siliceo, 2001)

El enriquecimiento que sucede en las personas cuando incorporan conocimientos, desarrollan habilidades o asumen nuevas actitudes, les permite una percepción distinta y mejorada de su realidad; quien ha incorporado conocimientos, desarrollado habilidades o modificado actitudes, lo ha hecho mediante una inevitable expansión de su inteligencia: la ha ejercitado, la ha estimulado, ha recurrido a formas de emplearla que tenía postergadas o adormecidas; es decir, ha desplegado posibilidades de acción que no tenía. (Blake, 2003)

Por lo que una persona capacitada, al tener una nueva percepción de su realidad, está en condiciones de desarrollar una sana insatisfacción que de alguna forma genere un cambio positivo, que produzca alguna forma de progreso.

### **3.1.1. Principios y objetivos de la función de capacitación y de desarrollo en las empresas mexicanas**

Siliceo (2001) menciona que el esquema que México debe instrumentar para enfrentar la modernización, la apertura comercial, el desendeudamiento y el incremento en los índices de productividad requiere que la importante función educativa tome en cuenta seria y profesionalmente (entre otros) los siguientes principios y objetivos:

- Partiendo de necesidades reales detectadas, establecer un sistema integral de capacitación y desarrollo que comprenda todos los esfuerzos y actividades educativas en un mismo plan rector de desarrollo humano y profesional en la empresa y un incremento en la productividad organizacional.
- Creación de ambientes en los que la capacitación y el desarrollo humano del personal signifiquen un reto, un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional.
- Convertir a la capacitación más bien en una filosofía y estilo de trabajo con clara dirección y significado en lugar de una actividad estéril y burocrática.

- Brindar a todo el personal un nuevo concepto de la productividad.
- Establecer un programa estratégico que contemple actividades inmediatas y de mediano y largo plazo que de manera sistemática y acumulativa, formen, enriquezcan y mantengan una cultura organizacional basada en la productividad.

Todos, de alguna u otra manera, estamos conscientes de que el problema del desempleo, subempleo y deficiente mano de obra, se ha convertido en uno de los temas más preocupantes en el mundo contemporáneo.

El problema del desempleo no tiene una sola solución, es un problema completo que deberá estudiarse desde sus diversas dimensiones; social, económica, laboral, política, productiva, educativa, etc.; sin embargo una de ellas, la más importante, es la que plantea su solución bajo la estrategia de un modelo educativo que tiene como eje a la *capacitación* y el desarrollo.

Siliceo (2001) afirma que no existe gente desempleada o subempleada más bien existe gente incapacitada o sub-capacitada, situación que combinada con la carencia de fuentes de trabajo, —derivada a su vez de una falta de inversión, promoción y desarrollo de empresas— está generando el *fantasma del desempleo*.

Para poder pensar en resolver el círculo vicioso en el que estamos inmersos, no hay suficiente productividad porque no hay organizaciones productivas, éstas no lo son porque no se capacita a su personal y porque carecemos todavía de una filosofía del trabajo más sana y comprometida con la calidad, rentabilidad y productividad; para poder generar un círculo virtuoso se debe dar prioridad a los modelos educativos; es decir, a la *capacitación*, entrenamiento, adiestramiento y desarrollo del personal que sin duda constituyen la mejor inversión y la vía óptima de solución al problema. (Siliceo, 2001).

El papel que juega la capacitación es determinante, es esencial, pero desafortunadamente su importancia y trascendencia no está evaluada en su exacta dimensión. Este es un gran problema y reto a la vez que tenemos en México: vincular el desarrollo instruccional de la capacitación con las necesidades empresariales. A la vez que la capacitación como filosofía

organizacional fomenta el desarrollo humano de cada uno de sus empleados, logrando así una mayor productividad y calidad laboral.

### **3.2. Desarrollo personal**

La educación es elemento clave del desarrollo en la medida en que permite a las personas alcanzar su potencial y adquirir un control cada vez más importante sobre las decisiones que les afectan. (UNESCO. Estándares de Competencias en TIC para docentes. Londres, enero de 2008).

La educación y el desarrollo de capacidades humanas no sólo permiten a los individuos agregar valor a la economía, sino contribuir al patrimonio cultural, participar en la sociedad, mejorar la salud de sus familias y comunidades, preservar el medio ambiente e incrementar su capacidad para continuar desarrollándose y realizando aportes; generando así un círculo virtuoso de realización personal y de contribuciones. (UNESCO. Estándares de Competencias en TIC para docentes. Londres, enero de 2008).

La educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social y preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde. Formar al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, dicho de otro modo, guiar el desenvolvimiento de la persona humana en la esfera social, despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades, corresponde, de acuerdo con Siliceo (2001) el objeto esencial de la educación y, en el ámbito que nos ocupa, el de la capacitación.

Asimismo, no debemos pasar por alto algunos puntos de la capacitación, ya que tienen que ver principalmente con el desarrollo humano; a saber

- Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.
- No existe mejor medio que la *capacitación* para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de una organización. (Siliceo, 2001).

Para algunos autores, el fin primario de la educación concierne a la persona humana en su vida personal y en su progreso espiritual, no tanto en sus relaciones con el medio social; pero para otros una de las prioridades de la educación es la relación con los otros y con el medio. Todo esfuerzo de capacitación debe orientarse a que la persona aprenda a Aprender para aprender a Ser y así aprenda a Hacer. (Siliceo, 2001).

Resulta la capacitación una excelente oportunidad para el desarrollo de las personas, tanto dentro de la empresa, como proyecto humano de una organización; ya que el crecimiento se logra encontrando una manera de hacer mejor lo que se estaba haciendo; o bien aprendiendo a hacer algo que le permita formar parte de una organización.

Blake (2003) menciona que debido a la importancia de ser aceptados o rechazados en función de nuestra capacidad de ajustarnos a los procesos sociales, desde la capacitación podemos hacer algo para que la persona, por lo menos:

- Domine las prácticas específicas de las tareas que realiza.
- Pueda imaginar formas propias de abordar situaciones desconocidas de manera armónica, como lo hace en situaciones conocidas.
- Comprenda el negocio y su dinámica.
- Pueda dialogar con sus proveedores y clientes.
- Pueda desarrollar un proyecto personal (sepa lo que quiere).
- Pueda identificar las variables que definen el escenario en el que opera.
- Pueda acceder a la información de la que se dispone para resolver un problema.
- Pueda administrar tiempos.
- Pueda manejar alternativas.

En cuanto al papel del aprendizaje, Blake (2003) menciona la concepción del desarrollo como la acción por la cual la persona despliega sus posibilidades, y que nos encontraremos con un campo en el que podremos percibir una situación contradictoria en la que conviven elementos favorecedores e inhibidores del comportamiento humano; sobre todo por el hecho de aceptar que la educación (y la capacitación es una de las formas de la educación



de los adultos) es un proceso de cambio, resulta de interés preguntarse cómo es que suceden los cambios en las personas.

En este sentido, Blake (2003) menciona la investigación desarrollada por el Dr. Jill Mattuck Tarule, del Goddard College de los Estados Unidos, en el proceso de transformación y cambios en las personas en los que se pueden reconocer cuatro pasos:

- **Difusión:** Momento en el cual el adulto empieza a percibir que su marco de referencia ha comenzado a desintegrarse, lo cuestiona y lo revaloriza.
- **Disonancia:** La persona comienza un proceso de reconstrucción de su marco de referencia, pero no lo hace en forma simultánea en todos sus aspectos, sino que se concentra en un determinado sector de su personalidad en la cual se propone producir un cambio.
- **Diferenciación:** Se extienden los efectos del cambio logrado en el paso anterior a los otros aspectos de su personalidad y a otras áreas de su vida.
- **Coherencia:** La lleva a un período relativamente calmo en el cual el adulto ajusta sus nuevas realidades dentro de su marco de referencia modificado.

Describir los pasos de transición puede ayudarnos a comprender mejor cómo los individuos pasan de un estadio a otro y cómo los educadores podemos colaborar en ese desarrollo.

Problema crucial para la educación de los adultos está en juego: no sólo somos responsables simplemente por la transmisión de conocimiento y el ofrecimiento de soluciones para los problemas conocidos de la sociedad, sino que también estamos luchando por transformar la sociedad, de modo que pueda servirnos mejor, y nosotros podamos servir mejor a esa sociedad en la medida que avanzamos juntos hacia el futuro. (Blake 2003).

La responsabilidad por el desarrollo de una persona adulta es de ella; sin embargo cabe puntualizar que el desarrollo de las personas nunca se da en un contexto neutro, y por lo tanto aquello que sucede a su alrededor será un elemento determinante de las características que adquiera ese desarrollo y es el sistema de capacitación uno de los factores decisivos de este fenómeno. (Blake 2003).

Por lo tanto, toda finalidad de educación (ya sea la educación formal, informal, etc.), es orientarse hacia el bien del hombre, hacia la persona humana y su propia perfección y desarrollo; ayudar a la persona brindándole conocimientos y desarrollando su personalidad para que así, actualice sus habilidades y logre su perfeccionamiento.

La educación es la adquisición del arte de utilizar los conocimientos. Es un arte muy difícil de impartir...lleva implícito el problema de mantener vivo el conocimiento, de evitar que se vuelva inerte. (Whitehead, 1957) De esta manera, poseer el saber, conlleva al manejo, selección de conocimientos, determinación de las cuestiones importantes, su empleo para valorar la experiencia inmediata.

En las conferencias generales y del Consejo Ejecutivo de la UNESCO sobre educación de adultos (2006), la "Educación de adultos es sinónimo de toda educación... apropiación de un espíritu capaz de transformar el interior en todo tiempo y lugar. El proceso de educación de adultos persigue el logro de un estado capaz de ejercitar la racionalidad con autonomía y de aplicarla sobre los datos objetivos". En este mismo documento señala Martínez de Morentin (2006) que el fin de la educación es formar al hombre con todas las disciplinas apropiadas para que pueda, en buena armonía con sus semejantes, desempeñar su rol en el mundo moderno.

### **3.3. Desarrollo de competencias**

El concepto de competencias en el mundo industrializado no es nuevo. Sin embargo, en México se empezó a aplicar a mediados de los 90's, impulsada por el Gobierno Federal, a través de CONOCER (Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral), organismo encargado de establecer un sistema de certificación de la capacidad o "competencia" laboral de los trabajadores, con el fin de impulsar su desarrollo con base en estándares de calidad del desempeño; este sistema de competencias, debería servir también para orientar la educación y la capacitación hacia las necesidades de los mercados productivo y laboral.

Menciona Moguel (2008) en su artículo: Entendemos por Competencias Laborales el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades requeridas para desempeñar

exitosamente un puesto de trabajo; dicho de otra forma, expresan el saber, el hacer y el saber hacer de un puesto laboral.

Al describir un puesto bajo el concepto de Competencias Laborales, se establecen Normas de Competencia Laboral, las cuales indican:

- Lo que una persona debe ser capaz de hacer,
- La forma en que puede juzgarse si lo que hizo está bien hecho, y
- Las condiciones en que el individuo debe mostrar su aptitud.

Asimismo, menciona Moguel (2008) los beneficios de la gestión de Recursos Humanos por competencias:

La aplicación de Competencias Laborales en una organización nos proporciona una matriz de los conocimientos, habilidades y actitudes esperados en un puesto, sus criterios y evidencias de desempeño y el grado en que los ha cubierto cada uno de los ocupantes del puesto. Esto nos da las ventajas de:

- Definir perfiles más completos y objetivos, proporcionando bases para la Selección de personal, además de la posibilidad de reclutar personal previamente certificado.
- Facilitar la detección de necesidades de Capacitación, así como su secuenciación y atención por prioridades, más que por modas o gustos particulares.
- Objetivizar la identificación de causas del mal desempeño, ya que es frecuente que éste se deba a una falta de dominio de una habilidad o capacidad requerida para realizar el trabajo.
- Proporcionar la base para la Evaluación de desempeño, sobre criterios relevantes, al comparar el avance de un período a otro.
- Indicar la ruta a seguir en la adquisición de nuevas competencias, utilizando otras matrices de competencias para la Planeación de carrera.
- Cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9000-2000 en Materia de capacitación y desarrollo del personal, además de identificar aspectos de los procesos productivos o de servicios productivos o de servicio que pudieran estar siendo limitados por una deficiente atención al desarrollo del personal.

De esta forma, la gestión de los Recursos Humanos se vuelve más clara y efectiva, además de facilitar realizarla de manera estratégica, en apoyo de las metas y objetivos de la organización.

En general, prácticamente todos los procesos estratégicos de Recursos Humanos, -como el reclutamiento, la selección, la capacitación, la evaluación del desempeño y la planeación de los mismos- se vuelven más eficientes al trabajar con base en Competencias Laborales.

Algunos beneficios tangibles de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias incluyen:

- Incorporación rápida y eficaz del personal al proceso productivo.
- Disminución de la rotación sustentada en un adecuado plan de desarrollo personal.
- Elevar el nivel de conciencia del personal en su propia superación.
- Eficientar los recursos y el tiempo invertido en la capacitación.
- Facilitar el proceso de promoción interna.
- Constituye la base de los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal.
- Es una herramienta básica para el sistema de evaluación del desempeño del trabajador.
- Constituye un importante requisito de la certificación de las normas ISO-9000. (Moguel, 2008).

El desempeño -como componente de la competencia-, se define como los productos del sistema de la organización que tienen valor para el cliente en la forma de una productividad atribuible a la empresa, el proceso de trabajo, el grado de la contribución de los individuos (Knowles, 2010); de aquí la importancia del presente programa de intervención al generar personal con altos niveles de desempeño, desarrollando competencias específicas y generales que le permitan a corto o mediano plazo incorporarse a las actividades productivas económicamente, o bien mejorar las condiciones laborales actuales y con ello, por supuesto elevar su calidad de vida.

### **3.4. Estándares de Competencia.**

Debido a que las estructuras organizacionales son cada vez más horizontales, los procesos productivos de avanzada demandan cada vez más trabajadores que posean una combinación de competencia técnica y académica, que sean capaces de tomar decisiones, de aprender y de adaptarse con rapidez a las distintas formas de organización del trabajo, las tendencias actuales del mercado laboral imponen exigencias a la economía nacional y la obligan a buscar alternativas para que los trabajadores mexicanos desarrollen los conocimientos y las habilidades que requieren (Morfin en Argüelles, 1996)

La capacitación como enseñanza debe cumplir con normas de competencia laboral, para que el individuo proporcione evidencia de haber satisfecho la expectativa de competencia prevista, ... las instituciones que se dediquen a capacitar empleados, ya sea en el trabajo o para el trabajo, deben adoptar normas de competencia como orientación básica de sus servicios de formación con un diseño flexible que reconozca a cada individuo con capacidades distintas y necesidades de aprendizaje particulares. (Morfin en Argüelles, 1996).

Los Estándares de Competencia han sido impulsados desde los años 70 en países como los Estados Unidos, Inglaterra y Australia, como una manera de dar respuesta a las necesidades de desarrollar la fuerza de trabajo, de tal forma que el egresado pueda insertarse con éxito en el contexto de una economía global competitiva. Los estándares de competencia facilitan que los individuos tengan la opción de decidir qué aprender y cómo aprenderlo. Entonces, el conocimiento es definido estrechamente en términos de las necesidades de los empleadores. Los estándares de competencia son prescripciones de cuales financiamientos educativos están vinculados al currículum y mediante que estándares son evaluados los facilitadores. (García, 2008).

En la página oficial del CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación), aparece la siguiente definición "Los estándares de Competencia son las definiciones de los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas, para que una persona realice

cualquier actividad productiva, social o de gobierno, con un nivel de alto desempeño, definidos por los propios sectores.

Para desarrollar un Estándar de Competencia, el Comité de Gestión por Competencias se apoya en grupos técnicos de expertos, quienes son capacitados por el CONOCER en el proceso de elaboración del Estándar.

El Registro Nacional de Estándares de Competencia es un catálogo donde se pueden encontrar todos los Estándares de Competencia que describen, en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se requieren para realizar una actividad en el ámbito laboral, social, gobierno o educativo y es el referente que permite evaluar las competencias y en su caso, obtener un certificado que lo respalde.

En este registro aparecen los siguientes 9 estándares de competencia requeridos para el puesto de *Auxiliar de Oficina*:

Código	Título	Competencia
EC0011	Elaboración de documentos mediante un procesador de textos	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0012	Elaboración de presentaciones gráficas mediante herramientas de cómputo	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0013	Elaboración de libros mediante el uso de procesadores de hojas de cálculo	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0107	Manejo de procesador de textos digitales	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0106	Manejo del procesador de hojas de cálculo digitales	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0109	Manejo de procesadores de presentaciones digitales	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0106	Manejo básico del equipo de cómputo	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0107	Manejo de Internet y correo electrónico	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
EC0107	Manejo de trámites ciudadanos y fuentes de información en línea	Tecnologías de la Información y Comunicaciones

EC0011 Elaboración de documentos mediante un procesador de textos

EC0012 Elaboración de presentaciones gráficas mediante herramientas de cómputo

- EC0013 Elaboración de libros mediante el uso de procesadores de hojas de cálculo
- EC0107 Manejo de procesador de textos digitales
- EC0108 Manejo de procesador de hojas de cálculo digitales
- EC0109 Manejo de procesadores de presentaciones digitales
- EC0156 Manejo básico del equipo de cómputo
- EC0157 Manejo de Internet y correo electrónico
- EC0187 Manejo de trámites ciudadanos y fuentes de información en línea

Los anteriores estándares de competencia, serán abordados uno a uno en el siguiente capítulo conforme se desarrolle el programa de intervención.

# 4. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

El presente programa de intervención no surge como una idea espontánea; sino con la finalidad de ofrecer a la comunidad un mecanismo de preparación técnica que facilite la incorporación al trabajo productivo y atender el compromiso que como parte de la Alianza por la Calidad de la Educación SEIEM-SNTE y Asociación de Empresarios firmada el 15 de mayo de 2008.

Uno de los principales objetivos de este programa es el de atender necesidades educativas de la población en general; así como promover el indicador 3.2 del objetivo 3 de la Cumbre del Milenio, donde México, entre 189 países buscan la mayor proporción de mujeres con empleos remunerados en el sector no agrícola.

La Escuela Secundaria Técnica No. 6, reincorpora a sus actividades la Capacitación para el Trabajo, emitiendo una convocatoria abierta a la comunidad de 18 años como mínimo a quienes les interese lograr competencias laborales en el ámbito secretarial. Es así como se solicita a la responsable de la Actividad Tecnológica de Ofimática que presente un proyecto de Capacitación para llevarse a cabo durante el ciclo escolar 2011-2012



#### 4.1. Convocatoria



**SEIEM**  
ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA No. 6  
"JUAN DE DIOS BÁTIZ PAREDES"  
CCT: 15DST0006E



*Profra. Ana Laura Velázquez Rivera*

*2011-2012*

## **CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO SECRETARIAL AUXILIAR TÉCNICO EN OFIMÁTICA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Lograr una participación social de la Escuela Secundaria Técnica No. 6, a través de apoyo académico hacia la capacitación para el trabajo. Al finalizar el curso, los usuarios estarán capacitados para llevar a cabo una función secretarial en el contexto actual con uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, desarrollando habilidades digitales básicas en la elaboración de diversos escritos en condiciones de ortografía y gramática; así como la aplicación de los principios fundamentales de la escritura al tacto en la computadora y manejo básico de Office; que le permitan incorporarse al ámbito productivo.

### **DIRIGIDO A**

La comunidad en general con escolaridad mínima de secundaria, mayores de 18 años, con habilidad manual y agilidad mental; a quienes les interese capacitarse para el trabajo secretarial, que dispongan de 5 horas dos días a la semana.

### **DURACIÓN**

290 horas distribuidas en 2 sesiones de cuatro horas cada semana. Del 13 de septiembre de 2011 al 28 de junio de 2012.

### **HORARIO**

Martes y Jueves de 08:40 a 14:00 hs.

### **CUPO MÁXIMO**

## **ESTRUCTURA Y CONTENIDO TEMÁTICO**

### **TEMA I. ASPECTOS HUMANOS EN EL DESARROLLO SECRETARIAL**

#### **1. IMPORTANCIA DE LA FUNCIÓN SECRETARIAL**

- 1.1 Definición ¿Qué es una secretaria?
- 1.2 Perfil del puesto ¿Qué hace una secretaria?
- 1.3 Niveles secretariales
- 1.4 El papel de la secretaria en una organización
- 1.5 Cualidades intelectuales y morales que debe reunir la secretaria
- 1.5 Ética secretarial

#### **2. LA SECRETARIA COMO ENLACE DE COMUNICACIÓN**

- 2.1 ¿Qué es la comunicación?
- 2.2 Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación
- 2.3 Comunicación asertiva
- 2.4 Barreras de la comunicación
- 2.5 Tipos y medios de comunicación
- 2.6 Comunicación Telefónica

#### **3. LAS RELACIONES HUMANAS EN LA ORGANIZACIÓN**

- 3.1 Definición y tipificación de las relaciones humanas
- 3.2 Características de las relaciones humanas aplicadas al ambiente laboral
- 3.3 La díada jefe-secretaria
- 3.4 La secretaria y los demás integrantes de la organización
- 3.5 La relación laboral entre secretarias
- 3.6 La secretaria y las relaciones públicas
- 3.7 El manejo del conflicto y las técnicas de negociación

#### **4. ESCRITURA AL TACTO**

- 4.1 Principales mecanismos y partes de la máquina de escribir.
- 4.2 Importancia y trascendencia de la mecanografía en el manejo del teclado.
- 4.3 Digitación. Precisión. Copia. Correspondencia
- 4.4 Escritura al tacto en el teclado de la computadora. Software educativo.

### **TEMA II. ASPECTOS TÉCNICOS EN EL DESARROLLO SECRETARIAL**

#### **1. ESTRUCTURA Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS**

- 1.1 La importancia de la redacción

- 1.2 La Ortografía. Acentuación
- 1.3 Reglas ortográficas
- 1.4 Homófonos
- 1.5 Derivación
- 1.6 Cuadros ortográficos
- 1.7 Palabras con dificultad ortográfica

## **2. INFORMÁTICA. CONCEPTOS BÁSICOS**

- 2.1 Definición y origen del término Informática
- 2.2 La información y su representación
- 2.3 Soportes de la información y unidades de entrada/salida
- 2.4 Computadora y sociedad
- 2.5 La computadora: instrumento básico en la oficina actual

## **3. GENERACIÓN DE DOCUMENTOS CON WORD**

- 3.1 Características de Word
- 3.2 Edición de texto. Elementos de la pantalla.
- 3.3 Corrección de texto
- 3.4 Formato de documentos
- 3.5 Tablas
- 3.6 Combinar Correspondencia
- 3.7 Impresión

## **4. CORRESPONDENCIA SIMPLE**

- 4.1 Estructura y elementos de la carta
- 4.2 Estructura y elementos del oficio
- 4.3 Cualidades del estilo que debe regir la redacción de la correspondencia
  - 4.3.1 Claridad
  - 4.3.2 Precisión
  - 4.3.3 Propiedad
  - 4.3.4 Concisión
  - 4.3.5 Sencillez
  - 4.3.6 Cortesía
- 4.4 Estilos: tradicional y bloc
- 4.5 Documentación. Llenado de documentos mercantiles
- 4.6 Elaboración de formatos

## **TEMA III. MANEJO Y PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **1. SISTEMAS DE ARCHIVO Y MANEJO DE CORRESPONDENCIA**

- 1.1 Qué es la Archivonomía
- 1.2 Ciclo vital del documento
- 1.3 Sistemas de clasificación
- 1.4 Manejo de correspondencia
- 1.5 Organización de archivos en la PC

## **2. MANEJO Y GRAFICACIÓN DE DATOS CON EXCEL**

- 2.1 Conceptos básicos
- 2.2 Libros de trabajo
- 2.3 Insertar y editar datos
- 2.4 Formato
- 2.5 Creación de fórmulas
- 2.6 Creación de gráficas
- 2.7 Organización de datos. Filtros
- 2.8 Impresión de hojas de cálculo

## **3. PRESENTACIONES CON POWERPOINT**

- 3.1 Introducción a las presentaciones
- 3.2 Iniciar PowerPoint
- 3.3 Crear una Presentación
- 3.4 Diapositivas con texto
- 3.5 Edición de diapositivas
- 3.6 Dibujos e imágenes
- 3.7 Tablas
- 3.8 Gráficos
- 3.9 Organigramas
- 3.10 Imprimir

## **TEMA IV. OPTIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN SECRETARIAL**

### **1. INSTRUMENTOS PARA SER ORGANIZADA**

- 1.1 Aplicación básica del proceso administrativo
- 1.2 Administración inteligente del tiempo.
- 1.3 Manejo de agenda electrónica con Outlook
- 1.4 Elaboración de Cronogramas
- 1.5 Eliminación de Tiempos Muertos

### **2. USO DE CORREO ELECTRÓNICO**

- 2.1 ¿Qué es el correo electrónico?
- 2.2 Creación/uso de una cuenta de correo

- 2.3 Normas en el correo electrónico
- 2.4 Educación virtual
- 2.5 Envío/recepción de documentos por medio de e-mail
- 2.6 Redes sociales
- 2.7 Participación en blog educativo

### **3. PERSONALIDAD E IMAGEN DE LA SECRETARIA**

- 3.1 Personalidad e imagen a partir de la autoestima
- 3.2 Características de la secretaria
- 3.3 Estrategias para ser una mejor secretaria
- 3.4 Evitar errores frecuentes en el vestuario, modismos en el habla y hábitos.
- 3.5 Sugerencias para mejoramiento profesional y cultural
- 3.6 Análisis a partir de una introyección personal

## **TEMA V. ORGANIZACIÓN DE OFICINAS.**

### **1. PRINCIPIOS GENERALES SOBRE ORGANIZACIÓN**

- 1.1 Organización científica del trabajo
- 1.2 Funciones a las que sirve a la organización
- 1.3 Tipos de organización

### **2. LA OFICINA**

- 2.1 Organización y clasificación general de labores de la oficina
- 2.2 Colocación y acondicionamiento de los despachos
- 2.3 Proveeduría
- 2.4 Equipos mecánicos y electrónicos de oficina

### **3. TRABAJO EFICIENTE**

- 3.1 Medios para realizar las condiciones de trabajo eficiente
- 3.2 División del trabajo
- 3.3 Medios y procedimientos del trabajo organizado

### **IMPARTIDO POR**

Ana Laura Velázquez Rivera

### **BENEFICIOS**

El participante desarrollará habilidades en:

- Utilización óptima de la computadora como instrumento básico de la oficina.
- ▣ Redacción de documentos comerciales en condiciones de ortografía, estética, gramática.

☒ Mejoramiento de las relaciones humanas.

- Elaboración y presentación de todo tipo de documentos de alta calidad.
- Creación de presentaciones atractivas para dar a conocer ideas, informes y resultados.
- Cálculo y graficación de datos.
- Búsqueda e integración de información.
- Manejo eficaz de archivos, tanto en papel como en forma electrónica.
- Agilización del sistema comunicacional en la organización.
- Organización efectiva de sus tareas.
- Administración inteligente del tiempo.
- Utilización de la agenda electrónica.

## **METODOLOGÍA**

El curso está diseñado para que los participantes realicen ejercicios teórico-prácticos vivenciales, tanto en el salón de clases como en el aula de medios; basados en la Educación por Competencias con uso de las TIC, que le facilitarán la aplicación de los conocimientos adquiridos en una función secretarial, que conllevará al éxito personal y profesional.

## **REQUISITOS:**

- ☒ Copia de certificado de estudios de secundaria
- ☒ Comprobante de domicilio (recibo de agua, luz, teléfono, etc.)
- ☒ Copia IFE (IEE)
- ☒ Una fotografía tamaño infantil
- ☒ Carta de exposición de motivos
- ☒ Entrevista de selección con Profr. Salvador Gómez Fernández
- ☒ Firmar carta compromiso

## **MATERIAL**

- ☒ Bloc sin espiral cuadro grande. Puede trabajarse carpeta.
- ☒ Hojas blancas
- ☒ Fólder tamaño oficina
- ☒ Lápiz 2½ o HB y goma de migajón
- ☒ Regla 20 cm
- ☒ Sobre Manila tamaño ministro
- ☒ Cacho, José P. "Mecanografía primer curso", Edit. ECA
- ☒ Cacho, José P. "Mecanografía segundo curso", Edit. ECA
- ☒ Balcárcel, Celia "Ortografía Práctica", Edit. ECA, Edición actualizada

☒ Cacho, V. Fernando "Organización de oficinas", Edit. ECA

☒ Diccionario

### **CRITERIOS DE APROBACIÓN**

- ☒ Cubrir como mínimo, el 90% de asistencia en cada módulo.
- ☒ Obtener calificación mínima de ocho (8.0) en cada módulo.
- ☒ La calificación final del curso corresponderá al promedio de los cinco módulos.

### **ENTREVISTAS DE SELECCIÓN E INSCRIPCIONES**

Profr. Salvador Gómez Fernández. 5 al 9 de septiembre de 2011

11:00 a 13:00 hs. y 17:00 a 19:00 hs.

### **INFORMES**

Escuela Secundaria Técnica No. 6

Coordinación Tecnológica. Profr. Salvador Gómez Fernández

Viveros de la Colina y Campo Deportivo s/n, El Mirador, Tlalnepantla, Edo. Méx. C.P. 54080

Teléfonos: 5398-7740, 5397-0522.

## **4.2. Objetivos del curso**

- ✓ Dotar a las participantes de destrezas en ofimática: técnicas, aplicaciones y herramientas informáticas que se utilizan en funciones de oficina. Tendientes a optimizar, automatizar y mejorar los procedimientos o tareas relacionados al trabajo de oficina.
- ✓ Proporcionar elementos que posibiliten la simplificación, mejora y automatización de la organización de las actividades de una compañía o grupo de personas (gestión de datos administrativos, sincronización de reuniones, etc.). Teniendo en cuenta que hoy día las organizaciones de compañías requieren un mayor grado de comunicación, la ofimática ya no se limita solamente a capturar documentos manuscritos. En especial, también incluye las siguientes actividades:
  - Utilización óptima de la computadora como instrumento básico de la oficina.
  - Redacción de documentos comerciales en condiciones de ortografía, estética, gramática.

- Mejoramiento de las relaciones humanas.
  - Elaboración y presentación de todo tipo de documentos de alta calidad.
  - Creación de presentaciones atractivas para dar a conocer ideas, informes y resultados.
  - Cálculo y graficación de datos.
  - Búsqueda e integración de información.
  - Manejo eficaz de archivos, tanto en papel como en forma electrónica.
  - Agilización del sistema comunicacional en la organización.
  - Organización efectiva de sus tareas.
  - Administración inteligente del tiempo.
  - Utilización de la agenda electrónica.
- ✓ Brindar un espacio y un tiempo dedicado a la capacitación de personas que se interesan en ingresar al campo laboral en mejores condiciones de preparación.
  - ✓ Posibilitar que las participantes al término de un ciclo escolar anual obtengan un Diploma oficial que las acredite como "Auxiliar Técnico en Ofimática"

### **4.3. Población**

La convocatoria originalmente se dirigió a madres de familia de 18 años en adelante y escolaridad mínima de secundaria; sin embargo, acudieron a solicitar inscripción 21 mujeres de la comunidad, con las siguientes edades: 54, 53, 50, 47, 41, 40, 39, 38, 38, 38, 37, 36, 36, 36, 36, 31, 25, 22, 21, 19 y 16 años, promedio de edad 31.8; se les recibió la inscripción a todas; quienes tenían la siguiente preparación primaria 2, secundaria terminada 12, preparatoria trunca 2, carrera técnica 2, licenciatura 3.

14 participantes se enteraron del curso-taller por tener hijos estudiando en la secundaria, 3 de ellas por la convocatoria en la calle y 4 por algún familiar o amistad que les platicó.



#### **4.4. Espacio de trabajo**

El aula-taller cuenta con 55 escritorios y 60 máquinas de escribir mecánicas, en un salón de 10 x 6 m; con adecuada iluminación y ventilación; así como computadora para el maestro y proyector. Pintarrón blanco y 55 sillas.

El aula de cómputo cuenta con 25 computadoras Pentium 4 con acceso a Internet y Office 2003, así como la instalación de 3 aplicaciones de software educativo para el desarrollo de escritura al tacto en el teclado de la computadora; en gabinetes individuales, 30 sillas metálicas, pizarrón blanco, computadora para el maestro y proyector.

#### **4.5. Integración del grupo**

Ingresaron desde el principio 17 participantes y posteriormente 3 se integraron al grupo en el transcurso de 2 semanas y una más después de un mes.

Poco a poco se formaron equipos de trabajo de acuerdo con afinidades personales; pero posteriormente los equipos se dispersaron y trabajaron colaborativamente en diferentes momentos, dependiendo de las estrategias de aprendizaje. Casi siempre persistieron los equipos de trabajo conformados por edades, personalidades afines y/o cercanías de residencia.

#### **4.6. Evaluación Diagnóstica**

Todas presentaron un examen diagnóstico (Anexo 1) que abarcó datos personales, estilos de aprendizaje, dominio de operaciones básicas, lenguaje técnico básico, porcentajes / fracciones, orden alfabético, cronológico, ascendente/descendente, ortografía, uso de homófonos con un total de 140 aciertos.

#### **4.6.1. Estilos de Aprendizaje**

Posteriormente se realizó un sondeo acerca de los estilos de aprendizaje de las participantes (Anexo 2); las participantes ingresaron al sitio <http://www.estilosdeaprendizaje.es/chaea/chaea.htm>, para determinar en línea sus resultados, que son los que aparecen a continuación:

Un aprendizaje óptimo requiere de las cuatro fases, por lo que será conveniente presentar los contenidos en el programa de intervención de tal forma que garanticemos actividades que cobren todas las fases de la rueda de Kolb. Con eso por una parte se podrá facilitar el aprendizaje de todos los participantes, cualesquiera que sea su estilo preferido y, además, les ayudaremos a potenciar las fases con los que se encuentran más cómodos.

#### **4.6.2. Conocimientos previos**

Los resultados de la evaluación diagnóstica arrojaron que 19 participantes dominan las sumas, 1 de ellas tiene ligeras fallas y 1 de ellas requiere refuerzo en este aspecto. Las restas son dominadas por 18 participantes, 1 de ellas tiene algunas fallas y 2 requieren apoyo en este aspecto. Las multiplicaciones son dominadas por 18 y 3 participantes requieren refuerzo. Las divisiones han presentado un grado de dificultad mayor, ya que 16 participantes son quienes las dominan, 2 tienen ligeras fallas y 3 requieren refuerzo.

En el presente programa de intervención, se requiere familiarizar con el lenguaje técnico básico, como los mecanismos de la máquina de escribir y sus funciones, elementos de entrada/salida de la computadora y sus principales funciones, así como la paquetería de Office: Word, Excel, Power Point, etc., algunos instrumentos y herramientas de aprendizaje como mapas mentales, resúmenes, proyectos, resolución de caso, esquemas; también competencias básicas de lecto-escritura, ubicación de teclas en el teclado de la computadora.

En este lenguaje básico se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales tienen que ver con las experiencias de cada una de las participantes y su nivel de preparación: Son 12 de ellas quienes lo dominan muy bien, 5 tienen idea de la mayoría de los conceptos pero no

tienen suficiente experiencia ni competencia en su desarrollo y son 4 quienes están en proceso de estos conocimientos.

Asimismo, se sondeó la manera de escribir de las participantes, en el uso de b, v, z, c, s, x, h, g, j; así como uso de homófonos, reglas básicas de gramática, uso de mayúsculas, abreviaturas, signos de puntuación y acentuación, obteniendo los siguientes resultados, excelente en 2 participantes, muy bien 10, múltiples fallos 8 y requiere apoyo 1.

Después de haber detectado a las participantes que requieren apoyo y refuerzo de los temas y conocimientos previos para iniciar el curso, se tomará en cuenta su preferencia en cuanto a estilo de aprendizaje y de forma individualizada se llevará a cabo la atención con cada una de ellas.

En este sentido, después de la evaluación diagnóstica, se tomarán las acciones necesarias para proporcionar apoyo como estímulo afectivo que las participantes necesitan y también como el producto de dos factores: el compromiso del alumno con el proceso de aprendizaje y su confianza en su capacidad de aprender (Knowles, 2010).

#### **4.7. Planeación del curso. Diseño Instruccional.**

Por diseño instruccional se entiende un proceso sistemático, planificado y estructurado, que se apoya en una orientación psicopedagógica adecuada a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y que guarda coherencia con un modelo educativo dado. Para Berger y Kam (1996), el diseño instruccional como proceso es el desarrollo sistemático de los elementos instruccionales, usando las teorías del aprendizaje y las teorías instruccionales para asegurar la calidad de la instrucción. Incluye el análisis de necesidades de aprendizaje, los objetivos o competencias, el desarrollo de tareas y materiales, la evaluación del aprendizaje y el seguimiento del curso.

El término diseño instruccional en sus inicios se aplicó a procesos de capacitación y adiestramiento desde una perspectiva conductista; sin embargo actualmente se entiende como el proceso en el que el docente puede planear sus estrategias educativas, tomar previsiones, incorporar innovaciones, llevar un seguimiento puntual de sus acciones y hacer

ajustes en la práctica a partir de los resultados logrados. El diseño instruccional es una oportunidad para la mejora continua.

#### **4.7.1. Fases de la Planeación.**

El aprendizaje de adultos se define como el proceso por el que los adultos obtienen conocimientos y destrezas, al respecto de la capacitación, menciona Knowles (2010), los estudiantes desean controlar su proceso de aprendizaje, y que el aumento del aprendizaje resulta de la Educación para Adultos. La teoría del aprendizaje de adultos adopta una postura más situacional en torno al hecho de compartir el control. Existen cuatro etapas del proceso de planeación del aprendizaje de adultos que se han tomado en cuenta para el programa de intervención presente:

- Necesitar: Determinar qué aprendizaje se necesita para alcanzar las metas.
- Crear. Crear una estrategia y recursos para alcanzar las metas del aprendizaje.
- Implantar. Implantar la estrategia del aprendizaje y utilizar los recursos del aprendizaje.
- Evaluar. Evaluar la consecución de la meta del aprendizaje y el proceso seguido para alcanzarla.

Los investigadores de la capacitación han realizado estudios de la premisa que apuntan a tres dimensiones de la necesidad de conocer: la necesidad de saber cómo transcurrirá el aprendizaje, qué aprendizaje ocurrirá y por qué éste es importante. (Knowles, 2010).

##### **4.7.1.1. Necesitar**

Después de un sondeo con las participantes, especificaron sus necesidades a partir del temario propuesto, siendo las prioridades: el manejo de la computadora (75%), comunicación asertiva (62%), manejo de conflictos (58%), elaboración de documentos (52%), ortografía y redacción (48%) organización de oficinas (45%), y reforzar algunos aspectos de la evaluación diagnóstica. Asimismo, la mayoría han dejado de estudiar formalmente durante varios años, por lo que, según el criterio de la facilitadora, necesitan retomar -tanto a partir de sus experiencias, como a partir del enfoque actual- ciertos

instrumentos de aprendizaje como resúmenes, esquemas, mapas conceptuales, extracción de ideas principales, ensayos, etc. (Frade, 2011)

#### **4.7.1.2. Crear**

El aprendizaje autodirigido tomará relevancia en el sentido de fomentar la autonomía personal, ya que las horas presenciales no serán suficientes para abarcar toda la temática y será necesario que las participantes realicen un cambio de conciencia y logren independizarse en el sentido de tomar el control del funcionamiento y las técnicas de la enseñanza de algunos temas en particular.

Enuncia Knowles (2010) que para la mayoría de los profesionales del aprendizaje, la dimensión más importante del aprendizaje autodirigido es fomentar la autonomía personal.

En este sentido, las participantes deberán adecuar horarios, reorganizar sus actividades, tomar decisiones para crear el tiempo, espacio y recursos necesarios para llevar a cabo este curso-taller.

#### **4.7.1.3. Implantar**

Las participantes cuentan en el momento con algunos recursos (materiales y de aprendizaje) y deberán proveerse paulatinamente de los recursos que hagan falta, que conforme se desarrolle el programa de intervención se irán haciendo necesarios.

#### **4.7.1.4. Evaluar**

La evaluación que se llevará a cabo es aportada por Sheppard en el Modelo de Evaluación con enfoque Formativo, según lo menciona SEP en “El enfoque formativo de la evaluación” (2012), donde se parte de la premisa de que los docentes no sólo se limiten a brindar retroalimentación de las respuestas correctas o incorrectas de sus alumnos, sino que tengan claridad del lugar en el que se está cognoscitivamente, cuál es el aprendizaje esperado y, por tanto qué se requiere para llegar ahí.

El modelo plantea 5 elementos en la evaluación: primeramente la claridad en lo que se enseña: los aprendizajes esperados; establecer y comunicar los criterios de evaluación;

identificar dónde están los participantes y hasta dónde pueden llegar; retroalimentar a los alumnos y promover en ellos la supervisión del propio desempeño.

La evaluación formal se llevará a cabo en 5 momentos durante el ciclo escolar, en noviembre, enero, abril y junio. Se fomentará la autoevaluación como una toma de conciencia del avance progresivo que van teniendo las participantes tanto en la forma en que adquieren conocimientos, como en la puesta en práctica de los mismos y qué tanto repercuten estos conocimientos en su transformación personal.

Al finalizar el curso se hará un sondeo de opinión acerca de la evaluación de los propios participantes hacia la institución, hacia el diseño instruccional, materiales y, por supuesto hacia la facilitadora.

#### **4.7.2. Contenidos Conceptuales**

A partir de la evaluación diagnóstica, se toma la decisión de priorizar la conceptualización de elementos, mecanismos, instrumentos por medio de la manipulación directa y la familiarización cotidiana, en 6 áreas específicas:

- ORGANIZACIÓN DE OFICINAS
- COMPUTACIÓN
- ORTOGRAFÍA/GRAMÁTICA/REDACCIÓN
- CORRESPONDENCIA
- ESCRITURA AL TACTO
- RELACIONES HUMANAS

Luego de que todos “hablen el mismo idioma” de cierta forma, se van homogenizando la estructuras del lenguaje técnico básico; en cada una de estas áreas se profundizará poco a poco la información con el fin de que se aprenda a consultar, más que se trate de memorizar.

### 4.7.3. Contenidos Procedimentales

En la parte teórica, se hará énfasis en la confección de mapas conceptuales, redes semánticas, elaboración de esquemas, resúmenes a partir de la extracción de palabras clave.

La parte práctica de este curso-taller tendrá relevancia, ya que se aprende haciendo; está basada en los estándares de competencia enlistados en el capítulo 3; donde aparecen los 9 estándares de competencia con que debe contar un “Auxiliar de Oficina”, que son los siguientes:

- EC0011 Elaboración de documentos mediante un procesador de textos.
- EC0012 Elaboración de presentaciones gráficas mediante herramientas de cómputo.
- EC0013 Elaboración de libros mediante el uso de procesadores de hojas de cálculo.
- EC0107 Manejo de procesador de textos digitales.
- EC0108 Manejo de procesador de hojas de cálculo digitales.
- EC0109 Manejo de procesadores de presentaciones digitales.
- Ec0156 Manejo básico del equipo de cómputo.
- EC0157 Manejo de Internet y correo electrónico.
- EC0187 Manejo de trámites ciudadanos y fuentes de información en línea.

Además de tener en cuenta procedimientos tácitos en su función secretarial, cuyas habilidades a desarrollar son:

- ✓ Identifica, planea y organiza las acciones, además verificar el progreso del trabajo que se lleve a cabo.
- ✓ Organiza eficientemente las fuentes y materiales disponibles en una oficina o para una junta.
- ✓ Piensa, analiza y reflexiona sobre las necesidades y oportunidades de mejora personal y de la empresa.
- ✓ Promueve su propia capacitación y superación personal.
- ✓ Formula objetivos comunes y compartidos en beneficio de la empresa.
- ✓ Autoevalúa su trabajo tratando de mejorarlo cada ocasión.
- ✓ Da preferencia a la precisión que a la velocidad.

- ✓ Analiza, interpreta y usa la información disponible para elaborar trabajos limpios, bien redactados en condiciones estéticas.

#### **4.7.4. Contenidos Actitudinales**

A partir de reflexiones personales, con el uso de videos y promoviendo la intercomunicación de las participantes, se desarrollarán las siguientes actitudes en fomento a valores que se pretende cuente una secretaria:

- ✓ Acción, Iniciativa, Perseverancia, Inteligencia, Carácter, Organización.
- ✓ Empatía con todos los compañeros de trabajo.
- ✓ Consistencia con lo que se dice y lo que se hace.
- ✓ Dinamismo y habilidad para hacer frente a cualquier tipo de situación imprevista.
- ✓ Ejemplar en creación de actitudes de mejora y excelencia profesional.
- ✓ Transmisora de entusiasmo y confianza al personal que le rodee.
- ✓ Evita conflictos y desarrolla comunicación asertiva.
- ✓ Mantiene lealtad y discreción en todo tipo de información.
- ✓ Sensibilidad y comprensión ante quien solicite su ayuda.
- ✓ Responsable de su trabajo individual y en equipo.
- ✓ Comprensible y abierta a la crítica constructiva y a tener capacidad de autocrítica.
- ✓ Sabe ver los problemas como oportunidades de aprendizaje

#### **4.8. Análisis de resultados**

Los resultados son excelentes, las evaluaciones incluyen el desarrollo de competencias donde cada participante autoevalúa sus propios productos y coevalúan también de forma grupal. Inician el curso 17, se integran posteriormente 4 y del total de 21, egresan 16 participantes (71%).

En el primer primer momento de evaluación, una de las participantes lo abandona por cambio de horario en su lugar de trabajo.



Para el segundo momento de evaluación, una participante abandona el curso por motivos personales, otra de ellas por el cambio de residencia y una más porque en su trabajo ya no le permitieron asistir. Para este tiempo 18 participantes continúan asistiendo de forma regular.

En el tercer momento de evaluación, hay otra baja, de una participante que decidió cuidar a su hija con embarazo de alto riesgo, por lo que quedaban 17 alumnas.

En abril, faltando muy poco para terminar el curso, otra participante se dio de baja, ya que consideraba que su hijo estaba bajando su rendimiento escolar por el tiempo en el que ella estaba en el curso y hacia algunas actividades extraclase.

Al finalizar el curso se aplicó un cuestionario (Anexo 4) para sondear opiniones acerca del diseño instruccional en su totalidad; el cual se reportó directamente a las autoridades escolares, abarcando los siguientes aspectos:

<b>INFORME FINAL DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INSTRUCCIONAL "AUXILIAR TÉCNICO EN OFIMÁTICA" 2011-2012</b>			
<b>Perspectivas a Evaluar</b>	<b>Facetas</b>	<b>Atributos</b>	<b>Análisis/Resultados Identificación de Fortalezas y Debilidades</b>
Instruccional	Contenido del curso	Estructura curricular	96% consideraron EXCELENTE la distribución de horas y temas.
		Lenguaje de libros y apuntes	90% de las alumnas entendieron el lenguaje utilizado en libros, prácticas y el utilizado por la facilitadora
		Cumplimiento de objetivos.	98% de las participantes considera haber aprendido en la práctica y el 2% restante que tiene aún alguna dificultad en la redacción, ortografía, manejo de la computadora lo atribuye a inasistencias.
		Aplicación de exámenes de velocidad y precisión	100% de las participantes expresan haber aprendido la importancia de la autogestión de conocimientos; 96% expresan que aplican o van a aplicar en su vida cotidiana lo que han aprendido en este curso-taller.
		Aplicabilidad en la vida cotidiana de los conocimientos adquiridos	A partir de los videos, la convivencia e interacción cotidianas, el 98% de las participantes menciona un cambio importante en la forma de comunicarse y conducirse con los demás.
	Recursos didácticos	Máquinas de escribir	87% de las participantes expresaron haber encontrado su máquina de escribir en buenas condiciones; debido a que no se ocupaban todas las máquinas y podía reponerse alguna máquina descompuesta sin mayor problema.

		Escritorios, fundas, cubreteclados	100% consideran adecuado el mobiliario (escritorios, fundas, cubreteclados), debido a un mantenimiento preventivo adecuado.
		Prácticas elaboradas	92% de las participantes trabajaron las prácticas elaboradas por la facilitadora con anticipación expresando que esto les permitía organizar su tiempo de manera óptima.
		Pintarrón (visibilidad) y plumones	100% alcanzaban a ver correctamente el pizarrón considerando de gran ayuda en las lecciones demostrativas.
		Libros de Ejercicios	98% consideraron ADECUADO sus libros de ejercicios, sobre todo el de ortografía, ya que les permitía practicar lo que habían aprendido y posteriormente consultar fácilmente.
	Facilitadora	Grado de interacción con las estudiantes.	El total de las participantes expresó una interacción EXCELENTE con la facilitadora y consideraron que se fomentó un ambiente de aprendizaje muy ameno. El total de ellas sintieron que se atendieron sus dudas y dificultades en cada clase; asimismo expresaron sentirse tomadas en cuenta durante el curso.
		Dominio de la temática del curso por parte de la docente.	Todas las participantes consideran EXCELENTE el dominio de la facilitadora acerca de los temas del curso.
		Motivación/desaliento	Las participantes manifiestan que siempre se sintieron motivadas a superarse con comentarios o actitudes de la facilitadora. Aprendieron a ver los errores como oportunidad de aprendizaje.
		Accesibilidad/negligencia	En este aspecto, consideraron que SIEMPRE hubo accesibilidad en la recepción de trabajos, en los exámenes, aunque estuvieran fuera de tiempo y que esto les motivaba a tratar de entregar con anticipación.
		Estrategias metodológicas	Las participantes consideraron EXCELENTE la forma en que se les daban las indicaciones para cada práctica, expresan que SIEMPRE se les preguntaba al final el cabal entendimiento de lo que se exponía; consideraron claras todas las instrucciones y sintieron que se fomentaba la participación durante cada clase.
Tecnológica	Computadoras	Disponibilidad a y las computadoras	A pesar de que en el aula de cómputo está instalado el Office 2003, y algunas computadoras son muy lentas, las participantes expresaron que tuvieron tiempo suficiente para familiarizarse con sus componentes, principales herramientas y encontraban la computadora en condiciones de trabajar.
	Software	Explicación adecuada para realizar su trabajo en la computadora	Las participantes consideraron las explicaciones y demostraciones en el proyector adecuadas para realizar cada práctica. Asimismo los programas educativos que existen para la escritura al tacto les ayudaron a manejar el teclado en condiciones óptimas.
	Uso de Internet	Accesibilidad a Internet	Sólo el 10% de las participantes tenían cierta experiencia en el envío/recepción de correos electrónicos y en el manejo de la computadora. El 90% no habían tenido ningún acercamiento a este recurso, por lo que en el aula de cómputo es donde manifiestan que a pesar de que al principio se les dificultó un poco, ahora es

	Uso del cañón	Disponibilidad del recurso	cotidiano el manejo de la computadora. Las participantes expresan que el proyector les servía tanto para ampliar explicaciones, como para coevaluar los trabajos de cada una de ellas.
Evaluativa	Aplicación	Existe publicación de fechas para evaluación	Las participantes conocían con anticipación las fechas de entrega de trabajos y aplicación de exámenes, lo que les permitía organizarse con antelación.
		Se conocen las competencias a desarrollar desde el inicio de cada unidad temática	Manifestaron conocer desde el principio de cada unidad temática las competencias a desarrollar, temas y actividades que se llevarían a cabo durante el bimestre, así como la manera en que se evaluaba y los aspectos a tomar en cuenta por medio de rúbricas elaboradas grupalmente.
		Al conocer los resultados se conocen los errores y hay sugerencias para un mejor desempeño	Las participantes expresaron nunca haber sentido desaliento o frustración en los comentarios al final de la evaluación; al contrario, consideraban que la accesibilidad y flexibilidad por parte de la facilitadora fomentaba que reorganizaran su tiempo de mejor manera sintiéndose motivadas a lograr mejores resultados por comentarios por escrito, verbales o actitudes demostradas de parte de la facilitadora.
	Tipo de pruebas	Número de aspectos a evaluar	Todas las alumnas están de acuerdo con que se evalúen todos los aspectos; ya que al ampliar el espectro de contenidos a evaluar se tiene mayor objetividad y mayores oportunidades de obtener buenos resultados.
		Confiabilidad y validez de los instrumentos de evaluación	Expresaron que la calificación obtenida al final del periodo reflejaba exactamente el grado de conocimientos y habilidades que tenían en este curso-taller y cada error era una oportunidad de lograr aprendizaje.
		Justicia en la asignación de numerales de calificación	Las alumnas expresaron que las calificaciones obtenidas en los bimestres efectivamente reflejan el grado de desempeño de cada quien; y consideraron justas sus calificaciones.
Periodicidad	Tiempo entre una y otra evaluación	A pesar que la entrega de calificaciones es calendarizada por la dirección del plantel, se sometió a votación la periodicidad con que se evaluara y todas las participantes estuvieron de acuerdo en este calendario; no obstante cada clase se llevó a cabo una evaluación formativa-summativa, frecuentemente asistemática para tomar en cuenta el avance que el grupo fue presentando.	
Aula	Adecuación	Ventilación	Todas las alumnas consideraron la ventilación ADECUADA dentro del aula; debido al tamaño del salón y el número de participantes, no hay problema en este sentido.
		Iluminación	Las alumnas consideraron que se ve muy bien dentro del salón y este aspecto no tiene problema alguno
		Ruidos/Ambiente	A pesar de que uno de los ventanales da hacia la calle, ésta es muy tranquila y casi no hay tránsito de automóviles ni escándalos de algún tipo. No existió distracción en este sentido.
		Tamaño del aula	Todas las alumnas consideraron el tamaño del aula ADECUADO, cada una tenía su espacio.

# 5. CONCLUSIONES

Uno de los principales objetivos de este curso-taller fue el de presentar un proyecto educativo que respondiera desde el aspecto empresarial y de servicios a la creciente demanda de mano de obra competente; y desde el aspecto socioeconómico familiar a la integración de las mujeres al campo laboral en mejores condiciones de preparación, para comprender e intervenir activamente en su realidad de manera participativa y eficaz.

Asimismo, en el diseño del curso se promovió la aplicación de los conocimientos adquiridos paulatinamente en una función secretarial que coadyuvará al éxito personal y profesional de cada una de las participantes.

El presente programa de intervención cumplió ampliamente las expectativas de la mayoría al abarcarse no sólo conocimientos teóricos, sino fortaleciendo el desarrollo de competencias por medio del uso de técnicas, metodología y estrategias de aprendizaje en las que se aprendió haciendo, sobre todo en el uso de TIC.

Se dio un espacio y un tiempo dentro de las tareas cotidianas de una secundaria técnica que abrió sus puertas a madres de familia de alumnos propios como de la comunidad en general para brindarles una preparación gratuita con la que su calidad de vida mejoró a partir de su ingreso; poco a poco se fueron modificando conductas, estilos de hablar, maneras de interactuar, formas de pensar.

De tal manera, las participantes además de llevarse conocimientos, cuentan ahora con habilidades y actitudes valiosas tanto en un ámbito empresarial como en lo personal y, por supuesto con un documento oficial que las acredita como Auxiliar Técnico en Ofimática.

Se vincularon afectivamente, se crearon grupos de estudio y grupos que fuera de clase socializan y continúan relacionándose.

Mi experiencia de 16 años había sido con alumnos adolescentes de secundaria, tanto en escuela particular como en escuela oficial, por lo que este proyecto significó todo un reto; ya que en un verano investigué acerca del aprendizaje de adultos, humanismo, capacitación, andragogía, así como estándares de competencia que debiera cubrir un Auxiliar de Oficina, cualidades de una secretaria, aspectos técnicos y humanos de una secretaria, etc. No sabía quiénes iban a integrar el grupo, su procedencia, sus estudios, no sabía sus costumbres ni expectativas; sólo restaba esperar con la mejor disposición el arranque del curso.

Cuando me presentaron ante el grupo, me di cuenta de la enorme variedad de mujeres que ahí había, desde una de 16 años que trabajaba en una tortillería, una madre de familia con licenciatura, pero que quería aprender a usar la computadora hasta una mujer de 57 años muy inquisitiva acerca de cómo le iba yo a hacer para que ella aprendiera si hacía más de 30 años que ella no iba a la escuela.

Al elaborar la convocatoria, sentí el temario un poco ambicioso; sin embargo ideé estrategias para ir abarcando varios temas en una sola práctica y así se fue materializando poco a poco este programa de intervención.

Sin duda la participación e interés de las alumnas en cuanto a su asistencia y puntualidad fue una de los principales motivantes para seguir retroalimentando sus inquietudes y dando respuesta a sus intereses. Así como las facilidades otorgadas por el personal directivo y sindical de brindar un servicio de calidad en las instalaciones, tanto en servicios administrativos como docentes.

### **Opiniones y testimonios:**

*-“Este curso me cambió la vida, antes cuando limpiaba los escritorios donde trabajo y por accidente se encendía un monitor, yo corría a preguntar a alguna secretaria si había descompuesto algo..., ahora manejo la computadora sin miedo, envío y recibo mails con mis compañeros y en cuanto tenga mi Diploma, voy a solicitar un ascenso hacia el departamento administrativo...” (Lourdes Pérez Martínez).*

-“Aunque desde hace tiempo usaba la computadora para chatear y publicar en el facebook, nunca había elaborado documentos o formatos, ni me imaginaba cómo se podían graficar datos en Excel o hacer presentaciones en Power Point; ya envié por mail mi curriculum a dos empresas y en cuanto me acepten, voy a dejar la tortillería...” (Gaby Pineda) 16A

-“Quizá no voy a pedir trabajo de secretaria, porque yo era enfermera y estoy jubilada por parte del IMSS, pero ahora cuando mis hijos me hablan de un mail, del chat, un triptico en Word o cosas así, ya sé de qué me están hablando y a veces hasta les ayudo...” (Lucina Luna) 507

-“Yo no tenía ni idea de cómo prender una computadora, a mis 57 años no había tenido una de cerca. Ahora ya sé hasta meter fórmulas en Excel, alfabetizar, bajar plantillas On Line, no sé si me den trabajo por mi edad, pero sí me gustaría llevar a cabo todo lo que aprendí...” (Bety Zimbrón) 5A

-“No me imaginaba tantas cualidades y conocimientos que debían tener las secretarías, ahora hasta el teléfono de mi casa lo contesto diferente, con amabilidad y sin gritos, además empecé a vestirme diferente, aunque esté casi todo el tiempo en mi casa, ya sé la importancia de estar arreglada...” (Carmen Plata) ?

-“Ya me dijo mi jefe que en cuanto lleve mi Diploma, voy a dejar de atender las mesas y estaré en la oficina ayudándole porque se quedó sin secretaria desde hace como un mes, ya quiero que pase el tiempo y esté yo en ese escritorio...” (Anita Mondragón)

Una de las participantes dejó de asistir dos semanas antes de que concluyera el curso porque encontró trabajo como secretaria; a dos de ellas las ascendieron al llevar su Diploma y otras 4 han enviado curriculum a diferentes empresas.

Se ha incorporado oficialmente este curso-taller en las actividades de la Escuela Secundaria Técnica No. 6, se colocaron mantas para el siguiente ciclo escolar y lo principal es que las participantes egresadas se han llevado información, habilidades y actitudes que aplican en su entorno familiar y que, quienes así lo han requerido, ingresan a la vida laboral en mejores condiciones de preparación.

# BIBLIOGRAFÍA

- Aebli, Hans (1991) *"Factores de la enseñanza que favorecen el aprendizaje autónomo"*, (pp. 55-85, 113-183, 230-252, 280-348). Madrid, España: Ed. Narcea.
- Argüelles, Antonio (compilador) (1996) *"Competencia Laboral y Educación basada en Normas de Competencia"*, (pp. 73-98, 123-140). México: Limusa, Noriega Editores CONALEP.
- Black, James Menzies (1977) *"Preparación de Personal Competente"* México: Compañía Editorial Continental, S.A.
- Blake, Oscar, Juan (2003) *"La Capacitación como recurso dinamizador de las organizaciones"*. Argentina: Ediciones Macchi.
- Castro, Gloria. (2009), "Capacitación y adiestramiento" Departamento de Recursos Humanos CEMEX. Consultado el 24 de agosto de 2012 en <http://html.rincondelvago.com/capacitacion.html>
- CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, MÉXICO. ESTANDARES DE COMPETENCIA Consultado el 22 de diciembre de 2012 en <http://www.conocer.gob.mx/index.php/lostandaresdecompetancia.html>
- Delors, Jacques (1996) *"La educación encierra un tesoro: La educación a lo largo de la vida"*. México: Siglo XXI Editores. pp. 102-110.
- Díaz, Barriga Arceo Frida (1999) *"Estrategias docentes para un aprendizaje significativo"*. Consultado el 14 de noviembre de 2012 en <http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/biblioteca/articulos/pdf/strate.pdf>

"Diseño instruccional, una oportunidad para la reflexión y mejora". (2010) Universidad Veracruzana. Consultado el 13 de enero de 2013 en <http://www.uv.mx/blogs/disenoinstruccional/>

Fernández, Sánchez Lic. Néstor (2001) "*Andragogía. Su ubicación en la Educación Continua*". UNAM. Dirección de Educación Continua. Consultado el 4 de agosto de 2012 en <http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/275/andragogia.pdf>

Frade, Rubio Laura (2011) "*Elaboración de rúbricas, metacognición y aprendizaje*". México: Inteligencia Educativa.

García, Cabrero, Benilde (2008) "*La Educación basada en competencias*". Universidad Ibero de Puebla. Consultado el 23 de noviembre de 2012 en [www.iberopuebla.edu.mx/micrositios/ceamope/docs/1foro/educacioncompetencias](http://www.iberopuebla.edu.mx/micrositios/ceamope/docs/1foro/educacioncompetencias)

García, Fabela Jorge Luis (2006). "*¿Qué es el paradigma humanista en la educación?*" Académico de la Escuela de Diseño de la Universidad de Guanajuato. Consultado el 22 de octubre de 2012 en [http://www.riial.org/espacios/educom/educom\\_tall1ph.pdf](http://www.riial.org/espacios/educom/educom_tall1ph.pdf)

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

*La Asamblea del Milenio de las Naciones Unidas*. Consultado el 29 de diciembre de 2012 en <http://www.un.org/spanish/milenio/>

"*La capacitación en la administración de recursos humanos*". (2006) Consultado el 3 de agosto de 2012 en <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>

López, Bautista Antonio Wilfrido "*La andragogía y su importancia en la capacitación del recurso humano en las empresas*". Consultado el 8 de agosto de 2012 en <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/la-andragogia-importancia-capacitacion-recurso-humano-empresas.htm>



Lozano (2000) "*Modelo de David Kolb, aprendizaje basado en experiencias*". Consultado el 28 de diciembre de 2012 en [http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo\\_2/modelo\\_kolb.htm](http://www.cca.org.mx/profesores/cursos/cep21/modulo_2/modelo_kolb.htm)

"*Manual de estilos de aprendizaje*". Programa Nacional de Educación 2001-2006. (2001). Consultado el 21 de enero de 2012 en [http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion\\_academica/actividadesparaescolares/multimedia/manual.pdf](http://www.dgb.sep.gob.mx/informacion_academica/actividadesparaescolares/multimedia/manual.pdf)

"*Manual de técnicas de estudio: Departamento de Orientación*". Consultado el 10 de septiembre de 2012 en <http://www.fomentofundacion.com/bacff/alumno/departamentos/orientacion/estrategias%20de%20estudio.pdf>

Martin, Ortega Elena (2010) "*Aprender a aprender: una competencia básica entre las básicas*". Universidad Autónoma de Madrid. Consultado el 24 de agosto de 2012 en <http://www.cefe.gva.es/consell/docs/jornadas/conferenciaelenamarti.pdf>

Martínez de Morentin de Goñi, Juan Ignacio (2006). "*¿Qué es la Educación para adultos? Responde la UNESCO*". Consultado el 6 de noviembre de 2012 en <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001494/149413s.pdf>

Martínez, de Berrio Guadalupe (2005). "*Capacitación, la verdadera herramienta que transforma*". Consultado el 26 de diciembre de 2012 en <http://www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/capacitacion-como-herramienta-de-los-recursos-humanos.htm>

Mayor, Martínez Luis (1995) "*Ámbitos de aplicación de la Psicología Motivacional*", Bilbao, España: Edit. Desclée de Brouwer, S.A.

"Metacognición" (2011). Consultado el 24 de noviembre de 2012 en [http://www.uam.es/personal\\_pdi/psicologia/cmessina/PPT/metacognicion\\_2011.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/psicologia/cmessina/PPT/metacognicion_2011.pdf)

Moguel, Héctor (2011) "*Competencias Laborales*". Consultado el 15 de septiembre de 2012 en <http://www.zeusconsult.com.mx/artclaborales.htm>

Moleiro, Pérez Osana, Otero y Nieves (2007) "*Aprendizaje y desarrollo humano*". Revista Iberoamericana de Educación. Consultado el 22 de diciembre de 2012 en <http://www.rieoei.org/deloslectores/1901Perez.pdf>

Novak, Joseph Donald, (c1988) "*Aprendiendo a aprender*"; traducción de Juan M. Campanario y Eugenio Campanario. Barcelona, España: Martínez Roca.

Olivo, Lillo Jorge (2007) "*Andragogía: un necesario y pertinente enfoque en la capacitación*". Consultado el 10 de agosto de 2012 en <http://www.atinachile.cl/content/view/29891/ANDRAGOGIA-Un-necesario-y-pertinente-enfoque-en-la-Capacitacion.html>

Ontoria, Peña Antonio (2003) "*Potenciar la capacidad de aprender a aprender*" Madrid, España: Narcea, S.A. de Ediciones Machild.

Pezzano de Vengoechea, Gina (2001). "*Rogers su pensamiento profesional y su filosofía personal*". Psicología desde el Caribe enero-julio, núm. 007. Universidad del Norte, Barranquilla, Colombia, pp. 60-69. Consultado el 12 de septiembre de 2012 en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/213/21300705.pdf>

Quijano, Verónica (2008). "*El paradigma humanista*". Maestría en Educación. Teorías del aprendizaje y la instrucción. Sesión 9. Consultado el 21 de diciembre de 2012 en [http://ent-ase.wikispaces.com/file/view/Paradigma\\_Humanista](http://ent-ase.wikispaces.com/file/view/Paradigma_Humanista)

Reynoso, Castillo Carlos. (2007) "*Notas sobre la capacitación en México*" Revista Latinoamericana de derecho social. Núm. 5 julio-diciembre 2007. Consultado el 8 de

julio de 2012 en  
<http://revistas.unam.mx/index.php/rlds/article/viewFile/21206/20026>

Siliceo, Aguilar Alfonso (2001) "*Capacitación y Desarrollo de Personal*", México: Edit. Limusa, S.A. de C.V., Gpo. Noriega.

Siliceo, Aguilar Alfonso "*Capacitación y desarrollo de personal*". Consultado el 24 de agosto de 2012 en [http://books.google.com.mx/books?id=CJhlsrSulMUC&pg=PP4&lpq=PP4&dq=ensayo+capacitacion+y+desarrollo&source=bl&ots=lQhYfNaF40&sig=ItPaErb1r\\_qHrhl9Soy5Qj89svQ&hl=es#v=onepage&q=ensayo%20capacitacion%20y%20desarrollo&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=CJhlsrSulMUC&pg=PP4&lpq=PP4&dq=ensayo+capacitacion+y+desarrollo&source=bl&ots=lQhYfNaF40&sig=ItPaErb1r_qHrhl9Soy5Qj89svQ&hl=es#v=onepage&q=ensayo%20capacitacion%20y%20desarrollo&f=false)

Valiente, Antonio "*Capacitación y Desarrollo*". Consultado el 13 de agosto de 2012 en <http://es.scribd.com/doc/59326528/ensayo-de-Capacitacion-y-Desarrollo>

Vidal, Ledo Lic. María y Lic. Bertha Fernández Oliva (2003) "*Andragogía*". Consultado el 16 de julio de 2012) en [http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17\\_4\\_03/ems11403.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol17_4_03/ems11403.htm)

Woolfolk A, (1996) "*Psicología Educativa*", México: Ed. Prentice-Hall.

Yturalde, Ernesto (2012) "*Detección de Necesidades de Capacitación*". Consultado el 6 de enero de 2013 en <http://dnc.yturalde.com/>

## Anexo 1.

### Evaluación Diagnóstica



SERVICIOS EDUCATIVOS INTEGRADOS AL ESTADO DE MÉXICO  
ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA 6  
"JUAN DE DIOS BÁTIZ PAREDES"  
1505100042



**EXAMEN DE DIAGNÓSTICO**  
**CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO SECRETARIAL** **Ciclo Escolar 2011-2012**



Coloque en el recuadro una fotografía reciente. Responda de manera clara, sincera y breve las siguientes preguntas, cuya finalidad es conocer más acerca de usted y; por tanto, tener un contacto personalizado, así como saber el punto de partida del curso. Sus respuestas son confidenciales y sólo la profesora tendrá acceso a ellas.

En las respuestas múltiples, se pueden marcar varias numerándolas del 1 al 6, considerando al 1 lo más importante.

- Nombre del alumno(a): \_\_\_\_\_
- Fecha de nacimiento y años cumplidos: \_\_\_\_\_
- Lugar de nacimiento (municipio, estado): \_\_\_\_\_
- Domicilio: \_\_\_\_\_
- Teléfono: \_\_\_\_\_
- Último grado de estudios: \_\_\_\_\_
- Número de personas que habitan en la misma casa (departamento) donde usted vive: \_\_\_\_\_
- Número de personas que cooperan en su casa al gasto familiar (trabajan) \_\_\_\_\_
- El lugar donde vive es: Rentado  Prestado  Propio
- ¿Cómo se enteró de este curso? \_\_\_\_\_
- ¿Ante sí padece alguna enfermedad importante? \_\_\_\_\_
- ¿Ante sí usa lentes o aparatos para sordera? \_\_\_\_\_
- Al lugar donde va a realizar sus tareas o estudiar, lo considera:  
 Adecuado, buena ventilación e iluminación, sin distractores, lugar cómodo.  
 No tengo un lugar específico y me acomodaré en cualquier parte de mi casa.  
 Inadecuado, porque \_\_\_\_\_
- ¿Cómo considera los hábitos que tiene para estudiar y/o preparar sus tareas?  
 Muy buenos y siempre dan excelentes resultados  
 Regulares y sólo algunas veces dan buen resultado  
 Me esfuerzo pero no sé cómo hacerlos para mejorarlos porque los resultados casi siempre son malos  
 No tengo hábitos de estudio, ni me interesan porque casi siempre salgo bien.  
 No sé, ni siquiera he pensado en ello.
- ¿En su casa se llevan a cabo alguna(s) de las siguientes acciones?  
 Apagan los focos y aparatos cuando nadie los ocupa  
 Reclican el agua e utilizan regadera ahorradora (de mayor presión)  
 Utilizan el auto lo menos posible  
 Reutilizan empaques, bolsas, etc.  
 Utilizan focos ahorradores

16. De forma personal, ¿qué acciones lleva a cabo usted misma?

- Usa sólo un vaso con agua para cepillar sus dientes  
 Toma baños rápidos y el agua no demasiado caliente  
 Rechaza empaques/bolsas cuando son innecesarios  
 Está al pendiente de apagar luces y aparatos (los desconecta) cuando no los ocupa  
 Recicla el agua fría que sale al inicio de tomar un baño

17. Menciona los valores que se observan en su familia (RESPECTO, HONESTIDAD, RESPONSABILIDAD, TOLERANCIA, SOLIDARIDAD, BONDAD, JUSTICIA, LEALTAD, FORTALEZA, GENEROSIDAD, PERSEVERANCIA, PRUDENCIA, INTEGRIDAD, AMISTAD):

18. Si asiste a un lugar donde no conoce a ninguno, usted:

- De inmediato puede entablar una conversación  
 Espera a que alguien le haga la plática  
 Se siente incómodo pero trata de poner su mejor cara  
 Nunca estaría en un lugar donde no conozca a nadie

19. ¿Quién/Qué lo motiva (influye) mayormente a realizar algo?

- hijos     esposa(s)     beneficios \$     que los/ta tomen en cuenta     reconocimiento     voluntad propia

20. Cuando las cosas no le salen como las tenía planeadas, usted se siente:

- molesto     frustrado     triste     incomprendido     decepcionado     indiferente

21. Complete las siguientes series:

1 2 3 5 6 8 11 4 8 12 24    A \_ C D \_ F    ○ ○ ○ ○ ○ ○

22. Dibuje la secuencia que corresponda:



23. Anote la ubicación de los números y principales signos en los teléfonos y en las calculadoras:



TELÉFONO



CALCULADORAS

24. En la siguiente cuadrícula, ubique 5 celdas seguidas (cuadrillos) de cualquier fila e ítem de la columna C. De color amarillo ilumine el rango de celdas de la G2 a la H5:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

25. Trace una línea recta vertical \_\_\_\_\_

26. Trace una línea recta horizontal \_\_\_\_\_

27. Realice las siguientes sumas

142	203	141	135	114	89.12	203.80
- 412	- 432	- 441	- 312	- 103	- 24.25	- 451.15
524	115	500	966	879	97.88	879.00

Una empresa gastó por diversos conceptos:

ENERO	Publicidad \$13,257.30	FEBRERO	Publicidad \$23,451.80	MARZO	Publicidad \$25,003.50
	Sueldos 43,261.00		Sueldos 39,261.00		Sueldos 39,240.00
	Luz 2,890.12				Luz 3,428.30

28. ¿Cuánto gastó en el primer bimestre? \_\_\_\_\_
29. ¿Cuánto gastó por cada concepto en los tres meses?
- Publicidad \_\_\_\_\_
- Sueldos \_\_\_\_\_
- Luz \_\_\_\_\_
30. ¿Cuánto gastó en total durante los tres meses? \_\_\_\_\_
31. Realice las siguientes restas
- |       |      |       |       |       |         |          |
|-------|------|-------|-------|-------|---------|----------|
| 553   | 203  | 141   | 135   | 114   | 89.12   | 803.80   |
| - 412 | - 32 | - 501 | - 528 | - 183 | - 24.25 | - 451.15 |

32. A continuación 5 personas y sus fechas de nacimiento; cada una tiene un número de folio, anota los folios correspondientes en orden alfabético y cronológicamente de forma ascendente:

FOLIO	NOMBRE Y FECHA DE NACIMIENTO	ORDEN ALFABÉTICO	ORDEN CRONOLÓGICO
7810	Carlos Edgar Rodríguez González 17/05/1969	_____	_____
5514	Hernández Alvarado Rafael 17/10/1965	_____	_____
2433	Cabrera Ochoa Rosa 08/03/1984	_____	_____
4118	Miriam Álvarez Mesa 02/05/1972	_____	_____
6205	Aguilar Rivera Ricardo 15/01/1974	_____	_____

33. Realice las siguientes multiplicaciones

1553	203	367	135	114	89.12	803
x 32	x 32	x 8	x 45	x 19	x 25	x 11.15

34. Anota "V" si considera Verdadera o "F" si considera Falsa cada una de las siguientes afirmaciones:
- Calcular el 100% sobre una cantidad, equivale a multiplicarla por 1.
- Calcular el 50% sobre una cantidad, equivale a multiplicarla por 1/2, o sea por .5.
- Una fracción es una división.
- Ascendente significa hacia abajo.
- Calcular el 25% sobre una cantidad, equivale a multiplicarla por 1/4, o sea por .25.
- El 10% de \$25,000.00 es \$250,000.00.
- Calcular el 80% sobre una cantidad, equivale a multiplicarla por 4/5, o sea por .8.
- La edad cumplida al 01/09/11 de una persona que nació el 09/01/70 es de 40 años, 8 meses.

35. Completa con B o V las siguientes palabras:

De \_\_\_\_\_ en poder ca\_\_\_\_\_er aquellos trozos de madera sa\_\_\_\_\_lendo su tamaño y después de ser \_\_\_\_\_ir cada papel de los que se inscri\_\_\_\_\_eron el año pasado y vi\_\_\_\_\_leron cerca del po\_\_\_\_\_lado donde ca\_\_\_\_\_aron las sum\_\_\_\_\_as. Cuando lo \_\_\_\_\_lita\_\_\_\_\_a se o\_\_\_\_\_ser\_\_\_\_\_a a un an\_\_\_\_\_lente de paz y de \_\_\_\_\_locion. No hay añi\_\_\_\_\_aga\_\_\_\_\_undos.

36. Completa con C, S, Z o J las siguientes palabras:

\_\_\_\_\_ada ve\_\_\_\_\_ que me miras, ha\_\_\_\_\_a\_\_\_\_\_ que me e\_\_\_\_\_treme\_\_\_\_\_a todo a \_\_\_\_\_e \_\_\_\_\_sábido significas para mí. Los \_\_\_\_\_o\_\_\_\_\_to\_\_\_\_\_ impul\_\_\_\_\_an el de\_\_\_\_\_arrollo de esa empre\_\_\_\_\_a. ¿Qué\_\_\_\_\_nes pien\_\_\_\_\_an igual que tú? El doctor em\_\_\_\_\_o\_\_\_\_\_ la pierna del enfermo. Es urgente que \_\_\_\_\_e redu\_\_\_\_\_a el presupuesto.

37. Escribe el homónimo correcto en las siguientes oraciones:

En esa empresa hay una \_\_\_\_\_ para trabajar medio tiempo.

A través del microscopio puedes ver el \_\_\_\_\_.

Hay que manejar \_\_\_\_\_ las fotografías que tomamos en el lago.

Rafael \_\_\_\_\_ que responder inmediatamente.

Recuerda que no es sano \_\_\_\_\_ bebidas alcohólicas.

¿ \_\_\_\_\_ la salsa Catsup?

¿ \_\_\_\_\_ de ese cerro?

\_\_\_\_\_ es ceñir o estrechar con los brazos.

¿ \_\_\_\_\_ es la novia de Carlos?

¿ \_\_\_\_\_ toda esa madera?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

50. Escribe el abecedario con mayúsculas y minúsculas en las siguientes líneas:

---

---

---

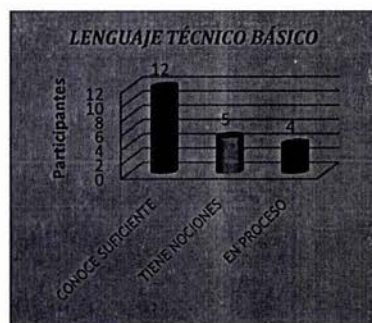
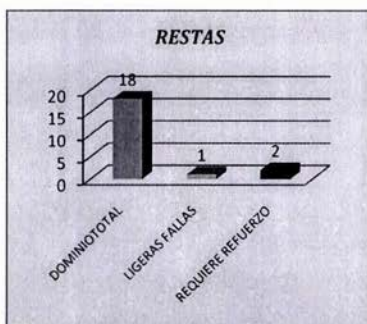
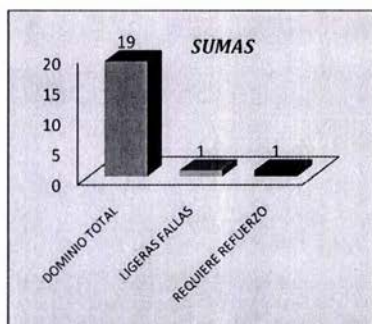
Anota una "x" si cuentas con:

COMPUTADORA PERSONAL.....   
ACCESO A INTERNET.....   
MICROSOFT OFFICE 2007-2010.....   
IMPRESORA.....

**¡¡Bienvenido(a)!! ☺**



Obteniendo los siguientes resultados:



## Anexo 2.

### Estilos de Aprendizaje

No.	PARTICIPANTE	ACTIVO	REFLE- XIVO	TEÓRICO	PRAGMA- TICO	ESTILO DE APRENDIZAJE
1	BAUTISTA VELASCO MARIA TERESA	10	16	15	14	ASIMILADOR
2	CUANDON CRUZ ANA LAURA	12	14	13	16	DIVERGENTE
3	GUTIERREZ LUNA GISELA	11	15	9	18	DIVERGENTE
4	HERRERA MARTINEZ CAROLINA	16	13	16	10	CONVERGENTE
5	LARA MARIN LETICIA	9	18	17	11	ASIMILADOR
6	LARA MARIN LILIAN	14	12	16	13	CONVERGENTE
7	LOPEZ PEREZ LAURA CYNTIA	11	15	12	17	DIVERGENTE
8	LUNA FIGUEROA LUCINA	10	16	17	12	ASIMILADOR
9	MENDEZ SANCHEZ BERTHA IVONNE	17	12	9	17	ACOMODADOR
10	MONDRAGON DE LA CRUZ ANA MARIA	15	11	18	11	CONVERGENTE
11	NOLASCO CASTILLO GUADALUPE	9	17	12	17	DIVERGENTE
12	PEREZ MARTINEZ MARIA DE LOURDES	9	18	9	19	DIVERGENTE
13	PINEDA MARTINEZ GABRIELA	5	17	17	4	ASIMILADOR
14	PLATA BAEZ MARIA DEL CARMEN	15	4	9	13	ACOMODADOR
15	PRADO PEREZ BLANCA ESTELA	6	16	18	7	ASIMILADOR
16	RAMIREZ SANTIAGO SANDRA MARIA	12	14	16	4	ASIMILADOR
17	REYES SANTIAGO BEATRIZ	12	10	16	5	CONVERGENTE
18	ROMERO NIETO INES	15	6	10	8	CONVERGENTE
19	SALAZAR SANTOS ANA BEL	12	14	9	8	ASIMILADOR
20	VAZQUEZ MARTINEZ ANA LAURA	11	15	18	6	ASIMILADOR
21	ZIMBRON HERNANDEZ BEATRIZ	10	14	18	4	ASIMILADOR













## Anexo 4

### Evaluación final



SERVICIOS EDUCATIVOS INTEGRADOS AL ESTADO DE MÉXICO  
 ESCUELA SECUNDARIA TÉCNICA 6  
 "JUAN DE DIOS BÁTIZ PAREDES"  
 15DST0006



#### EVALUACIÓN FINAL

#### CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO SECRETARIAL

Ciclo Escolar 2011-2012

Responde de manera clara, sincera y breve las siguientes preguntas, cuya finalidad es tomar las decisiones necesarias para mejorar el contenido, materiales, instrucción, el ambiente e interacción en el Programa "Capacitación para el Trabajo Secretarial"; así como saber el punto en el que concluimos el mismo.

Marca con una **X** o rellena el óvalo que contenga la respuesta que consideras de acuerdo con tu propia opinión

	EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL
1. ¿Cómo consideras que a la semana recibías 2 horas de Mecanografía, 2 de Ortografía/Gramática/Redacción, 2 de correspondencia, 2 de prácticas de escritura a tacto en la computadora, 2 de Organización de Oficinas, 2 de Relaciones Humanas/prácticas secretariales y 2 horas en el Aula de Computar.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. En el caso de haber contestado regular o mal, anota cómo distribuirías tu las 14 horas semanales del curso: _____					
3. ¿Entendías el lenguaje que utilizaba la facilitadora, el de los libros y apuntes?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ¿Aprendiste a potenciar tu capacidad de aprender?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ¿Consideras que ahora te es más fácil ser autodidacta?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ¿Manejas equipo de cómputo básico?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ¿Operas Internet y correo electrónico?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. ¿Elaboras documentos, formatos, plantillas en procesador de Textos?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. ¿Manejas hojas de cálculo, introduces fórmulas, editas registros?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ¿Elaboras presentaciones gráficas por medio de la computadora?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ¿Eres capaz de promover tu propia capacitación y superación personal?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. ¿Cómo consideras la forma en que se te daban las indicaciones para realizar las prácticas correspondientes?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. ¿Consideras que tus habilidades desarrolladas son aplicables en tu vida cotidiana?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. A partir de este curso-taller, ¿experimentaste cambios en tu forma de comunicarte y conducirse con los demás?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. ¿En qué condición se encuentra el escritorio que ocupaste en el Taller?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. ¿En qué condición se encuentra el cubreteclado y la funda que ocupaste en el Taller?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. ¿Cómo es la visibilidad que tuviste de tu lugar hacia el pizarrón?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. ¿Cómo consideras el libro de ejercicios que utilizaste para el curso?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. ¿Cómo era el dominio que tiene la facilitadora acerca de los temas?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. ¿Cómo es la interacción de la facilitadora con los participantes?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. ¿Cómo consideras las explicaciones/demostraciones que tuvieron lugar en cada clase?.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. ¿Crees necesario que se tomen en cuenta todos los aspectos con los que se evaluaba en el curso-taller? Si <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					
23. ¿Qué aspecto crees que no se debería evaluar en el curso-taller?.....					

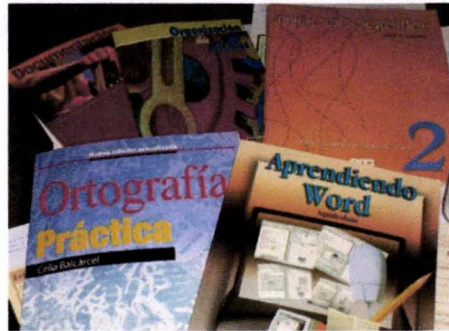


24. ¿El tamaño del aula del Taller de Secretariado es adecuado? Si <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>					
25. ¿Cómo es la ventilación en el aula del Taller de Secretariado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
26. ¿Con qué frecuencia la facilitadora se aseguraba que todos hubieran entendido claramente lo que se expuso durante la clase?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. ¿Consideras que lo que aprendiste en el taller lo aplicas o lo puedes aplicar en tu vida cotidiana?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. ¿Con qué frecuencia encontrabas la máquina del taller en buenas condiciones para trabajar en ella?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. ¿Entiendes todas las actividades de ortografía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. ¿Eran claras las instrucciones para llevar a cabo las prácticas de Mecanografía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. ¿Sabías exactamente cuáles habían sido tus aciertos y errores para poder mejorar tu aprendizaje en cada bimestre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. ¿Llegaste a sentir desaliento o frustración con algún comentario (escrito o verbal) que hizo la facilitadora acerca de tu desempeño?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. ¿Te sentiste motivado a superarte con algo que te dijo o que te escribió la facilitadora?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. ¿Era accesible la facilitadora en el momento de evaluar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. ¿Sentías que la facilitadora atendía tus dificultades y dudas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. ¿Se fomentaba la participación durante la clase?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. ¿Sentías que se te tomó en cuenta durante el curso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. ¿El espacio físico y las instalaciones facilitaban el desarrollo adecuado del curso?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. ¿Encontrabas computadora en buenas condiciones para trabajar?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. ¿Se utilizaba el proyector en el laboratorio de computación para ampliar las explicaciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Al inicio del bimestre conocías los objetivos, temas y actividades que se desarrollarían?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. ¿Conocías la manera en que se evaluaba cada bimestre al inicio de éste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. ¿Conocías con suficiente anticipación la fecha en que debías entregar trabajos o presentar exámenes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. ¿Crees que las calificaciones reflejaban exactamente el grado de conocimiento o habilidad que tienes en la materia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. ¿Consideras que los temas abordados en este curso fortalecen tu desarrollo personal y laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspectos que podrían ser mejorados respecto al curso: _____					
_____					
_____					

## Anexo 5

### Memoria del curso







Anexo 6

Diploma obtenido



SEIEM



Departamento de Educación Secundaria Técnica en el Valle de México

D

La Escuela Secundaria Técnica No. 6

Con clave 15DST0006E

Otorga el presente



# Diploma

En virtud de que:

BEATRIZ REYES SANTIAGO

Terminó los estudios de AUXILIAR TÉCNICO EN

## OFIMÁTICA

el 06 de JULIO de 2012

EL DIRECTOR DEL PLANTEL

M.L. BEATRIZ CRUZ VAZQUEZ

EL JEFE DEL SECTOR

EL JEFE DEL SECTOR

ING. ROBERTO ALVAREZ RUIZ