



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Filosofía y Letras
Colegio de Pedagogía

**APRENDIZAJE EN ADULTOS: UNA MIRADA DESDE LAS
TEORÍAS PEDAGÓGICAS Y SU APLICACIÓN EN LA
CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO**

T E S I N A

Que para obtener el título de:
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

P R E S E N T A:

GABRIELA ALEJANDRA ZEPEDA OCAMPO

A S E S O R:

LIC. FERNANDO ARNULFO SANTANDER GUERRERO



Ciudad Universitaria, CDMX., 2024



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

Y bueno, después de años por fin me decidí a cerrar este ciclo, que obviamente no hubiera sido posible empezar y continuar, sin todas las personas que ya sea por un momento o hasta el momento, han estado en mi vida compartiendo experiencias y enriqueciendo mi aprendizaje, por lo que agradezco sus enseñanzas. Sin embargo, es necesario resaltar mi gratitud a:

Mi familia: Hortensia Ocampo, mamá, a pesar de que no te la puse fácil, nunca te rendiste conmigo. ¿Quién mejor que tú para enseñarme lo que es ser una mujer fuerte y resiliente?; Gerardo Zepeda, papá, por ti y tus consejos es que soy parte de esta universidad; Antonio Zepeda, por ser mi cómplice en muchas situaciones; Erika Zepeda, por tus consejos y tus cuidados; Arturo Soto, por tu apoyo en los momentos difíciles; Zoe y Mayte Soto, tal vez no lo sepan, pero son una enorme motivación y orgullo para mí. A todos ustedes, gracias por que han cimentado a la mujer en la que me he convertido.

El Sr. Pedro Mendoza, por abrirme las puertas de su casa y cuidarme como si fuera una más de sus hijas, gracias por tanto y por todo.

Kylo “bebe”, porque eres un precioso. Gracias por ser el mejor enfermero.

Mis amigos, en especial a Mineyeli Martínez y Alejandra Santander, las mejores amigas que la vida me ha dado, por ustedes mi experiencia universitaria, sin lugar a duda, fue la mejor. Mi vida no sería lo mismo sin su apoyo, cariño, comprensión y consejos. Gracias por ayudarme a salir de mi burbuja y que el golpe con la realidad no fuera tan fuerte.

El Lic. Fernando Santander Guerrero, la persona que creyó en mí y en mi proyecto. Su apoyo como asesor fue fundamental para plasmar mis ideas en este trabajo. Gracias por darse el tiempo de acompañarme en este proceso.

Las y los profesores que conforman mi sínodo, Lic. Alejandro Román Rojo; Lic. Hilda Zurita Gutiérrez; Dr. Jesús González Melchor y Lic. Laura González Vivanco, estoy muy contenta de que aceptaran ser parte de mi jurado y poder aprender de ustedes en este proceso. Gracias por leer y enriquecer mi trabajo.

Pero sobre todo gracias a ti Omar Mendoza, porque desde que una vez sentados en las “islas” te conté mis sueños, mis metas y lo importante que era este paso para mí, no me has dejado olvidarlo, regresándome a ese lugar cada vez que me ganaba el miedo, dándome el apoyo y la confianza para por fin finalizar esta etapa. Gracias por todo tu amor, por cuidarme, por tu paciencia, por tratar de poner una sonrisa en mi cara cuando estaba estresada, por creer en mí, por ayudarme a plantear este tema, por escucharme cuando necesitaba explicarle a alguien, por impulsarme y motivarme a ser mejor persona por mí y por nuestra pequeña familia. Pensé que era imposible, pero tú lo hiciste posible y por eso, este logro es tanto tuyo como mío. Te amo “Mike”.



INDICE

Introducción	1
Capítulo 1. Capacitación laboral	4
1.1 Concepto de capacitación	5
1.2 Tipos de capacitación	7
1.3 Proceso de capacitación.....	9
1.4 La capacitación en México.....	12
1.5 Perfil profesional del capacitador	16
1.6 Importancia del quehacer pedagógico en la capacitación	21
Capítulo 2. Teorías pedagógicas del aprendizaje en adultos	25
2.1 Teorías pedagógicas	26
2.2 Aprendizaje en adultos	30
2.3 Andragogía.....	33
2.4 Cognitivismo.....	38
2.5 Constructivismo	47
Capítulo 3. Implementación de las teorías pedagógicas del aprendizaje de adultos en el diseño de los procesos de capacitación en el trabajo.....	53
3.1 Capacitación en el trabajo como medio de educación de adultos.....	54
3.2 Ambiente educativo andragógico, cognitivo y constructivo.	57
3.3 Aportaciones del uso de las teorías pedagógicas del aprendizaje en adultos a la capacitación en el trabajo.....	65
3.4 Ejemplo de implementación de las teorías pedagógicas desde mi experiencia profesional.....	70
Conclusiones	75
Referencias.....	80

Introducción

El ser humano es de naturaleza social, por lo que necesita adaptarse al contexto en el cual se desenvuelve, de modo que es importante que reciba una educación que lo ayude a transformar sus conductas y pensamientos, encaminándolo a que responda a la ideología de su entorno. Sin embargo, es necesario recalcar que este es un proceso que ocurre a lo largo de toda la vida, debido a su constante interacción con el medio, dejando en claro que la obtención de conocimientos no solo ocurre en la escuela, y lejos de lo que pudiera creerse, no está relegado a las etapas tempranas de desarrollo.

Si bien, el proceso educativo es constante y permanente, debe de hacerse hincapié en que la etapa de desarrollo en la cual se encuentra la persona, es uno de los factores a considerar al momento de llevar a cabo el ejercicio de enseñanza aprendizaje, tomando en cuenta que las necesidades educativas no son las mismas para un niño que para un adulto, lo que puede verse reflejado en el desarrollo intelectual, las experiencias, así como en los intereses que tiene cada una de estas poblaciones.

Al enfocarnos en la educación para adultos, la UNESCO, que es uno de los organismos interesados en el aprendizaje de este sector, a través de las recomendaciones sobre el aprendizaje y la educación de adultos (RALE), nos dice que el objetivo educativo de esta población, consiste en lograr la realización personal mediante el desarrollo de capacidades, tanto personales como intelectuales, que por un lado, lo ayuden a ejercer sus derechos, y por el otro, también adquiera una responsabilidad con el crecimiento de la sociedad, así como de su entorno.

Gracias a este compromiso, es que el ámbito laboral es uno de los espacios en el cual se desenvuelve una persona adulta, beneficiando a este sector al desempeñar correctamente las labores que acompañan a su puesto de trabajo, por lo que para llevar a cabo esta función de manera correcta, se debe de instruir a los colaboradores pertenecientes a éste. Por lo tanto, el lugar de trabajo se convierte en un espacio en el que se puede iniciar o dar continuidad a la educación del trabajador, de manera que vayan más allá de la experiencia, sistematizando la adquisición de estos conocimientos por medio de una capacitación en el trabajo.

La persona encargada de realizar esta labor, debe de estar preparada para responder a las necesidades educativas que puedan presentar los trabajadores, al mismo tiempo que afronta los retos que supone este ejercicio, teniendo en cuenta que de no utilizar de manera acertada

los elementos y recursos que se tengan disponibles, puede minar los resultados del proceso de aprendizaje.

Para este fin, se necesita que el capacitador comprenda y observe los elementos que puedan ayudar a los adultos a adueñarse del conocimiento, tomando en cuenta importantes factores como:

- Que los talleres no deben ser diseñados ni proporcionados, de formas en que los participantes actúen de manera pasiva, al momento de ser instruidos para desempeñar las funciones dentro de la empresa, en vista de que el proceso de enseñanza aprendizaje, va más allá de compartir conocimientos de manera tradicional.
- Conocer las necesidades de aprendizaje de la población a instruir, ayudará a dar un enfoque correcto a las técnicas instruccionales.
- Buscar que dichas técnicas instruccionales, estén encaminadas a que los participantes se involucren y se muestren más receptivos a los temas a tratar, ya que si este proceso es bien llevado, los conocimientos impartidos en el aula de capacitación pueden traer rendimientos fructíferos, que también se puedan ver reflejados en su vida diaria.

Es por esta razón que considero pertinente que en aras de conocer las necesidades educativas de esta población, esta figura educadora entienda y conozca acerca de teorías, que puedan apoyar al ejercicio educativo dirigido a la población adulta, por lo que mediante este trabajo se busca realizar un análisis teórico, sobre cuáles son las aportaciones que pueden hacer las teorías pedagógicas al aprendizaje en adultos, para fomentar la eficacia del diseño de procesos de capacitación laboral.

Para tal efecto, se han elegido tres enfoques teóricos que considero pertinentes para resaltar las diferencias entre el aprendizaje en edades tempranas con el de los adultos, al mismo tiempo que hacen aportaciones para la mejora de los diseños de procesos de capacitación, por lo que teniendo esto en cuenta, se buscará dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué teorías pedagógicas sobre el aprendizaje de adultos son adecuadas para el diseño de procesos de capacitación?
- ¿Dichas teorías son pertinentes para atender las necesidades formativas de los adultos, que se encuentran en capacitación en el trabajo?
- ¿Cuáles son las aportaciones de implementar teorías pedagógicas para la educación de adultos, en el diseño de procesos de capacitación?

Por lo tanto, este trabajo se presenta como una propuesta teórica, dirigida a personas encargadas de llevar a cabo una capacitación en el trabajo y que no cuentan con conocimientos pedagógicos, por lo que mediante este escrito, se busca resaltar la importancia de conocer e implementar teorías pedagógicas que sustenten la labor educativa, a la par que se proporcionan temas que contextualizan a la educación para toda la vida, dentro de un escenario laboral, lo cual se desarrollará a lo largo de los siguientes tres capítulos.

En el capítulo uno, se hace referencia a la capacitación y se busca proporcionar conceptos, características, tanto de su proceso de realización, como de las personas a cargo de su diseño e implementación, así como la contextualización del panorama de este ejercicio educativo, en México.

En el capítulo dos, se hablará acerca de las teorías del aprendizaje en adultos, comenzando por enunciar, qué es una teoría pedagógica, siguiendo con las características de teorías como la *andragogía*, *el cognitivismo* y *el constructivismo*.

Finalmente en el capítulo tres, se hará un análisis de los primeros dos capítulos, mismo que arrojará los beneficios que ofrece a la capacitación la utilización de teorías pedagógicas, así como una perspectiva de educación continua, dentro de este ejercicio pedagógico.

Capítulo 1. Capacitación laboral

Solo hay algo peor que formar a tus empleados y que se vayan. No formarlos para que se queden.

Henry Ford

Dentro del marco de acción de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, los países miembros de esta organización acordaron hacer un ejercicio de promoción para la educación en adultos, que pudiera garantizar el acceso a uno de sus derechos básicos como es el aprendizaje para toda la vida. Esto, debido a que se ve a la educación como una forma de mejorar sus condiciones de vida, por lo que se busca que sea ilimitada y que ayude a proporcionar múltiples oportunidades, apoyándose de procesos de aprendizaje atractivos para la población adulta, contextualizándolos al medio en el cual se desenvuelven (UNESCO, 2009).

Al mismo tiempo, se busca encaminar este conocimiento en aras de la mejora del desarrollo productivo del país, puesto que “el crecimiento de los ingresos personales, nacionales y regionales se define cada vez más por la capacidad para crear, manejar, difundir e innovar en la producción de conocimiento”. (UNESCO, 2009, p. 12).

Es aquí donde se muestra el carácter recíproco de la capacitación, considerando que en un ejercicio de ganar-ganar, los trabajadores obtienen conocimientos y desarrollan habilidades que impulsan su desempeño laboral, lo cual sobra decir que representa un beneficio para la empresa, además de que en un nivel personal se traduce en una educación que puede ser aplicada en todos los aspectos de su vida.

Por tal motivo, a lo largo de este capítulo se buscan mostrar las dos caras de la capacitación (la que beneficia al empleado y la que beneficia al empleador), comenzando por conceptualizarla; el proceso que se debe de llevar a cabo para orientar los objetivos hacia el mejoramiento de resultados, así como el perfil que debe tener la persona encargada de este proceso; cómo se vive este proceso en México siendo un país perteneciente a la UNESCO, y desde una perspectiva pedagógica, se ahondará en lo que se puede aportar desde esta profesión.

1.1 Concepto de capacitación

Vivimos en un mundo que se encuentra en constante movimiento. Es cambiante y acelerado, por lo que el ser humano necesita seguir adaptándose y aprendiendo aun cuando ha llegado a la edad adulta. Esto, con el objetivo de continuar siendo partícipes en el mundo profesional, en el que cada vez hay gente más y mejor preparada, por lo cual hay que continuar construyéndose para obtener un lugar en el mercado laboral.

Aun estando inmersos en dicho mercado se continuará fomentando el aprendizaje, por lo cual, cuando se comienza a trabajar en alguna empresa o institución, es normal escuchar que se proporcionará algún tipo de adiestramiento, referente a las actividades que se desempeñarán día con día, con la finalidad de ser más productivos en el ámbito en el cual se está laborando, ya que como lo mencionan Parra-Penagos & Fonseca (2016), se tiene “La necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización” (p.134).

A este proceso se le conoce como capacitación laboral.

A continuación, se presentan definiciones de distintos autores que hacen alusión al concepto de capacitación laboral.

Tabla 1

Definición de capacitación laboral

<p>CEJAS (2012)</p> <p>Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo (p.153)</p>	<p>GARCÍA (2011)</p> <p>Es una actividad que debe ser sistemática, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario (...) para que las personas puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva (p.3)</p>	<p>CUIÑAZÚ (2004)</p> <p>Es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo (p.103)</p>
<p>HERNÁNDEZ (1994)</p> <p>La actividad de enseñanza/aprendizaje que tiene como propósito fundamental ayudar a los miembros de una organización a adquirir y aplicar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes por medio de los cuales esa organización lleva a cabo sus objetivos (p. 321)</p>	<p>SILICEO (2004)</p> <p>Es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. (p. 25)</p>	<p>WERTHER & DAVIS (2008)</p> <p>Actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que desempeñe sus funciones asignadas (p. 253)</p>

Fuente: elaboración propia

Si bien, cada definición corresponde a diferentes concepciones que los autores tienen acerca de la capacitación laboral, existe un común denominador, el cual hace referencia a la necesidad de que el trabajador aprenda, desarrolle y modifique sus conocimientos en beneficio de la empresa, institución u organización. Esto se debe a la importancia que tiene el desempeño del trabajador, ya que, como lo menciona Schwartzman (2000), “La capacitación laboral constituye un proceso esencial para la transformación productiva” (p.88).

No obstante, recibir una capacitación no solo implica que el trabajador adquiera conocimientos en beneficio de las necesidades de la empresa, institución u organización, puesto que también puede traer un beneficio directo para sí, ya que como lo menciona Werther & Davis (2008), “Sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades” (p.252). Esto es considerando que, la capacitación también le otorga herramientas con las cuales, si el trabajador lo desea, lo ayudarán a obtener crecimiento profesional.

Es por esto por lo que se busca que el trabajador sea un sujeto que se involucre totalmente en la capacitación, como lo menciona Hernández (1994), “El trabajador es precisamente el sujeto activo de la misma, no sólo aquél que participa como receptor de un documento, de una prestación, de un servicio, o simplemente está involucrado en un trámite” (p. 322).

Sin embargo, se debe destacar que la capacitación no prepara a los trabajadores para que sean mejores y más productivos de un día para otro, al contrario, esto conlleva todo un proceso, como lo menciona Guiñazú (2004), “Hablamos de proceso porque no sucede en forma rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto período de tiempo” (p. 104).

A manera de conclusión, el concepto de capacitación que se propone es:

La capacitación es un proceso planeado mediante el cual, se busca cubrir las necesidades de la empresa, proporcionando herramientas que ayuden a incrementar el desempeño del trabajador en el espacio en el cual se está desarrollando. A la par, se busca proporcionar habilidades que permitan al trabajador apropiarse del conocimiento, con la finalidad de que éste modifique y desarrolle sus capacidades, para posteriormente poder aplicarlas en cualquier ámbito de su elección.

1.2 Tipos de capacitación

Con respecto a la capacitación, se sabe que brinda beneficios tanto a la empresa como al trabajador. Sin embargo, es necesario recalcar la importancia que tiene para este último, ya que con ella se busca dar educación continua, no sólo concerniente a sus conocimientos, puesto que se busca otorgar formación para guiar sus capacidades. Es así como las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2009), le da un nuevo significado a la frase “educación para toda la vida” (p. 22). Esto, debido a que, busca hacer referencia a la necesidad de garantizar a las personas una continuidad en el mundo laboral, considerando que “está relacionada con la formación y la adquisición de nuevas competencias que posibilitarían a las personas enfrentar las demandas del rápidamente cambiante mundo del trabajo” (UNESCO, 2009, p. 22).

Como resultado, se puede hablar de 3 tipos de capacitación: Capacitación para el trabajo, en el trabajo y desarrollo.

- Capacitación para el trabajo. – Este proceso como menciona Chiavenato (2011), “busca preparar al ser humano para la vida profesional” (p. 322), considerando que sirve como una guía que busca ayudar a las personas a obtener saberes y habilidades, para su incursión en el campo laboral. Esto se puede llevar a cabo por medio de un abanico de conocimientos que bien pueden obtenerse de forma institucionalizada, por ejemplo, en escuelas o centros de capacitación, o si se prefiere, la experiencia puede ser útil, dado que, con base a esta, se puede realizar una certificación y, por consiguiente, poder probar que se tiene dicha competencia.

En México, existen diferentes instituciones que imparten cursos de manera gratuita, con el fin de poder motivar a más personas a obtener conocimientos acerca de alguna área de su interés. Un ejemplo de ello es la Fundación Carlos Slim (S.F), que, mediante su sitio web, proporciona cursos en áreas como salud, belleza, comercio, construcción, servicio al cliente, etc.

- Capacitación en el trabajo. – Según Hernández (1994) “Es el conjunto de actividades directamente relacionadas con el trabajo, que pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente” (p. 321). Por lo tanto, con esta forma de instruir, se busca que el trabajador se adapte de manera rápida y se mantenga actualizado en los quehaceres laborales, teniendo como resultado que las necesidades de la empresa se mantengan cubiertas. Esto se llevará a cabo mediante un plan y programa que tengan objetivos preestablecidos que, con base a las necesidades

de la empresa y del trabajador, se pueda realizar de manera virtual, en aulas y en caso de requerirse, se podrá instruir de forma personalizada.

- Desarrollo profesional. – Para este tipo de capacitación es importante perfeccionar al personal como lo menciona Hernández (1994)

El desarrollo implica la formación de personal adecuado a los cambios, capacitado profesionalmente para elevar su rendimiento bajo nuevas condiciones de producción e intercambio y, como elemento sustantivo, capacitado intelectualmente para adaptarse a las transformaciones futuras, en un proceso permanente de actualización científica y crecimiento individual (p. 329).

Por consiguiente, mediante una especialización acerca de los conocimientos y habilidades que posee el trabajador, con respecto al área en la que está inmerso su puesto laboral, se obtendrá el desarrollo de las capacidades que vayan más allá de lo que se requiere, con el fin de poder asumir puestos más complejos (Chiavenato, 2011).

Por esta razón, personalmente considero que este tipo de capacitación promueve el desarrollo de habilidades, que puedan ser útiles para puestos gerenciales, ya que, de ser así, el conocimiento solo debe ser pulido y enfocado a los nuevos puestos a desempeñar, dado que es un conjunto de todo lo aprendido previamente.

En conclusión, existen diferentes maneras de dar continuidad a la educación teniendo un enfoque encaminado hacia el aspecto laboral, ya sea con el fin de lograr la inserción en este ámbito, para mantenerse actualizado o para especializarse en el área de su elección, lo importante es no quedarse estancado y aprovechar las oportunidades educativas que se presenten.

1.3 Proceso de capacitación

Para un instructor, la capacitación dista de ser un trámite sencillo que se puede solucionar con la sola transmisión de información, puesto que para que el trabajador realice sus labores de forma óptima, es necesario seguir un procedimiento que dé como resultado la correcta instrucción del trabajador, facultándolo para cubrir las necesidades de la empresa.

A esto se le denomina proceso de capacitación.

Con base a Hernández (1994), Vecino (2008) y Werther y Davis (2008), se realizó un contraste entre sus propuestas para dicho proceso, arrojando un listado de 4 pasos principales, los cuales son: detección de necesidades; elaboración del programa o intervención; ejecución del programa; evaluación y seguimiento.

1.- Detección de necesidades. - Es el paso más importante ya que, sirve para visualizar los problemas que se pueden atacar mediante un curso o un taller, así como para darle forma a los objetivos y a los contenidos de este. Dicha detección se hace por medio de una evaluación diagnóstica que según Hernández (1994), tiene una clasificación de 3 tipos: organizacionales, emergentes y encubiertas.

Las organizacionales, son originadas por un movimiento en la dinámica laboral, principalmente, un cambio en los procedimientos o en la estructura de alguna tarea a realizar.

Los emergentes son el resultado de diversos cambios, ya sea en la creación de nuevos puestos de trabajo o en la utilización de equipos nuevos o diferentes.

Las encubiertas, son aquellas que solo pueden ver las personas cercanas al trabajador, por ejemplo, un jefe inmediato, ya que solo se detectan analizando la conducta del personal.

Para este tipo de detección Werther y Davis (2008), proponen la “técnica de participación total del facilitador y del capacitado” (p. 259). Dicha técnica, requiere que participen supervisores e instructores, ya que, con base en sus experiencias y observaciones realizadas a los trabajadores, se buscará hacer una lluvia de ideas con las principales necesidades a atacar, con el fin de que se elijan las que tengan mayor urgencia.

2.- La elaboración del programa o intervención. - Esta se lleva a cabo una vez que se ha realizado el diagnóstico, ya que las observaciones ayudarán a darle el enfoque necesario a la planeación, así como para tomar en cuenta las necesidades de los participantes, por lo que Hernández (1994), sugiere que:

El programa sea integral, es decir, que abarque todos los aspectos de la institución, puesto que por más simple que parezca una actividad, debe realizarse con la calidad y oportunidad requeridas. El programa general contendrá las necesidades de capacitación específicas o parciales a implantar en cada área, haciendo énfasis en aquellas donde más se requiera llevarlas a cabo. (p. 334).

Por tal motivo, se debe poner atención al generar los objetivos del programa para satisfacer dichas necesidades. Es así como se recomiendan que sean “puntos específicos que puedan servir para evaluar el contenido” (Werther y Davis, 2008, p. 261), es decir, que sean objetivos visibles para que puedan ser medibles.

En cuanto al contenido del programa, sobra decir que debe de responder a los objetivos, a la par que toma en cuenta las necesidades educativas de los trabajadores. Para esto, se tiene que demostrar las implicaciones que el taller puede tener para el desempeño diario de sus funciones, considerando que esto pueda ser un motivante, al mismo tiempo que demuestra la relevancia e importancia del taller, dando como resultado el fomento del aprendizaje.

3.-Ejecución del programa.- En este paso, es necesario hacer uso de las habilidades de un capacitador, para observar la respuesta que está obteniendo por parte de los participantes, implementar acciones alternas en caso de necesitarlas, además de demostrar que cada decisión tomada para elaborar este taller, está bien fundamentada, responde temas necesarios y cumple con los objetivos previamente planteados, como lo menciona Hernández (1994), “Deben igualmente identificarse contenidos temáticos, metodología, sistemas de evaluación, elementos y apoyos didácticos necesarios para su impartición” (p. 334).

4.- Evaluación. – En este punto existen diferentes propuestas para obtener los resultados de la implementación del taller. Werther y Davis (2008), proponen realizar una evaluación antes del curso a manera de diagnóstico, para posteriormente aplicar la misma evaluación. En este caso, si las respuestas son diferentes debido a que se puede ver una mejora notable en su evaluación, se considera que está cumpliendo con el objetivo del taller.

En relación con lo anterior, Vecino (2008), nos dice que:

Esto nos lleva a reconocer el nivel de impacto obtenido en el proceso de entrenamiento, formación y desarrollo de competencias. Cada una de las personas que participó en los eventos de capacitación deberá ser evaluado con las mismas herramientas con las cuales se realizó el diagnóstico, de esta manera podemos

establecer indicadores que nos permitan verificar la diferencia entre el estado inicial del proceso y su resultado final. (Párr. 6).

Sin embargo, esta es solo una manera de comprobar que existe un entendimiento de la información proporcionada, más no que realmente el participante se haya apropiado del conocimiento, en vista de que para ver dichos resultados, se necesitará más tiempo debido a que existe la necesidad de dar un seguimiento a sus actividades. Por esta razón, se podrá hablar de una capacitación exitosa, cuando el trabajador haga una transferencia de la información obtenida en la capacitación a su lugar de trabajo.

En conclusión, se puede observar que para realizar una capacitación se necesita echar a andar un proceso detallado y estructurado, que nos ayude a cumplir con los objetivos planteados, ya que, de no hacerlo, puede tener como resultado talleres vacíos y sin propósitos claros que terminen por ser solo una pérdida de recursos y de tiempo, tanto para la empresa como para todos los involucrados en el proceso.

1.4 La capacitación en México.

Debido a que la capacitación en el trabajo busca satisfacer las necesidades de la empresa por medio de la preparación del trabajador, está implícito que es una práctica de índole laboral, por lo que tiene que ser seguida y evaluada para obtener mejoras en el proceso, al mismo tiempo que vela por el respeto de los derechos del trabajador.

En México la encargada de dar seguimiento al área laboral es la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STyPS) como lo comentan en “¿Qué hacemos?” (s.f.)

Somos la dependencia del Gobierno Federal que vigila el cumplimiento de los derechos laborales de las y los trabajadores y sus familias, para garantizar un incremento sostenido en su calidad de vida. Asimismo, propiciar que el diálogo social construya relaciones democráticas entre patrones y trabajadores, para contribuir con la justicia social que reclama la definición de un nuevo país. (párr. 2).

Teniendo en cuenta este objetivo y con el fin de proteger los derechos de las y los trabajadores, la STyPS, es auxiliada por la Ley Federal del trabajo (LFT), la cual en el Capítulo III Bis artículo 153, habla acerca de la capacitación y el adiestramiento.

En los apartados 153a, 153b, 153c, 153d y 153e de dicho artículo, nos dice que el trabajador tiene derecho a recibir capacitación, la cual, en convenio trabajador-patrón, se otorgará de acuerdo con el lugar y horario estipulado y conforme a los planes y programas formulados previamente. Sobra decir que puede ser proporcionada por personal propio o por instructores capacitados y registrados previamente en STyPS, (Gobierno de México, 2017).

Por otro lado, el Artículo 153f de la LFT en el portal del Gobierno de México (2017), nos dice que la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad;
- II. Proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- III. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- IV. Prevenir riesgos de trabajo;
- V. Incrementar la productividad
- VI. En general, mejorar las aptitudes del trabajador (párr.7).

A la STyPS no solo le interesa que se respete el derecho a la capacitación en el trabajo, dado a que busca que las personas se sigan formando, por medio de capacitaciones para el trabajo. Esto debido a que México, es un país asociado a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura (UNESCO) por lo que busca cumplir con las Recomendaciones sobre el aprendizaje y la educación en adultos (RALE).

La Recomendación nos recuerda que el aprendizaje es un esfuerzo de toda la vida que puede ocurrir en entornos formales, no formales e informales. El objetivo final es garantizar que los adultos puedan participar plenamente en las sociedades y el mundo del trabajo. (UNESCO, s.f. párr. 2).

Es por esta razón que en conjunto con la Secretaría de Educación Pública (SEP), se crea el Programa de Formación de Recursos Humanos Basados en Competencias. (PROFORHCOM), mediante el cual se busca promover la transferencia de sistemas educativos y las rutas del aprendizaje para toda la vida, contribuyendo “a mejorar la empleabilidad de los egresados de la educación media superior técnica, la formación profesional y la capacitación para el trabajo en México” (CONOCER, 2017c, párr. 2).

De acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (2014), este programa beneficia a dos sectores. El primero, es el alumnado de educación media superior, bachillerato tecnológico, técnico y capacitación para el trabajo. El segundo, son los trabajadores inmersos en el sector productivo, por medio del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, es decir, el CONOCER.

Este consejo es una entidad que se encarga de fomentar el desarrollo continuo de las personas, así como de reconocer las habilidades, destrezas y actitudes por medio de certificados oficiales, debido a que busca “Desarrollar el potencial productivo del capital humano para la competitividad de México, a través de un Sistema Nacional de Competencias Laborales” (CONOCER, 2017a, párr. 5).

Para cumplir con este objetivo el CONOCER (2017b), es auxiliado por la Red de Prestadores de Servicios, que son personas, organizaciones o instituciones tanto públicas como privadas, que son conformados por: Entidades de Certificación y Evaluación; Organismos Certificadores; Centros de Evaluación; Evaluadores Independientes. Cuyas funciones se desarrollarán en la siguiente tabla.

Tabla 2

Funciones de la Red de prestadores de Servicios del CONOCER



Fuente: elaboración propia con información de CONOCER (2017b).

Cabe señalar que el CONOCER reconoce las competencias personales con base en el Sistema Nacional de Competencias (SNC), el cual Conforme al Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (s.f.), es integrado por dos subsistemas, los cuales son: el Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL), y el Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL).

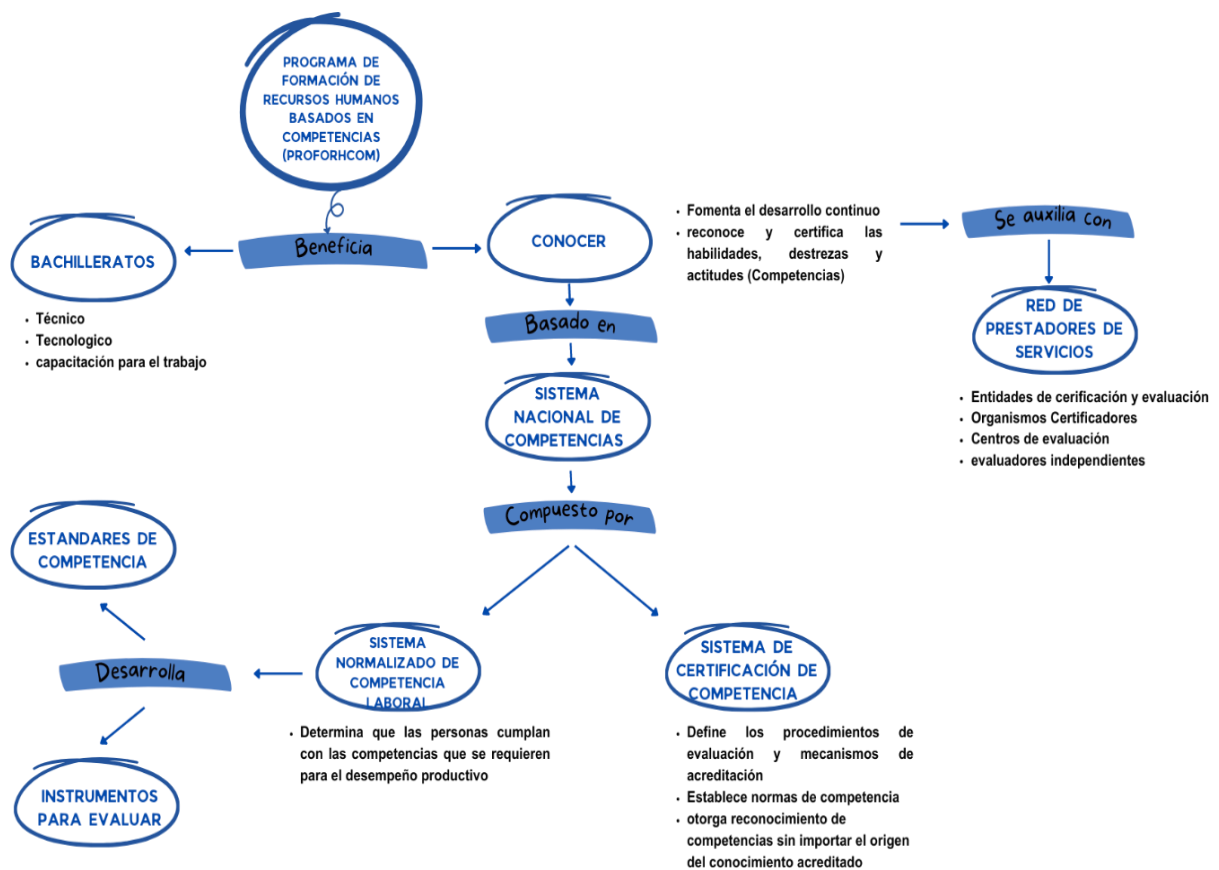
El Sistema Normalizado de Competencia Laboral, es el encargado de desarrollar estándares de competencia así como los instrumentos que las evalúan, los cuales servirán para determinar que las personas cumplan con “el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para el desempeño de una función productiva a partir de las expectativas de calidad esperadas por el sector productivo” (Sánchez 2007, pág. 204), que dicho sea de paso, es lo que se considera una competencia laboral.

Por otro lado, de acuerdo con Sánchez (2007) y el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (s.f.), el Sistema de Certificación de Competencia Laboral tiene la función de definir los procedimientos de evaluación, mecanismos de acreditación y establecer las normas, que ayuden a la expedición de documentación que certifique el dominio de la competencia, sin importar la forma en que la persona haya adquirido sus competencias.

Con el fin de ser más claros y sintetizar lo referente al Programa de Formación de Recursos Humanos Basados en Competencias (PROFORHCOM), se presenta el siguiente mapa conceptual.

Figura 1

Programa de Formación de Recursos Humanos Basados en Competencias



Fuente: Elaboración propia con base en datos de CONOCER (2017a); CONOCER (2017b); CONOCER (2017c); Instituto Nacional para la educación de los adultos (s.f.); Sánchez (2007) y Secretaría de Educación Pública (2014).

En conclusión, podemos notar que al ser un país que es parte de la UNESCO, en México existe la preocupación por cumplir sus obligaciones para con este organismo, lo cual se traduce en leyes que puedan considerar a la capacitación en el trabajo, como un derecho y una obligación para el empleado. Al mismo tiempo, se busca proporcionar un programa complejo que impulse la educación encaminada a rendir frutos para el sector empresarial, certificando las competencias que muestran los trabajadores, con el fin de profesionalizarlos para el ámbito laboral.

1.5 Perfil profesional del capacitador

Como se ha mencionado anteriormente, la capacitación tiene un papel fundamental en el correcto funcionamiento de la empresa, como lo sugiere Bonilla et al (2018), “la formación del trabajador contribuye a que éste realice sus actividades de forma más eficiente” (p. 269). Al mismo tiempo, debe de cubrir las necesidades formativas del trabajador, puesto que este proceso “se convierte en vehículo para mantener o mejorar sus condiciones laborales y, por tanto, su calidad de vida” (Sánchez, 2014, p. 89).

Es así como queda al descubierto la enorme responsabilidad que tiene la persona encargada de cumplir este objetivo, es decir, el capacitador. Por lo tanto, es de suma importancia el conocer el perfil laboral que se debe de cubrir con el fin de llevar a cabo estas funciones.

Para empezar, es necesario conceptualizar al capacitador, mismo que se abordará desde 3 perspectivas diferentes: desde el punto de vista formativo, (Universidad UTEL, 2013); desde el punto de vista laboral (Portal OCC, 2017) y desde el punto de vista de un autor que conoce del tema (Fandos et al, 2006), lo cual se llevará a cabo a través de la siguiente tabla.

Tabla 3

Perfil del capacitador

FANDOS ET AL (2006)	•Son los actores clave de la programación, proceso y evaluación de acciones formativas (...) Han adquirido, bien a través de la experiencia profesional o bien a través de la formación inicial, toda una serie de competencias pedagógicas en un dominio técnico (p. 9)
OCC (2017)	•El capacitador unifica ideas, conceptos, soluciones y todo aquello que permita crear personas y equipos exitosos de trabajo dirigiéndose hacia la misma meta, creando una misma visión. En general, el capacitador facilita el aprendizaje y su aplicación. (párr 1)
UTEL (2013)	•El capacitador es la persona que brinda orientación a los nuevos talentos que se integran a una compañía y apoya a los que ya forman parte de ésta. Su principal misión es transmitir información y tratar de generar una buena interacción entre los integrantes. Busca, por medio de la organización, el cumplimiento de los objetivos. (pár. 1)

Fuente: elaboración propia.

En consecuencia, podemos observar que en cuanto a la definición de la UTEL (2013), como a la del portal OCC (2017), nos transmiten la necesidad de tener habilidades sociales para poder proporcionar el conocimiento, puesto que considero, que se da por hecho que conocen

las herramientas con la cual se llevará a cabo este proceso, a diferencia de Fandos et al (2006), que transmite la urgencia de resaltar el perfil técnico que debe tener un capacitador.

Con el fin de hacer un perfil completo, las habilidades de un capacitador se dividirán en *hard skills* (habilidades duras) y *soft skills* (habilidades blandas).

Las *hard skills* están orientadas a las habilidades técnicas, que pueden ser aprendidas en un medio estructurado, por ejemplo, en una escuela, en el trabajo o por medio de algún curso, etc.

Son el conocimiento y la pericia para realizar actividades que incluyen: métodos – procesos – procedimientos y están asociadas a la realización de un oficio y cuentan con un enfoque estandarizado; son capacidades que llevan a la aplicación de métodos, procedimientos y técnicas específicas en un campo especializado (González & Oviedo, 2018 p. 79).

De acuerdo con la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (2008) y con CONOCER (2021), las *hard skills* que debe de tener un capacitador, van relacionadas con la construcción de un plan y programa de trabajo. Por ejemplo: redacción de objetivos, estructuración de contenidos, diseño de actividades de instrucción, selección de recursos didácticos, dinámicas de grupos y determinación de procesos de evaluación, así como conocimientos básicos acerca de teorías pedagógicas, estilos de aprendizaje y de los roles que pueden tomar los participantes.

De igual forma Castillejo *et al* (1988), propone tener conocimientos profesionales relacionados con “las tareas que corresponden al puesto de trabajo del sujeto” (p.429) dado a que, con base a ese conocimiento, se podrá realizar la estructuración de los contenidos, contemplando los objetivos de cada área.

Personalmente, considero importante tener conocimientos acerca de los tipos y procesos de capacitación, puesto que no es lo mismo diseñar un taller de inducción empresarial, que desarrollar un taller que busque atacar objetivos específicos que debieron ser descubiertos, gracias a la detección de necesidades.

Por el contrario, las *soft skills*, son habilidades encaminadas a lo social y, por lo tanto, aunque no es imposible, son difíciles de desarrollar, como lo menciona Musicco, (2018)

Están relacionadas con las competencias personales que cada individuo posee y gestiona a su manera, diferenciándolo de los demás en su carácter y comportamientos. Aunque sean innatas, también se pueden desarrollar y mejorar ayudando al individuo a convertirse en una persona 'hábilmente competente'. (p. 118).

Actualmente, se considera que las soft skills han comenzado a tomar relevancia en el mercado laboral, dado a que incrementan el desempeño en el puesto de trabajo (Tito & Serrano, 2016).

En el caso de un capacitador, las *soft skills* que debe de tener según Williams (2016) son:

- Comunicación: Se necesita transmitir de forma clara y precisa las experiencias y la información relacionadas con los temas de interés, puesto que, aunque se conozca el tema, va a ser difícil darse a entender si hay divagaciones.
- Análisis y solución de problemas: Teniendo en cuenta que habrá situaciones en las cuales, los aprendices tengan dudas acerca de la información que están recibiendo o que incluso, existan situaciones que se salgan de lo planeado, por lo que será necesario actuar de acuerdo con la experiencia, analizando el conocimiento que se posee.
- Liderazgo: Al interactuar con personas con diferentes pensamientos o ideas, es pertinente que el capacitador sea una persona capaz de guiar a otros hacia ciertos objetivos, para alcanzar un punto de rendimiento superior, incorporando sus conocimientos a los nuevos procedimientos.
- Relaciones interpersonales: Esta destreza ayuda a generar y establecer nexos con todas aquellas personas que puedan aportar en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Esta habilidad, bien utilizada, ayuda a generar confianza entre los aprendices.
- Orientación a resultados: Este es uno de los skills más solicitados para este perfil, debido a que es necesario implementar las herramientas adecuadas para obtener respuestas visibles, útiles y prácticas, que ayuden a alcanzar los objetivos deseados.
- Innovación: Es necesario investigar y mantenerse actualizado sobre los avances en procesos educativos, así como en las herramientas tecnológicas que puedan funcionar para seguir aportando mejoras de manera continua.

- **Iniciativa:** Como capacitador, muchas veces se necesita actuar de manera espontánea y es lo ideal, siempre y cuando esté dentro de los parámetros permitidos por la empresa. Desde mi perspectiva, esta habilidad, va de la mano con la innovación.
- **Administración del tiempo:** Hay temas que necesitan más tiempo que otros o participantes que requieren de mayor atención, sin embargo, es importante tener en cuenta el tiempo estimado, para que en ningún caso sobre tiempo o peor aún, que haga falta y no se puedan abarcar todos los temas que se encuentran en el cronograma.
- **Adaptación al cambio y flexibilidad:** Si bien, es necesario tener una planeación con los temas y actividades que ayuden a obtener el conocimiento, no se debe de dejar de lado que cada grupo está conformado por personas con diferentes necesidades y, por lo tanto, el proceso dista de ser igual. Por esta razón es necesario no cerrarnos a los cambios que puedan surgir.
- **Tolerancia a la presión:** Habrá muchas ocasiones en que las cosas no se den como se planea, sin embargo, es necesario mantener en control las emociones que puedan impedir la actividad de instruir.
- **Servicio al cliente:** Al prestar un servicio, se está encaminado a satisfacer las necesidades por las cuales se está contratando, por lo que la actitud será encaminada a lograr dicho objetivo.
- **Integridad:** Para realizar un trabajo de esta índole, se necesita actuar siguiendo una ética laboral.

En mi opinión, considero que es importante agregar a esta lista 3 *soft skills* más. Seguridad, observación y escucha activa. Esto debido a que, desde mi experiencia, al estar delante de un grupo el capacitador debe de mostrarse seguro de sus conocimientos. Además, debe prestar atención a las actitudes e inquietudes que los participantes puedan llegar a tener, aun cuando la manera de exponerlas sea un poco complicada de descifrar.

En conclusión, es importante destacar que un capacitador realmente comprometido con su labor educativa, tiene que considerar la importancia que tienen sus conocimientos y su correcta transmisión de información, por lo que quien sea el responsable de este ejercicio pedagógico, debe tener conocimientos que no solo abarquen la información del área en específico a instruir, sino que también, es necesario considerar los que conciernen a la

preparación y diseño de un taller de capacitación, así como sus habilidades para la correcta transmisión de saberes.

1.6 Importancia del quehacer pedagógico en la capacitación

El ser pedagogo significa tener un campo de inserción laboral muy amplio, debido a que nuestro interés principal radica en todo lo referente a la educación, como lo menciona al perfil de egreso de la licenciatura de pedagogía de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2019), “El pedagogo es el profesional capaz de identificar, analizar y resolver problemas educativos, situándolos en su contexto social, económico, político y cultural, con fundamentos teóricos y metodológicos” (párr. 1). Es así como se puede considerar a la capacitación dentro de un área de intervención pedagógica, puesto que la formación para el trabajo y en el trabajo, es una forma de continuar con el aprendizaje en un contexto no escolarizado.

En relación con lo anterior, se puede decir que los saberes de un pedagogo pueden ser utilizados en el ámbito laboral, debido a que tienen conocimientos acerca de los procesos de enseñanza-aprendizaje, y como lo menciona Sánchez (1999)

Las empresas hoy consideran la formación de sus trabajadores como una necesidad, la formación es tema prioritario. Es un medio para incrementar grados en la satisfacción del trabajador en la realización de sus funciones, es motivación para la promoción, es medio para aumentar la productividad (p.112).

Sin embargo, existen 3 razones que fundamentan el quehacer pedagógico en este campo laboral, según Castillejo *et al* (1988)

- a) De tipo científico-epistemológico: El comportamiento en el trabajo constituye un proceso formativo de la persona y en consecuencia, su reflexión y conducción sistemáticas es una tarea pedagógica; su situación específica radica en la educación no formal y permanente.
- b) De tipo comparativo: En distintos ámbitos geográficos y políticos, sobresale la tradición académica donde se encuentran abundantes publicaciones sobre Pedagogía del Trabajo, Pedagogía profesional y Pedagogía económica como disciplinas especializadas de las Ciencias de la Educación relacionadas con otras disciplinas tales como la Economía, la Política, la Psicología y la Ciencia del Trabajo.
- c) De tipo profesional: El desarrollo de las redes de aprendizaje informal y la necesidad de controlar y optimizar el desarrollo de los recursos humanos de las

empresas constituyen sendos motores para el crecimiento del trabajo pedagógico.
(p. 422)

Es con base a esto que se puede hablar de una pedagogía empresarial, la cual busca “Continuar y desarrollar el proceso formativo de la persona en el entorno empresarial para actualización de las competencias humanas (conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes), que permitan desempeñar un puesto de trabajo actual o futuro” (Meza, 2005, p. 78).

Es posible que para llevar a cabo esta misión sea necesario ver el quehacer empresarial, “Como un conjunto de acciones diseñadas para impulsar las políticas empresariales definidas” (Castillejo *et al*, 1988, p. 436), las cuales tienen como finalidad dar respuesta a las necesidades de la empresa y del trabajador.

Para tal efecto, se deben considerar ciertas características al momento de realizar el diseño del plan de formación, las cuales son: congruencia entre la formación y los objetivos a cumplir; adecuación de la formación con las acciones a implementar; viabilidad o posibilidad operativa del plan de formación; resultados de la información, es decir, tiene que haber una relación entre la calidad y la mejora de las funciones en el puesto de trabajo; satisfacción de los empleados, a los cuales se les debe de facilitar el aprendizaje, demostrar que la formación que están recibiendo tiene una utilidad para su trabajo, así como cumplir con sus expectativas en el aspecto de que puede haber un incremento o una promoción como resultado del curso. (Castillejo *et al*, 1988).

Cabe destacar que, si lo anterior se traduce como el fondo, no se debe descuidar la forma, ósea los factores pedagógicos como lo son: “Diseño atractivo de contenidos, establecimiento de canales de comunicación, entorno amigable y accesible, etc.” (Sánchez, 2014, p. 100).

Si bien la pedagogía empresarial, puede realizar grandes aportaciones al desarrollo educativo de los trabajadores por sí sola, se debe de tener en cuenta que es una labor en conjunto, como dice Sánchez (2014), “No es una actuación autónoma sino coordinada con la organización empresarial, paralela a los planes estratégicos y los intereses de esta, y especialmente ligada al área de recursos humanos” (p. 96).

Por lo tanto tiene que haber una relación estrecha con las diferentes áreas, no solo con el fin de poder conocer sus necesidades y llevar a cabo planes de acción, que permitan alcanzar los estándares establecidos por la empresa, si no para tener su apoyo y articular otras medidas que sirvan como incentivos para el desempeño laboral y personal, como lo son la

promoción interna, aumento de flexibilidad laboral, estabilidad, etc., ya que “El plan de formación se integra en el Plan de la Empresa como una elaboración pedagógica derivada, por un lado, de las decisiones de formación adoptadas y, por otro, de las características, motivaciones y expectativas de los empleados” (Castillejo et al ,1988, pág. 436).

Por lo que se refiere al papel que desempeña un pedagogo, no sólo se debe de quedar en el diseño de la formación, por lo que se debe seguir empapando de conocimientos acerca de las temáticas de la organización empresarial, así como lo propone Sánchez (2014)

Deberá complementar su formación con conocimientos en calidad, responsabilidad social corporativa, conocimiento de la empresa, las legislaciones de referencia, conocer los organismos que impulsan la formación continua y, por supuesto, adaptarse a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y en especial la modalidad e-learning. (p.101).

En conclusión, es así como se puede decir que el deber del pedagogo en el área de capacitación, es muy amplio y de suma importancia ya que “La Pedagogía podría prestar una valiosa ayuda, tanto al receptor de sus enseñanzas, como al responsable de planificarlas, gestionarlas, ejecutarlas y evaluarlas” (Fernández y De la Riva, 2016, p. 559), por lo que es momento de que los pedagogos dejen de limitar sus acciones al ámbito educativo, y volteen a ver más hacia el ámbito laboral, para alcanzar a visualizar la importancia y la necesidad de su actuación en este rubro (Sánchez, 2014).

Hasta este punto se ha realizado un ejercicio de contextualización, mediante el que nos podemos dar cuenta los beneficios que trae consigo la capacitación en el trabajo, por lo que es necesario que esta sea llevada de manera adecuada, para que el trabajador mejore su desempeño en el puesto que ocupa, a la par que obtiene conocimientos que pueden ser utilizados en posteriores oportunidades laborales o incluso en otros ámbitos de su vida.

Sin embargo, es necesario recalcar la importancia de tener a personal calificado llevando a cabo este proceso, que cumpla con el perfil de conocimientos y habilidades referentes a su área de desempeño, al mismo tiempo que conoce de herramientas pedagógicas para la impartición de los mismos, y que entienda las implicaciones que trae consigo el desempeño de este puesto, así como tener conocimientos de cuál es el contexto que tiene esta labor en México, con el fin de entender cuáles son las exigencias que trae consigo esta profesión.

Por consiguiente, es necesario que como pedagogos tengamos un mayor aprovechamiento de esta área laboral, porque este es un campo que tiene muchas demandas y deficiencias

educativas, por lo que al hacernos partícipes de este sector, nuestros conocimientos pedagógicos pueden ayudar a solventar dichas carencias.

Capítulo 2. Teorías pedagógicas del aprendizaje en adultos

El aprendizaje es más que la adquisición de la capacidad de pensar; es la adquisición de numerosas habilidades para pensar en una gran variedad de cosas

Lev Vygotsky

Una persona adulta puede y debe continuar con su proceso de formación, lo cual situado en un contexto laboral, se convierte en una necesidad. Esto considerando que la globalización exige que, dicha población “siga adquiriendo más información, mejoren sus competencias y reexaminen sus valores” (UNESCO, 2009, p. 12), por lo que, la capacitación en el trabajo es un medio para cubrir dichas necesidades, enfocada en mejorar e incrementar su desempeño laboral.

Sin embargo, la responsabilidad de un capacitador no se trata solamente de poseer los conocimientos que se van a proporcionar, teniendo en cuenta que su labor educativa requiere de saber cómo proporcionarlos, ya que, desde mi perspectiva, la capacitación debe de estar diseñada para cubrir las necesidades educativas de la población con la cual se está trabajando.

Por tal motivo considero pertinente que el capacitador conozca, lo que en mi opinión es la base del ejercicio educativo, es decir, las teorías pedagógicas. Esto con el motivo de que sirvan de apoyo al momento de llevar a cabo el diseño de capacitación, lo cual, al tomarlas en consideración de manera reflexionada, se puede traducir en estrategias didácticas que ayuden a crear experiencias enriquecedoras en los participantes adultos.

Por consiguiente, en este capítulo se tocará el tema de la educación en adultos y las teorías pedagógicas, empezando por darle una definición a este término, así como una explicación de su funcionamiento; posteriormente, se hablará acerca de la *andragogía* y sus beneficios de esta perspectiva educativa y, por último, se abordarán las teorías del *cognitivismo* y *constructivismo*, las cuales considero elementos básicos para este ejercicio pedagógico.

2.1 Teorías pedagógicas

Uno de los esfuerzos que trae consigo el hecho de estar inmerso en una labor educativa, es el definir a la educación. Esto debido a que, a mi parecer, el simple hecho de conceptualizarla representa una tarea compleja, ya que, al ser una palabra de origen polisémico, es el contexto el responsable de darle significado. Ahora bien, al abordar el concepto de educación desde una perspectiva pedagógica, Pasillas (2004), nos dice que es, “una actividad social que no es propiamente científica, sino una acción de intervención para la configuración y para la formación de sujetos sociales” (p.10).

Por tal motivo, es que se requiere que la persona encargada de ejercer esta intervención conozca el contexto en el que está inmerso, debido a que, este proceso debe ser pensado y diseñado para que responda a la ideología de la sociedad en la cual, se está llevando a cabo (Ortiz, 2013). Asimismo, se debe cuestionar acerca de las experiencias que surgen de su labor teniendo en cuenta que estas dan lugar a la teorización, la cual de acuerdo con Velázquez (2020), es el origen de una teoría pedagógica

Por un lado, se sabe que una teoría es la base y el fin de cualquier investigación, puesto que se desarrollan con el propósito de comprender ciertos fenómenos que ocurren en el entorno en el que se están construyendo. Estas se encuentran en constante evolución considerando que, habrá personas con diferentes posturas y perspectivas, logrando así, que resulten debatibles (Carvajal, 2002; Knowles et al, 2001; Pasillas, 2004; Velázquez, 2020).

Por otro lado, al situar a la teoría en el campo de la pedagogía, se conoce que el fenómeno que se trata de explicar es el educativo, ya que como lo menciona Pasillas (2004), “Las teorías pedagógicas tienen la responsabilidad de encontrar y de diseñar las maneras adecuadas de proceder en materia de educación” (p.23). Esto se puede llevar a cabo mediante fundamentos y saberes, que sirvan de herramienta para la estructuración del proceso formativo, al mismo tiempo que, por medio de una reflexión continua, guíen a la persona encargada de instruir hacia una comprensión del proceso pedagógico, con la finalidad que puedan interpretar sus experiencias y encaminarlas hacia el desarrollo de sus propias teorías (Velázquez, 2020).

Por consiguiente, Pasillas (2004), comenta que, para estructurar una teoría pedagógica, se necesita conocer cuál es la problemática por tratar, considerando que, esta funciona como base para iniciar la búsqueda de disciplinas, teorías o campos de conocimiento que, por sus objetos de estudio, puedan ayudar a solventar necesidades educativas. Por esta razón, el autor identifica como de interés educativo las problemáticas referentes al hombre (concepción

antropológica), sociedad, conocimientos y aprendizaje, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4

Problemáticas educativas y disciplinas de apoyo.

ÁREA	PROBLEMATICA	DESCRIPCIÓN	DISCIPLINAS
Hombre	¿Cuál es el ideal de persona?	La concepción antropológica del hombre servirá como base para estructurar propuestas educativas	<ul style="list-style-type: none"> • Filosofía • Moral • Religión
Social	¿Por qué y para que enseñar?	La finalidad de la educación ayudará a comprender las repercusiones de su ejercicio para con la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Sociología de la educación • Economía de la educación • Ética • Ciencias políticas
Conocimientos	¿Qué enseñar?	Se buscará dotar de conocimientos cultural e históricamente valorados, que ayuden a cubrir necesidades sociales y/o personales	<ul style="list-style-type: none"> • Teorías del conocimiento • Sociología del conocimiento • Disciplinas que se imparten por la relevancia de sus temas
Aprendizaje	¿Cómo enseñar?	De acuerdo con la etapa de desarrollo humano en el que se encuentran, se elegirán los medios, materiales, técnicas y tiempos adecuados que ayuden a crear las condiciones propicias para el aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Psicología • Teorías de aprendizaje • Teorías de desarrollo • Didáctica general

Fuente: elaboración propia con información de Pasillas (2004).

Y es así como se puede ver que la relación de la pedagogía con distintos campos de saberes es de suma importancia, ya que estos fundamentan los modelos de intervención pedagógica, al servir como base para definir estrategias, medios, metas, orientaciones, alcances y posibilidades. Por lo tanto, el constante análisis de estas intervenciones, ayudarán a la renovación de la labor educativa (Ortiz, 2013).

Ahora bien, si la problemática es la estructura de una teoría pedagógica, y la relación con las diferentes disciplinas es el fundamento de los modelos de intervención, es la experiencia la que se encarga de la construcción de las teorías pedagógicas. Esto se lleva a cabo por medio de tres niveles de discusión, es decir “desde las experiencias educativas o formativas de avanzada que construye el docente con sus alumnos en el aula de clase, desde la institución educativa y con la sociedad misma, en ese vivir que es la educación” (Velázquez, 2020, p.46).

Si bien, las personas que se encuentran inmersas en el campo educativo pueden teorizar con respecto a lo que viven en su día a día, no cualquier teoría puede ser aceptable, considerando que estas deben de estar racional y lógicamente fundamentadas con el fin de poder inspirar confianza al momento de utilizarlas.

De ahí que para discernir una teoría pedagógica de otra que no lo es, Flórez (1994), propone que se necesita lo siguiente.

- 1.- Definir el concepto de hombre que se pretende formar, o meta esencial de formación humana.
- 2.-Caracterizar el proceso de formación del hombre, de humanización de los jóvenes, en el desarrollo de aquellas dimensiones constitutivas de la formación, en su dinámica y secuencia
- 3.-Describir el tipo de experiencias educativas que se privilegian para afianzar e impulsar el proceso de desarrollo.
- 4.-Descripción de las regulaciones que permiten "enmarcar" y cualificar las interacciones entre el educando y el educador en la perspectiva del logro de las metas de formación.
- 5.- Descripción y prescripción de métodos y técnicas disponibles y utilizables en la práctica educativa como modelos de acción eficaces (p.114).

Llevando lo anteriormente mencionado al campo de la capacitación, es notable el impacto que tiene el hecho de que una persona encargada de la planeación, diseño e implementación de un taller, conozca las necesidades educativas de las personas que va a instruir, ya que si bien es importante contar con los conocimientos que ayuden a cubrir las necesidades laborales, el conocer el funcionamiento de las teorías pedagógicas que sirvan como base para poder proporcionar dicho conocimiento, proporcionará al capacitador herramientas para tomar decisiones asertivas basadas a la población a la que se está dirigiendo, originando así una experiencia educativa alejada de la percepción que dejan los niveles formativos previos.

Así mismo, el beneficio proporcionado por la implementación de las teorías pedagógicas en el diseño e impartición de una capacitación, no solo cubre el mejoramiento de la experiencia educativa del participante, sino que también al mejorar el aprendizaje, es posible que mejore su desempeño laboral, obteniendo así los objetivos del ejercicio de la capacitación.

Por tanto, según mi punto de vista, al dirigir cursos y talleres a personas en edad laboral, es importante que un capacitador conozca la forma en que una persona adulta construye su conocimiento, lo cual puede ser abordado desde la *andragogía*. De igual forma, considero que el adecuar teorías pedagógicas básicas hacia la educación en adultos, como el *constructivismo* y el *cognoscitivismo*, puede enriquecer el ejercicio pedagógico.

En conclusión, una teoría pedagógica ayuda a comprender el fenómeno educativo, por medio de una relación estrecha con diversas disciplinas y campos de conocimiento, que sirvan como base para desenmarañar las problemáticas que se suscitan en las diferentes esferas pedagógicas, por medio de la creación de metodologías y planes de acción que sirvan para lograr el ideal educativo. Al mismo tiempo, ayuda a que, con base en la experiencia, el encargado de educar cree sus propias teorías. Por lo tanto, si se quiere elevar la calidad educativa que se ofrece en los diferentes ámbitos de la labor pedagógica, no se debe de olvidar que se necesita que, “la actividad educativa esté informada por la teoría pedagógica y que los educadores estén formados verdaderamente en pedagogía” (Flórez, 1994, p.124).

2.2 Aprendizaje en adultos

El ser humano nace sin conocimientos o habilidades que lo ayuden a hacer su vida más cómoda, por lo tanto, para adaptarse a las circunstancias que lo rodean, tendrá que ir adquiriendo dichos saberes. Es así como se sumerge en un proceso de aprendizaje, con el cual comienza a definir cuáles son las acciones que lo ayudan a obtener respuestas que satisfagan sus necesidades, y cuáles no son viables para sus objetivos, logrando que dichas experiencias permeen en su forma de ver al mundo (Ormrod, 2005).

No obstante, aun cuando se conoce que el aprendizaje se lleva a cabo a lo largo de la vida, es probable que aún exista la creencia de que, al llegar a la edad adulta, ya no hay nada que aprender. Sin embargo, al ser una etapa con diferentes delimitaciones, sus definiciones nos ayudan a comprobar que esta idea dista de ser verdadera.

De acuerdo con Knowles et al (2001) y Muñoz et al (2001), se habla de una persona adulta cuando:

- Cronológicamente, se encuentra en un rango de edad de entre los 20 a los 60 años aproximadamente.
- Biológicamente, cuando ha entrado a una etapa de madurez reproductiva.
- Legalmente, al obtener la mayoría de edad a consideración del lugar donde reside, obteniendo así, los derechos y obligaciones que dicha entidad considere. Por ejemplo, en México la mayoría de edad se establece a los 18 años por lo que, al obtenerla se puede ejercer el derecho al voto, así como la posibilidad de llevar a cabo diversos trámites, que al ser menor de edad tendrían que realizarse bajo la supervisión del padre, madre o tutor.
- Sociológicamente, comienza a adquirir responsabilidades en el medio en el que se desenvuelve, en vista que, como lo menciona Fernández (2006), en esta etapa es cuando la mayoría de las personas, se independizan, se casan, tienen hijos y por supuesto, se integran en un campo laboral. En consecuencia, Mansilla (2000), la identifica como la “etapa laboral” (p.112).
- Psicológicamente, la persona se auto percibe como tal. Dicho de otra manera, se considera una persona responsable, íntegra y con dominio de su persona.

Con base en estas definiciones, considero que la etapa adulta es una etapa de plenitud debido a que, en ella comienza la participación en la sociedad, por lo que se espera que de

la experiencia que obtenga, pueda contextualizar nuevos conocimientos, por medio de un aprendizaje creativo y constante (Muñoz et al., 2001).

En cuanto a sus funciones intelectuales, se piensa que un adulto se encuentra en un periodo de consolidación de los conocimientos anteriores y, por lo tanto, su periodo de aprendizaje no disminuye con los años, ya que “su capacidad para adaptar y asimilar los nuevos aprendizajes depende fundamentalmente de la intensidad y duración de los incentivos, demandas y exigencias” (Muñoz et al., 2001, p. 109).

Por esta razón, es que se habla sobre la importancia de considerar a la educación y el aprendizaje de adultos, parte fundamental de sus derechos, dado que se fomenta el desarrollo de sus conocimientos tanto para su vida al igual que para el trabajo, así como la participación de la persona en ámbitos político, económico, cultural, artísticos y científicos (UNESCO, 1997, citado en Jezine et al., 2020).

Así mismo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2015), considera que la educación para adultos es de suma importancia para el desarrollo de las capacidades de un adulto, ya que tiene como meta principal “dotar a las personas de las capacidades necesarias para ejercer sus derechos y hacerlos efectivos, y hacerse cargo de su propio destino” (p.8).

Por consiguiente, existe el interés de impulsar una educación constante que ayude a formar al hombre “a través de toda su existencia” (Piña & Rodríguez, 2016, p.10). De ahí que, como lo menciona Moret (2022), una persona adulta puede continuar con su proceso de aprendizaje de tres maneras: formal, no formal e informal.

El aprendizaje formal, es aquel que se lleva a cabo de manera institucionalizada, estructurada, coordinada y orientada, por parte de un sistema educativo, teniendo como finalidad, la inserción en el campo laboral.

El aprendizaje no formal, también es institucionalizado, estructurado, coordinado y orientado. No obstante, este tipo de aprendizaje, busca ser un complemento de la educación obtenida de manera formal, por lo tanto, se da en un periodo relativamente corto a modo de cursos, seminarios, talleres, prácticas o entrenamientos.

El aprendizaje informal, si bien, no es institucionalizado, sí puede ser orientado, puesto que es resultado de la experiencia que surge de la vida diaria, a causa de que, “se encuentra

mediado por lo cotidiano, por una serie de procesos complejos sociales desplegados en situaciones concretas, temporales e históricas” (Arzate, 1995, p. 68).

En mi opinión, se debe de prestar más atención al aprendizaje formal y no formal, puesto que, al ser parte de un contexto institucionalizado, la falta de una metodología apropiada para la población adulta, puede acarrear problemas en “la planeación de programas, en el diseño de estrategias pedagógicas y a nivel de la investigación” (Arzate, 1995, p. 68), teniendo como consecuencia, que se piense que un adulto ya no tiene la habilidad de continuar con su aprendizaje, cuando en realidad solo hace falta conocer sus necesidades educativas, como menciona Muñoz et al. (2001) “los adultos no es que aprendan peor, sino que se encuentren en situaciones de aprendizaje diferentes. Es más complejo en tanto tienen otras necesidades e intereses” (p.110).

En conclusión, no se debe desdeñar el proceso de aprendizaje de una persona adulta ya que, el ser humano jamás deja de aprender. Por tal motivo, solo se debe de adaptar la forma de instruir, de acuerdo con las necesidades, motivaciones y expectativas que se tienen en esta etapa.

2.3 Andragogía

La idea del perfeccionamiento humano por medio de la educación permanente, es una inquietud que ha persistido a través de los años. Una prueba de ello es el trabajo de diferentes pensadores griegos, en el cual dicha preocupación se puede ver plasmada en la constante reflexión que trae consigo la adquisición de conocimientos.

Por tal motivo, las ideas de Platón sobre la educación fueron una influencia principal para Alexander Kapp, dando como resultado que en su búsqueda de apoyar el ejercicio de la educación permanente, acuñara el término de *Andragogía* (Alonso, 2012). Dicho término, etimológicamente hablando, se deriva de las palabras griegas ανδρος= andros <<hombre>> y άγω= gogía <<conducir>> (Alonso, 2012). En consecuencia, estas palabras pueden ser interpretadas como “conducir al hombre”, lo cual hace referencia a la orientación del aprendizaje de una persona adulta.

Si bien el objetivo de la *andragogía* es claro, lo que aún está en tela de juicio es el cómo se debe considerar, puesto que existen debates acerca de si se debe llamar ciencia, como lo enuncian diferentes autores, concretamente Adam, Gil, Pereira, y Rodríguez (Argüelles, 2019). Así mismo, existen autores que la consideran como un arte, como lo postula Alcalá, (Castillo, 2018). Como resultado, una definición que engloba dichos postulados es la propuesta por el Instituto Nacional Para la Educación de los Adultos (INEA, 2007), el cual define a la *andragogía* como “el arte y la ciencia de facilitar el proceso de aprendizaje de los adultos” (p.4).

Esta percepción de la *andragogía* como arte y como ciencia, la comparte Malcolm Shepher Knowles, el cual, gracias a sus aportes realizados a esta área, se le conoce como “padre de la *andragogía*” (Castillo, 2018, p. 65). En su propuesta, considera importante resaltar las diferencias que existen entre el aprendizaje de niños y el de adultos, situando al modelo pedagógico como el ideal para la enseñanza a edades tempranas, debido al rol que ejerce el profesor ante este ejercicio. Si bien, el modelo andragógico incluye supuestos pedagógicos, su necesidad es comprender y responder a las características del aprendizaje de esta etapa (Knowles et al., 2001).

Por esta razón retoma los fundamentos de la teoría del aprendizaje en adultos que fueron postulados por Linderman (citado en Knowles et al., 2001, p. 44), en los cuales menciona

- 1.- Los adultos se motivan a aprender cuando experimentan necesidades e intereses que el aprendizaje satisfará.

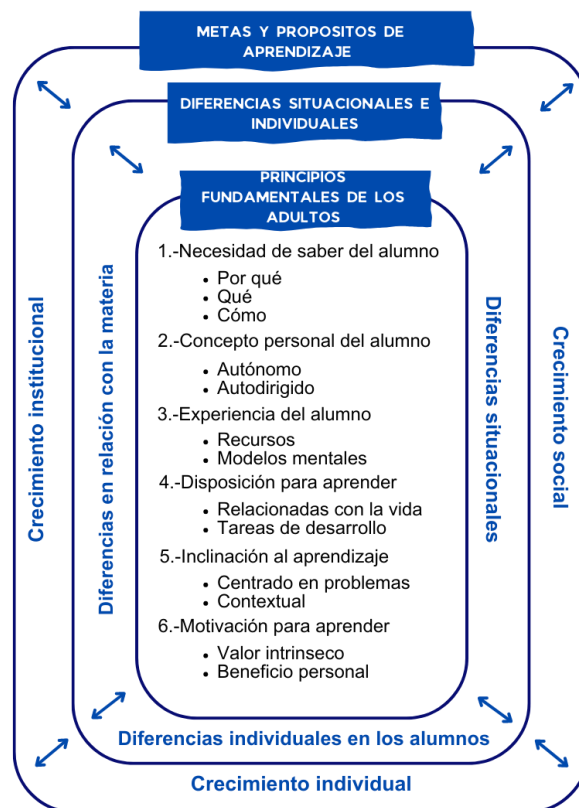
- 2.- La orientación de los aprendices hacia el aprendizaje se centra en la vida.
- 3.- La experiencia es el recurso más rico para el aprendizaje de los adultos.
- 4.- Los adultos tienen una profunda necesidad de autodirigirse.
- 5.- Las diferencias individuales entre la gente se incrementan con la edad.

Es decir, para incentivar el aprendizaje de un adulto, es necesario considerar la autonomía del participante, las necesidades educativas individuales, así como sus intereses particulares, pero sobre todo la experiencia que ha ido obteniendo a lo largo de los años.

Con respecto a estos fundamentos, Knowles propone un modelo andragógico que consta de 3 niveles, el cual se muestra a continuación

FIGURA 2

Modelo andragógico de Malcolm Knowles



Fuente: adaptado de Knowles (2001)

Para comprender la Figura 2, es importante destacar que su lectura es de afuera para dentro, es decir, el nivel 1 habla acerca de metas y propósitos del aprendizaje, el nivel 2 sobre las

diferencias individuales y situacionales, y por último el nivel 3 es sobre los principios fundamentales del aprendizaje de los adultos.

En el nivel 1 de este modelo andragógico (metas y propósitos del aprendizaje) se busca llevar el desarrollo personal más allá de lo individual, haciendo que se tome en cuenta la relación que tiene el individuo con el medio en el que se desarrolla, considerando que es un ser social, el beneficio que experimente por el ejercicio del aprendizaje también se verá reflejado tanto en su sociedad, como en su institución, por lo que “el aprendizaje de adultos también es un medio poderoso de crear mejores instituciones y sociedades” (Knowles et al., 2001, p. 204).

En otras palabras, se necesita que el adulto comprenda la importancia de buscar maneras de obtener conocimiento, orientándose a percibir que su continua formación generará beneficios no solo para él, sino también para el entorno en el que se desenvuelve, obteniendo una respuesta a la pregunta del porqué de su aprendizaje, lo cual a su vez, le dará un motivo para continuar con dicho proceso.

Para el nivel 2 (Diferencias individuales y situacionales), se hace mención, como su nombre lo indica, a la importancia de destacar las necesidades individuales de una persona adulta, puesto que al poner atención en las diferencias situacionales que cada persona vive a lo largo de su vida, se conocerá y reconocerá que tanto sus experiencias laborales, contextuales, personales y sus necesidades de aprendizaje, es un punto importante para echar a andar y entender el ejercicio andragógico (Castillo, 2018).

En cuanto al nivel 3 (Principios fundamentales de los adultos), desde mi punto de vista, es el más importante de este modelo, ya que aquí es donde se explica por medio de 6 principios, lo que Knowles considera fundamental para el aprendizaje en adultos. Estos 6 principios son: *la necesidad de saber; el autoconcepto; experiencia previa; disposición para aprender; orientación del aprendizaje y motivación.*

- La necesidad de saber.

Para que una persona adulta se sienta atraída a iniciar un proceso de aprendizaje, debe involucrarse en el desarrollo de la planeación de su educación, con la finalidad de que conozca el porqué es necesario que aprenda, qué es lo que va a aprender y cómo se llevará a cabo este proceso. De igual forma, debe conocer los beneficios que le brindará la adquisición de este aprendizaje por lo que, para hacer este proceso más interesante “debe estar ligado a problemas de su vida real” (Morales & Leguizamón, 2018, p. 166).

- El autoconcepto.

Una persona madura se auto percibe como responsable de sus propias acciones, por lo cual comprende que es responsable de su proceso de aprendizaje. Sin embargo, es probable que al participar en un contexto educativo, se active el recuerdo de su experiencia escolar previa, por lo que ceden el control a la persona encargada de instruir su proceso, teniendo como resultado una actitud pasiva hacia su educación. Por tal motivo, es necesario crear experiencias que sirvan para encaminar al participante hacia un aprendizaje autodirigido, al mismo tiempo que “incluye elementos que le permiten valorarse, tales como la autoaceptación y la autoestima” (Torres et al., 2000, p. 27).

- Experiencia previa del alumno.

Cada persona se desarrolla en diferente contexto, con diferentes pensamientos, formas de ser, así como diferentes vivencias, de modo que, al llegar a una edad adulta, la acumulación de estas experiencias haga que se marquen diferencias profundas entre sus contemporáneos. Por esta razón Knowles (2001), considera importante la “individualización de la enseñanza y las estrategias del aprendizaje” (p.71), ya que de esta manera, todas las experiencias de un grupo heterogéneo, serán tomadas en cuenta.

No obstante, aunque el reconocer las experiencias de los participantes es de suma importancia para el ejercicio de la enseñanza, puede ser considerado como un arma de doble filo puesto que, “como obstáculo, la experiencia pasada presenta un problema al relacionarla con el aprendizaje actual” (Torres et al., 2000, p. 28), porque con base a estas vivencias se forma la personalidad y con ella una serie de hábitos, pensamientos y prejuicios, por los cuales el participante se pueda mostrar renuente al aprendizaje.

- Disposición para aprender.

Para que un adulto considere interesante su proceso de aprendizaje, este debe tener una utilidad para su vida ya que, “los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y lo que son capaces de hacer para enfrentar las situaciones de la vida real” (Arriola et al., 2007, p. 166), por lo que se debe de buscar que los contenidos sean relevantes, significativos y sobre todo, que estén a su nivel de desarrollo tanto laboral como social.

- Orientación del aprendizaje.

Los adultos se centran en su vida, por lo tanto los contenidos deben de estar dirigidos a proporcionarles armas para tratar con problemas reales, puesto que “los adultos se motivan

a aprender en la medida que perciban que el aprendizaje les ayudará en su desempeño y a tratar con los problemas de la vida” (Knowles et al., 2001, p. 72).

- Motivación.

Si bien conocer la aplicación de los contenidos aprendidos ayuda a mantener interesada a la persona adulta, la motivación juega un papel importante, ya que brinda una razón para continuar aprendiendo. De acuerdo con Knowles et al (2001), los factores motivacionales se dividen en dos: motivadores externos y motivadores internos. Los motivadores externos tienen que ver con factores del ámbito laboral, es decir, obtener mejores empleos, salarios y ascensos. En cuanto a los motivadores internos, estos son más personales debido a que ayudan a incrementar la satisfacción consigo mismo, con el ámbito laboral y con su calidad de vida.

Haciendo un análisis desde mi experiencia, el conocer estos principios fundamentales y sobre todo, aplicarlos en el diseño y construcción de un taller de capacitación en el trabajo, es primordial puesto que lo que busca un capacitador, es eliminar los ambientes hostiles que impiden el proceso de aprendizaje. Probablemente, este tipo de renuencias tomen lugar al no contar con un motivo claro para participar en una capacitación, originando que posiblemente se consideren como innecesarias o inclusive una pérdida de tiempo.

No obstante, aunque no sea el único problema que podamos encontrar como capacitadores, personalmente pienso que muchos de ellos se pueden solucionar conociendo a las personas que estamos instruyendo, reconociendo su experiencia, explicándoles el porqué es necesario el proceso que se llevará a cabo, pero sobre todo, desprendernos de la percepción de que la capacitación en el trabajo, es igual que tomar una clase cualquiera en una escuela tradicional. A la par, es necesario brindar apoyo al participante para que logre alejarse de ese concepto de alumno pasivo, que en muchas ocasiones, se adquiere en los procesos de formación.

En conclusión el ejercicio de educar a personas adultas, no debe de ser dado por sentado, ni mucho menos llevarlo a cabo de la misma forma en que se encamina el aprendizaje en edades tempranas, dado que una de las herramientas más importantes para la educación en adultos es la experiencia. De igual forma, es importante que el facilitador cree un ambiente de respeto, por lo que, desde mi punto de vista, el orientar el aprendizaje de una persona adulta con tintes de infantilismo, solo insulta la experiencia que el participante ha recogido a lo largo de su vida, por lo que es necesario que se desarrollen talleres que tengan elementos de este modelo andragógico en su planeación.

2.4 Cognitivismo

Se ha mencionado desde una perspectiva andragógica, las consideraciones que se deben de tener al momento de diseñar una capacitación en el trabajo, mismas que ayudarán al participante a mantener el interés hacia su conocimiento. De modo que, para continuar siendo asertivos con nuestra labor educativa, es necesario conocer la forma en que los participantes de una capacitación procesan, interpretan y almacenan la información que reciben, por lo cual ahondaremos en el *cognitivismo* como una teoría importante que da fundamento a lo anteriormente mencionado.

Esta es una teoría que de acuerdo con Trujillo (2017), “surge a principios de los años sesenta” (p.11), y que puede ser considerada como una evolución de la teoría del conductismo, debido a que se mostró como una alternativa ante el pensamiento conductual, considerando que estaba “basado exclusivamente en estímulos y respuestas” (Ormrod, 2005, p. 178).

De la mano de autores como Ausubel, Bandura, Gardner, (Mayorga et al., 2016; Méndez et al., 2021), la propuesta del *cognitivismo* muestra interés en los procesos utilizados para asimilar la información, que una persona recibe de su entorno teniendo en cuenta que “centra su atención en lo que sucede en la mente humana cuando aprende, recurriendo para ello al procesamiento de la información” (Rodríguez et al, 2008. p. 5), convirtiendo a la comprensión del pensamiento y del aprendizaje humano, en su principal objeto de estudio. (Chiappe, s.f.).

Tabla 5

Teorías cognitivas del aprendizaje.

Tiene como base los conocimientos previos con los que cuenta el individuo, ya que al ingresar nueva información, esta interactúa con los conceptos que se encuentran almacenados en la memoria a largo plazo, es decir, desarrolla, modifica o genera información en la memoria	TEORIA DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE DAVID AUSUBEL
TEORIA DEL APRENDIZAJE SOCIAL DE ALBERT BANDURA	El aprendizaje se da en un entorno social, debido a que en gran medida este proceso se ve influenciado de lo que el individuo observa. De igual forma tiene una influencia importante en este proceso, la interacción recíproca entre comportamiento, factores personales y acontecimientos ambientales
La inteligencia humana puede ser vista de ocho formas diferentes: lingüística; lógico-matemática; espacial; musical; corporal; naturalista; interpersonal e intrapersonal, teniendo como resultado que el perfil de inteligencia del individuo influya en su aprendizaje, conduciéndolo a ser más diestro para ciertas disciplinas y tener deficiencias en otras	TEORIA DE LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES DE HOWARD GARDNER

Fuente: elaboración propia con información de Macias (2002) y Schunk (2012).

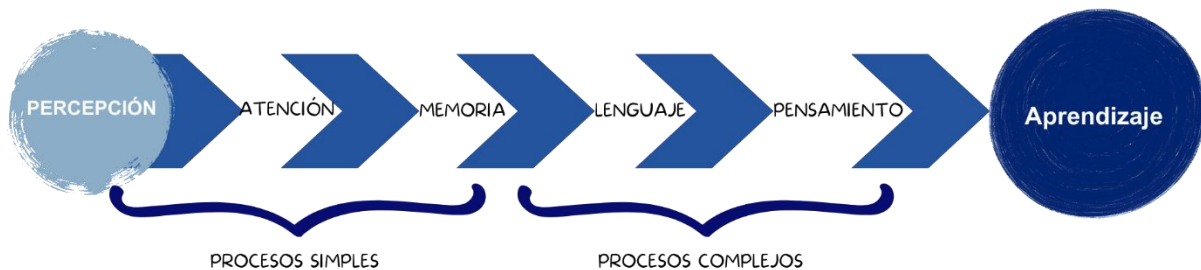
Cabe mencionar que esta teoría hace una analogía de cómo el ser humano, procesa la información comparándola con una computadora ya que, “consideran la mente como el

<<software>> del organismo que controla su comportamiento igual que un programa de ordenador controla el comportamiento del ordenador” (Leahey & Harris, 2000, p.12). Por lo tanto, se piensa que el conocimiento es una actividad propia de la mente debido a que involucra una codificación interna, de lo que la persona memoriza, comprende, percibe y razona mientras está pensando (Ertmer & Newby, 1993; Trujillo, 2017).

Asimismo, se postula que el aprendizaje es un cambio en las representaciones mentales de forma relativamente permanente, originado por un conflicto cognitivo resultado de las experiencias, lo cual hace que la información se asimile y se acomode para construir o modificar sus estructuras internas. (Ormrod, 2005; Schunk, 2012). Por consiguiente, para que dentro de nuestra labor educativa se pueda lograr ese cambio, es necesario conocer y entender los procesos cognitivos del aprendizaje, los cuales son: percepción; atención; memoria; lenguaje y pensamiento.

Figura 3

Procesos cognitivos de aprendizaje



Fuente: elaboración propia con información de Leahey & Harris (2000)

Con el fin de entender mejor la asimilación de información, ahondaremos en cada uno de los procesos cognitivos, los cuales se dividen en procesos simples y en procesos complejos, debido a que los primeros están “basados en la percepción” (Leahey & Harris, 2000, p. 112) y los segundos se consideran complejos por la forma en que se procesa la información.

- Percepción

Consta de la información recibida por nuestros sentidos. A partir de este punto a dicha información, también se le mencionará como estímulos.

- Atención

Comienza cuando los estímulos captados, son de nuestro interés lo cual hace que, si se le atiende el tiempo suficiente, la información recibida pase a ser parte de un proceso complejo.

No obstante, aunque la atención sea considerada como una “capacidad de procesamiento que puede distribuirse a diferentes estímulos y actividades en diversas formas” (Leahey & Harris, 2000, p. 118), se debe de tener en cuenta que mientras menos estímulos existan, será más fácil procesarlos y atenderlos.

Un ejemplo de ello que, en mi opinión es un hecho muy común, es cuando una persona baja el volumen de la música con la finalidad de estacionar un automóvil. En ese caso, la persona en cuestión está eligiendo cuál estímulo necesita atender. A esto se le conoce como “atención selectiva” (Leahey & Harris, 2000, p. 118). Por el contrario, si estacionar el carro es una tarea que se lleva a cabo de manera frecuente, deja de ser necesario elegir un estímulo, considerando que esta puede llegar a convertirse en una tarea predecible, que se puede llevar a cabo sin necesidad de poner atención. A esto se le conoce como “automaticidad” (Leahey & Harris, 2000, p. 119). Sin embargo, si a esta tarea que se está llevando de manera automática, se le presenta un estímulo impredecible, por ejemplo, el que otra persona toque el claxon, volverá a requerir que se le preste atención.

En la opinión que he formulado con base a mi experiencia, pienso que este es el proceso que mayor peso tiene en nuestra labor educativa, considerando que de nosotros depende aportar las estrategias asertivas que conviertan a nuestra instrucción, en el estímulo predominante, puesto que en mi opinión la atención es la base del aprendizaje.

- Memoria

Su correcto funcionamiento juega un papel muy importante para el ejercicio educativo, debido a que, para poder hablar de aprendizaje, se debe de almacenar la información de manera ordenada en la memoria (Ertmer & Newby, 1993). Por esta razón, es que la información pasa por dos tipos de almacenamiento, es decir, “la memoria operativa” (Leahey & Harris, 2000, p. 132) y “la memoria a largo plazo o permanente” (Leahey & Harris, 2000, p. 145).

En la memoria operativa, se guarda la información de todos los estímulos que están ingresando a través de nuestros sentidos, teniendo como característica principal que puede ser almacenada por un periodo corto de tiempo, debido a que cuenta con una capacidad limitada (Leahey & Harris, 2000).

Pongamos por caso que, al momento de conocer a una persona, se tiene presente su nombre considerando que lo acaba de mencionar, pero si no existe una interacción significativa con ella, esta información puede ser olvidada fácilmente al cabo de unos minutos. Sin embargo, una forma de salvar ese dato es recordando de manera constante la interacción que se tuvo

previamente. Esta acción se considera como “repaso” (Leahey & Harris, 2000, p. 133), el cual, es otro proceso que sirve para “mantener la información en la memoria operativa el tiempo suficiente para que se pueda actuar sobre ella” (Leahey & Harris, 2000, p. 133).

Una vez que la información ha sido repasada, codificada y ordenada, se relaciona con la información importante, que se encuentra en la memoria a largo plazo (Schunk, 2012), por lo que se puede decir que esta, funciona como un almacén de información relevante. Con el fin de llevar a cabo este trabajo, la memoria a largo plazo se divide en semántica y en episódica (Leahey & Harris, 2000).

La memoria semántica contiene información general (Leahey & Harris, 2000), por ejemplo, se sabe que un semáforo hace uso de 3 colores; verde que significa siga, amarillo o ámbar que significa precaución y el rojo que indica alto. En cuanto a la memoria episódica, trabaja con recuerdos concretos asociados en el tiempo (Leahey & Harris, 2000). Se puede dar por ejemplo el hipotético caso de una persona que tiene presente la información de los semáforos, ya que evoca el recuerdo de la vez que cruzando la calle con el semáforo marcado en rojo, casi sufre un accidente.

Con base a lo anterior, es que es posible pensar en medir la memoria, aunque esta medición no puede realizarse por medio de algún instrumento, sí se puede llevar a cabo con base a lo que recordamos de manera “explícita” e “implícita” (Leahey & Harris, 2000, p. 153).

La forma explícita se utiliza todos los días con el fin de atraer un recuerdo, el cual, se puede evocar con o sin ayuda de pistas (Leahey & Harris, 2000). Un ejemplo de esto es el ir al supermercado y tratar de recordar que es lo que hace falta en la despensa, mientras se camina entre los pasillos.

Asimismo, la manera implícita conlleva medir la memoria de manera indirecta, ya que, durante su ejercicio no es necesario que se recuerde el procedimiento que se tiene que llevar a cabo de forma consciente, en otras palabras, al llevar a cabo nuestro aseo personal (bañarnos, lavarnos los dientes, vestirnos), estamos haciendo uso de la memoria implícita.

Si bien, el no recordar cómo llevar a cabo alguna tarea puede suponer algún problema de memoria, se debe recalcar que cualquier persona puede olvidar cosas, por lo que, al hablar del olvido, Ertmer & Newby (1993), nos dicen que existen diferentes factores ya que “El olvido es la falta de habilidad para recuperar información de la memoria debido a interferencias, pérdida de memoria, o por ausencia o de "pistas" o "apuntadores" necesarios para tener acceso a la información” (p. 59).

Por lo tanto, la importancia de conocer la estructura básica de la memoria nos ayudará en nuestra labor educativa, considerando que, al momento de realizar el diseño de capacitación, las actividades estén encaminadas a que el participante active y relacione la información que tiene guardada, con la nueva información que se está proporcionando, pero sobre todo que estén dirigidas a que aprenda cómo aplicar dicha información, puesto que cuando se lleva a la práctica en su entorno laboral, es cuando ha ocurrido el aprendizaje (Ertmer & Newby, 1993)

- Lenguaje.

Este es un medio de expresión mediante el cual se puede llevar a cabo una transmisión de información de todo tipo, principalmente de índole personal, ya que por medio de este compartimos lo que sentimos y pensamos, entendiendo así que existe una conexión con el pensamiento, por lo que se considera al lenguaje como “una manifestación externa” (Jara, 2012. p. 61), de lo que el individuo piensa.

Cabe destacar que al ser un medio de expresión, el lenguaje no solo consta de la palabra hablada, ya que de acuerdo con la Real Academia Española (2021), este es la “facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos” (párr. 1), por lo que este medio de comunicación, se compone de 4 elementos o categorías que ayudan a entablar una conversación lógica, los cuales son: fonológico (sonido); semántico (significado); sintaxis (estructura) y pragmático (contexto) (Leahey & Harris, 2000).

En primer lugar, al hablar del aspecto fonológico, se hace referencia a la producción y constitución acústica de los elementos fónicos de la lengua (Quilis, 1997), los cuales se identifican como fonemas y morfemas. Un fonema es “la unidad lingüística más pequeña, desprovista de significado” (Quilis, 1997, p. 10). Dicho de otro modo, son las vocales y consonantes que componen el abecedario, las cuales por sí solas, no poseen un significado. En cuanto a los morfemas, son el resultado de la suma de dos fonemas y se consideran como “la mínima unidad gramatical con significado” (González, 1990, p. 141), debido que al sumar dos o más de ellos, se convierten en una palabra.

Un aspecto clave que es necesario destacar es que, estos elementos fonológicos no son los mismos en todos lados, ya que se verán influenciados por el idioma que se hable. Esto es importante debido a que su sonido, hace una diferencia en el lenguaje, como lo mencionan Leahey & Harris (2000) “el estímulo acústico del habla cambia dependiendo del tono, la intensidad y la cualidad de la voz del que habla” (p.127).

En segundo lugar, se encuentra la semántica, que de acuerdo con Espinal (2020) “es aquella rama de la lingüística que estudia el significado de las unidades de la lengua” (p. 7), considerando no solo a las palabras, sino también a “las oraciones y los discursos o textos” (Espinal, 2020, p. 7). Dichos significados se verán influenciados por diferentes factores, por ejemplo: la denotación (definiciones básicas); connotaciones (contenido emocional); presuposiciones (cosas que se dan por ciertas o falsas); traducción (sucede cuando hay comunicación, con personas que utilizan diferentes idiomas); metáforas (sentido figurado) y con categorías difusas (significados proporcionados, por percepciones o ideas individuales) (Leahey & Harris, 2000), por lo que para poder entablar una conversación, es recomendable estar atento a estos factores.

En tercer lugar, se encuentra la sintaxis, que de acuerdo con Gallego (2020), “las gramáticas tradicionales engloban dentro de la sintaxis un puñado de construcciones, tomando como eje vertedor la noción de construcción o la de oración” (p. 19), en otras palabras, para hacer uso del lenguaje, se necesita una serie de reglas que ayuden a crear la estructura de una frase u oración.

Por último, el pragmatismo “pretende establecer y explicar las relaciones entre el lenguaje y la sociedad; para ello considera factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje...como las de emisor, destinatario, intención comunicativa, contextos situación o conocimiento del mundo” (Merma, 2008, p.86). Estos factores son importantes para la comunicación en vista de que, dependiendo de dónde, cuándo y con quién nos estamos comunicando, es como nos vamos a desenvolver.

Al aterrizar el uso del lenguaje en el campo de la capacitación, resalta la importancia que tiene para nuestra labor educativa, ya que la asertividad de las palabras que usemos como capacitadores, ayudarán que el aprendizaje sea más sencillo. Por tal motivo, el canal de comunicación debe ser natural y simple, lo cual se logrará mediante el uso de términos conocidos para el participante, mismos que deben de estar impregnados del contexto en el que se desenvuelven día a día. De igual manera, el lenguaje nos ayuda a conocer las dudas o inquietudes que los participantes puedan tener, de acuerdo con la información que se esté proporcionando.

- Pensamiento

Es el medio por el cual, de manera voluntaria o involuntaria, un individuo hace representaciones de lo que vive en su día a día, con base a lo que conoce, ve y siente, es decir, de lo que percibe como su realidad. Por esta razón es que, en este proceso mental, se

pueden plasmar diferentes ideas ya sea con referencia a uno mismo, a su entorno o sobre las personas que lo rodean (Ilanga et al., 2019). Sin embargo, aunque este sea un proceso que probablemente se quiera compartir con otras personas para evocar una idea similar, recordemos que su concepción es parte de lo que forma la individualidad del ser humano teniendo en cuenta que este “se visualiza solamente en la mente de quien lo piensa” (Jara, 2012, p. 56).

Otro rasgo del pensamiento es que “son ideas, recuerdos y creencias en movimiento” (Ilanga et al., 2019, párr. 4)”, considerando que su interacción con el medio hace que estos se encuentren en constante cambio y desarrollo, a causa de la unión de los estímulos recibidos con el conocimiento previo. No obstante, se conoce que existen diferentes formas de estimular los pensamientos, entre estas se encuentran las situaciones problemáticas (Jara, 2012), lo cual se debe a que “en la solución de problemas cognitivos, como en toda función psicológica superior, existe el entrelazamiento con otras funciones psíquicas: lenguaje, pensamiento abstracto o razonamiento (deducción, inducción), etcétera” (Montealegre, 2007, p. 20)

Por tal motivo, la búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan en la vida diaria nos ayuda a desarrollar metacognición, es decir, se favorece el “control deliberado y consciente de las actividades mentales” (Schunk, 2012 p. 342), por ende, el desarrollar este control, sirve para dar una solución adecuada a situaciones problemáticas puesto que “La resolución exitosa de problemas no sólo depende de la posesión de un gran bagaje de conocimiento, sino también del uso de los métodos de resolución para alcanzar metas” (Morales & Landa, 2004, p.149).

En vista de lo anterior, es por lo que se busca que antes de abordar un problema, se comprenda y se analice para conocer cuál es el contexto de este y posteriormente, establecer metas y medios que ayuden a lograr ese objetivo, teniendo en cuenta que “la resolución de problemas debe de estar orientada al objetivo final, aun cuando la meta no siempre se consiga”. (Leahey & Harris, 2000, p. 241). De ahí que Morales & Landa (2004) planteen las siguientes 3 preguntas para la solución de problemas: ¿qué voy a hacer?; ¿cómo lo voy a hacer? y ¿funcionó?

La primera pregunta, nos va a ayudar a plantearnos la meta a la cual queremos llegar, considerando que, la “falta de especificidad del estado final deviene parte de la dificultad del problema” (Leahey & Harris, 2000, p. 241), ya que al no saber cuál es la meta, es difícil considerar las opciones para resolver el problema.

La segunda pregunta, va encaminada a elegir las estrategias para la solución de un problema, mismas que de acuerdo con Leahey y Harris (2000), se dividen en algoritmos y en heurísticos. “Los algoritmos son estrategias que garantizan una solución” (p. 242), lo cual ocurre gracias a una serie de pasos establecidos con éxito probado. En cuanto a los heurísticos “se basan en el conocimiento e implican la utilización de corazonadas, buenas suposiciones (conjeturas) y experiencias” (p. 242) que, a su vez podría no dar respuestas tan acertadas teniendo en cuenta que, al utilizar la intuición, tiene una probabilidad de estar equivocada.

En cuanto a la tercera pregunta, sirve para verificar si se alcanzó la meta deseada, lo que se puede corroborar por medio de un análisis que nos ayude a comparar, el punto de inicio con el punto final de este proceso.

Para ilustrar mejor este tema, supondremos que mi problema es que no me siento competente para actuar en caso de que se presente un sismo, por lo que mi meta es prepararme para cuando llegue el momento. Por un lado, si decido solucionar este problema con base a un algoritmo, deberé tomar en cuenta los pasos a seguir de acuerdo con las recomendaciones que hace protección civil, para antes, durante y después de un sismo. Por otro lado, si elijo la estrategia heurística, llevaré a cabo varios simulacros, principalmente el que se realiza de manera conmemorativa el 19 de septiembre, ya que, según mi experiencia, es el mes con mayor probabilidad de un evento sísmico, aunque de acuerdo con el Servicio Sismológico Nacional, citado en BBC News Mundo (2021), estadísticamente el mes con mayor incidencia de sismos es en diciembre. Sin embargo, sea cual sea mi estrategia, de alguna manera estaré cumpliendo mi meta debido a que me sentiré más preparada, lo que se demostrará en el momento que se presente un sismo.

En definitiva, la solución de problemas es un ejercicio que va mejorando mediante su uso constante, por lo que es nuestra labor de capacitadores el apoyar su desarrollo y fomentarlo durante el proceso de capacitación, porque de hacerlo, ayudará a que los participantes ofrezcan soluciones no solo eficaces en el momento, sino que también estén pensadas y razonadas para que abarquen, el mayor número de escenarios posibles que se puedan presentar en su puesto de trabajo.

Si bien, los procesos cognitivos nos ayudan a ver cómo el ser humano procesa la información de manera interna, se deben de considerar ciertos principios de aprendizaje que ayuden a que exista una transferencia, es decir, que se conozca cómo y dónde aplicar la información que se le ha sido proporcionada. Para esto Arriola et al (2011) postula 6 principios del aprendizaje cognitivo los cuales son:

1. La cantidad de conocimiento previo que tiene una persona sobre determinado tema, definirá la cantidad de información nueva que puede ser procesada.
2. El conocimiento previo relevante también necesita ser activado mediante pistas, que ayuden a situar dicho conocimiento en el contexto donde se está desarrollando la información proporcionada, por lo que se puede considerar que su disponibilidad, es necesaria pero no suficiente.
3. El conocimiento debe estar estructurado, para que la formación de la memoria ayude a mantener a este más accesible para su uso.
4. Al realizar material sobre la información proporcionada, se fomenta el mejoramiento de su almacenamiento.
5. Mediante pistas contextuales, se irá mejorando la habilidad para activar la información almacenada en la memoria de largo plazo.
6. La motivación ayuda a prolongar el tiempo de estudio y con ello posibilita la mejora del aprendizaje.

En resumen, el *cognoscitivismo* es una herramienta muy útil para la educación en adultos, puesto que no solo considera la experiencia y el aprendizaje previo que se tiene sobre el tema, sino que también desde mi punto de vista, está orientado a desarrollar los procesos cognitivos complejos, por lo que a nosotros como capacitadores, nos proporciona el conocimiento sobre su proceso de asimilación de información, así como para su transferencia, lo que será traducido a estrategias de enseñanza aprendizaje, mismas que se verán plasmadas en el diseño de capacitación.

2.5 Constructivismo

Como se ha mencionado anteriormente, el ser humano tiene características que lo hacen ser único y con necesidades individuales particulares. Al situar dichas cualidades en el ámbito educativo, es probable que se desarrollen complicaciones al momento de diseñar una capacitación ya que, al haber diversidad de pensamientos y necesidades, puede ser insuficiente el uso de solo una teoría, por lo que es recomendable buscar herramientas que aportan otras perspectivas para el mejoramiento de nuestro ejercicio pedagógico. Por tal motivo, se buscará integrar al *constructivismo* en nuestra labor capacitadora.

Esta es una teoría que comienza a gestarse en los años setenta, sin embargo, es hasta los años ochenta cuando se desarrolla (González, 2002), bajo la postura de que “el individuo es una construcción propia” (Chadwick, 2001, p.112). Esto se debe a que, se considera que una persona edifica su realidad con base en lo que vive en su día a día, así como en los elementos que se encuentran a su alcance (Araya et al., 2007), es decir, con base en su experiencia y al contexto en el que se desarrolla.

Por tal motivo, esta teoría resalta la importancia de la experiencia para el individuo, a la par que la considera trascendental para el aprendizaje, teniendo en cuenta que este es un proceso dinámico y activo, que surge al enlazar, extender, restaurar e interpretar la experiencia obtenida previamente, integrándose con la información que recibe (Chadwick, 2001; Trujillo 2017). De modo que el aprendizaje, es una construcción de lo que la persona considera su realidad y no precisamente una réplica exacta de esta, ya que como menciona Schunk (2012), sus construcciones “Son verdaderas para ella, pero no necesariamente para los demás” (p.230).

Y es así como de manera implícita, se percibe que el aprendizaje es un proceso interno que toma lugar en la mente de cada persona, la cual, es una característica que comparte con el *cognitivismo*. Como consecuencia de esta y otras aproximaciones, se considera que el *constructivismo*, es una rama de esta teoría (Ertmer & Newby, 1993).

Probablemente, estas similitudes se deban a que autores que aportaron sus ideas al *cognitivismo* como Ausubel y Bruner, tuvieron influencia en los supuestos del *constructivismo* (González, 2002), considerando que Ausubel, también se contempla como autor constructivista por su teoría de enfoque cognitivo, (Diaz & Hernández, 2003).

No obstante “la piedra angular del movimiento constructivista” (Schunk, 2012, p. 229), son los autores Jean Piaget y Lev Vygotsky, dado que las conjeturas del primero contribuyen al

“constructivismo psicogenético” (Hernández, 2008, p. 44), en cuanto a los supuestos del segundo, aportan al “constructivismo social” (Aparicio & Ostos, 2018, p. 116).

Tomando en consideración a los tres autores, en conjunto constituyen los principales enfoques del *constructivismo*, es decir cognitivo, psicogenético y social (Díaz & Hernández, 2003). Sin embargo, para este apartado se abordarán únicamente las perspectivas de Piaget y de Vygotsky.

En primer lugar, se encuentra el *constructivismo* psicogenético, mismo que toma su nombre debido a los estudios que llevó a cabo Piaget, los cuales de acuerdo con Trujillo (2017) se enfocaron en “el origen y desarrollo de las capacidades cognitivas desde su base orgánica, biológica y genética” (p. 40). De ahí que se considere que la mente humana se encuentra en una constante transformación y adaptación, que inicia como una concepción biológica y acaba en el pensamiento (Coloma & Tafur, 1999), lo cual toma lugar a lo largo de toda la vida. A esto se le conoce como “desarrollo cognitivo” (Araya et al., 2007, p. 89).

Dicho proceso se constituye por cuatro etapas, las cuales ayudan a definir la forma en que una persona va construyendo su percepción de la realidad. Dichas etapas son: Sensoriomotriz (0 a 2 años); preoperacional (2 a 7 años); operación concreta (7 a 11 años) y operación formal (11 años en adelante) (Trujillo, 2017). Cabe señalar que, aunque las etapas de desarrollo cuenten con un rango de edad, esta no es un indicador de cambio, ya que su transición se lleva a cabo de manera gradual, considerando la construcción y reestructuración de sus estructuras cognitivas (Schunk, 2012), es decir, de sus conocimientos previos.

De igual forma, este proceso de desarrollo está sujeto a cuatro factores, los cuales son: “la madurez biológica, la experiencia con el ambiente físico, la experiencia con el entorno social y el equilibrio” (Schunk, 2012, p. 236), siendo el más importante este último, puesto que busca establecerse haciendo que los esquemas mentales construidos previamente, tengan congruencia con la realidad observada (Trujillo 2017). Por otro lado, el “desequilibrio” (Schunk, 2012, p. 238), tiene lugar al originarse un conflicto por la falta de congruencia entre la realidad y las creencias personales.

Si bien, al presentarse este desequilibrio puede causar desconcierto, lo cierto es que ayuda a que se dé el aprendizaje, ya que exige que el individuo ajuste el nuevo conocimiento, para incorporarlo a sus estructuras cognitivas establecidas previamente. A esto se le llama “asimilación” (Ormrod, 2005, p. 189).

Pongamos por ejemplo el caso de una persona que vive en Aguascalientes, misma que disfruta de la chaska, es decir granos de elote hervidos con hierbas y especias, preparado

con chile, limón, mayonesa y queso. Sin embargo, al ir de visita a la CDMX nota que a esta misma preparación se le conoce como esquite, por lo que la asimilación sucede al agregar el nuevo nombre a la preparación que ya conocía.

Otra forma de lograr el aprendizaje es por medio de la “acomodación” (Ormrod, 2005, p. 189), lo que tiene lugar al hacer una reorganización en las estructuras internas, con el fin de que el individuo adapte sus ideas con la realidad que está viviendo.

Retomando el ejemplo anterior, es probable que cierto número de personas que viven fuera de la República Mexicana, no conciben que un elote se puede preparar de esta manera, por lo que, para adaptarse a esta realidad, tiene que modificar su concepto.

El aplicar estos principios en el desarrollo de una capacitación para el trabajo nos ayudan a comprender que, aunque la persona tenga conocimientos sobre el área en la que se desempeña, necesita saber aplicarlos en su puesto de trabajo, por lo que la experiencia que posee servirá de apoyo para el anclaje de los conceptos nuevos que va a adquirir, logrando así que su proceso de capacitación sea más interesante para el participante.

En segundo lugar, se encuentra el *constructivismo* social impulsado por Vygotsky, mismo que se destaca por la importancia que tiene el entorno en el que el individuo se desenvuelve, ya que, al ser considerado como un ser social, su aprendizaje se verá favorecido por el contexto, puesto que “las experiencias que las personas aportan a la situación de aprendizaje influyen de manera importante en el resultado” (Schunk, 2012, p. 245). Por consiguiente, para que tenga lugar la adquisición de conocimientos, tiene que estar involucrado más de un ser humano (García, 2000).

Esto se debe a que, por medio de las interacciones sociales, se coordinan 3 factores que son importantes para el desarrollo, los cuales son: “la mediación; la autoregularización y el cambio cognoscitivo” (Trujillo, 2017, p 49). La mediación, es el punto en el cual el individuo se apropia de las “experiencias externas” (García, 2000, p. 21) o las interacciones con el medio, mismas que serán transformadas en algo propio, es decir en “experiencias internas” (García, 2000, p. 21). Con la autoregularización, como su nombre lo dice, se busca que el individuo regule sus acciones y sus pensamientos formulados, mientras que el cambio cognoscitivo, surge como resultado de la interiorización y transformación que el individuo hace con sus pensamientos (Trujillo, 2017).

De acuerdo con Vygotsky (citado en García, 2000), la estructura mental está conformada por dos niveles de funcionamiento, los cuales son: “procesos mentales inferiores” y “procesos mentales superiores” (García, 2000, p. 21). Los primeros, son habilidades innatas del

individuo que incluso, son compartidas con algunos animales, por lo que pueden ser tomadas como parte de la herencia biológica. Los segundos, son estructuras más complejas, que ayudan a focalizar la atención, a resolver problemas, así como a discernir entre la información importante de la que no lo es (García, 2000). En otras palabras, constituyen el pensamiento lógico.

Dichos procesos mentales deben ser acompañados por una persona, cuya experiencia pueda servir como guía en la construcción de nuevos conocimientos, considerando que, para realizar una tarea nueva, se necesita echar a andar una “ejecución asistida” (García, 2000, p. 19). Dicho de otro modo, se necesita que el individuo reciba pistas, claves e incluso algún tipo de motivación, hasta el punto en que pueda llevar a cabo dicha tarea por sí solo, es decir, que realice una “ejecución espontánea” (García, 2000, p. 19).

Un ejemplo claro es el que sucede en las prácticas de disciplinas como la gimnasia, las cuales tienden a llevarse a cabo en grupos para que personas más diestras, realicen demostraciones de los diferentes ejercicios que se ejecutan, lo que servirá como ejemplo para réplicas posteriores. De igual forma, dichos ejercicios son orientados por instructores, mismos que darán las indicaciones necesarias para que se perfeccionen estas prácticas.

Sin embargo, existe una brecha entre lo que el individuo ejecuta con apoyo de otra persona, y lo que puede realizar de manera independiente, a lo que se le conoce como “zona de desarrollo próximo” (Chadwick, 2001, p. 114). En esta zona, “los aprendices aplican su propia comprensión a las interacciones sociales y construyen significados al integrar esa comprensión a sus experiencias en el contexto” (Schunk, 2012, p. 244), teniendo como resultado un cambio cognitivo.

Por lo tanto, las intervenciones que se hagan durante la zona de desarrollo próximo, deben ser enfocadas en poner a prueba las capacidades de entendimiento del individuo, ya que el nuevo conocimiento deberá ser superior al conocimiento previo, para que este se convierta en un reto, sin que sea demasiado difícil para evitar la desmotivación, ni demasiado fácil como para atraer al aburrimiento (Trujillo, 2017).

Este proceso de construcción tiene lugar gracias al lenguaje, considerando que este es la base de las interacciones sociales, así como una herramienta clave para la transmisión de conocimientos, teniendo en cuenta que, gracias a este medio, a los símbolos y a los signos que lo componen, es que ha existido una propagación cultural a lo largo del tiempo (Schunk, 2012), por lo que es necesario mencionar la relevancia que tiene para esta teoría.

Por consiguiente, esta teoría en el campo de capacitación en el trabajo funciona como un punto de referencia, que ayuda a guiar la utilización de actividades de aprendizaje de índole social en las cuales, personas que ya están inmersas en el campo laboral, compartan sus experiencias con los elementos a los que se está capacitando, con la finalidad de proporcionarles una idea general de los contratiempos con los que se enfrentan en su área de trabajo. De igual forma, este tipo de intervenciones funcionan para diseñar estrategias para solucionar dichos contratiempos.

A partir de estos dos enfoques, es que se puede concluir que los principios de la teoría constructivista son:

- La construcción de significados se lleva a cabo de manera individual, considerando que el proceso constructivo interno, es subjetivo y personal.
- La comprensión del individuo se encuentra en constante interacción, ya que su aprendizaje se facilita mediante la relación con su entorno.
- La base de cualquier aprendizaje son los conocimientos previos, teniendo en cuenta que cuando el individuo se conflictúa por lo que sabe y lo que debería saber, es donde se produce el aprendizaje
- El conocimiento se aplica en situaciones reales, en vista de que, al contextualizar al individuo mediante tareas auténticas y significativas, su experiencia directa ayudará a su aprendizaje (Ordóñez 2006; Tünnermann 2011).

En resumen, el *constructivismo* es una teoría que, aplicada en la educación para adultos, ayuda a visualizar un aprendizaje basado en experiencias y contextos, ya que al incluir el conocimiento previo, se resalta la individualidad del sujeto. Por lo tanto, nuestro desafío pedagógico consiste en implementar acciones que sirvan para conectar estas características con la creación de nuevo conocimiento, así como la implementación de este, con la finalidad de que adquiera relevancia para el individuo.

Y es así como a lo largo de este capítulo se ha enunciado el por qué, la educación en adultos es un ejercicio que dista de ser igual o incluso semejante, a la educación dirigida a las etapas iniciales de la vida, por lo que diseñar una capacitación sin tomar en cuenta este importante factor, “mina la calidad de la educación y reduce los resultados del aprendizaje” (UNESCO, 2009, p. 17).

Por esta razón es que es necesario tomar en cuenta que un adulto, (a diferencia de un niño), tiene experiencia y conocimiento previo que ha ido adquiriendo a lo largo de su vida, por lo que, al proporcionar nuevo conocimiento, es preciso explicar la razón del por qué se le está impartiendo (necesidad de saber) y las aplicaciones del tema proporcionado (disposición para aprender). Aunado a esto, a un adulto se le debe de considerar como una persona autónoma, con necesidades y motivaciones propias, por lo que, al reconocer estas características, se estará tomando en cuenta su individualidad.

Teniendo en cuenta esta base andragógica, se vislumbra la razón del porqué se lleva a cabo la elección de las teorías del *cognitivismo* y el *constructivismo*, para fungir como auxiliares dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje de los adultos. Con esto quiero decir que la elección de ambas teorías se hizo considerando que, con ellas, se busca resaltar la individualidad, autonomía, experiencia e incluso su contexto como factores importantes para el proceso de aprendizaje (Nolla, 2006), al mismo tiempo que impulsa la resolución de problemas, así como la construcción del pensamiento crítico.

Si bien, el *cognitivismo* y el *constructivismo* tienen similitudes, distan de ser iguales, ya que el *cognitivismo*, busca hacer una explicación de cómo el individuo, a nivel cognitivo, procesa la información que recibe de su entorno y lo convierte en aprendizaje, en cuanto al *constructivismo*, hace una explicación de cómo este construye su aprendizaje, lo cual puede ser abordado desde una perspectiva individual o colaborativa.

Al tomar estos elementos como guía en el diseño de capacitación en el trabajo, se pueden desarrollar actividades con las cuales, se rompa con la percepción de que los talleres son parecidos a clases de escuela tradicional, lo que, con base a mi experiencia, surge por el estilo de las dinámicas y situaciones de aprendizaje

Capítulo 3. Implementación de las teorías pedagógicas del aprendizaje de adultos en el diseño de los procesos de capacitación en el trabajo.

Una vez cerradas las puertas del aula se da comienzo a interacciones de las que sólo pueden dar cuenta sus actores. Es aquí donde el maestro se hace y se muestra, aquí ya los deseos se convierten en una realidad, ya no es el mundo de lo que podría ser, sino el espacio de lo que es.

Jakeline Duarte

Garantizar que todas las personas adultas sean participantes activos en el mundo laboral, sin dejar de lado sus necesidades educativas personales, depende en gran medida de una capacitación en el trabajo con programas humanizados, diseñados para contemplar la individualidad y las experiencias del trabajador, al mismo tiempo que crea una oportunidad de continuar desarrollándose y especializándose.

Si dicha capacitación se realiza en torno al área de conocimiento en la cual, el trabajador está llevando a cabo su intervención laboral, cumple con uno de los dominios del aprendizaje y la educación en adultos del Instituto de la UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida (2016), mismo que es catalogado como “La formación permanente y el desarrollo profesional” (pág. 7), lo cual promueve que el adulto obtenga conocimientos y desarrolle competencias para el desempeño laboral y personal.

Por lo tanto, en este apartado se hará una conexión entre la educación de adultos y la capacitación en el trabajo, mostrándola como una forma de proporcionar educación continua, en ambientes de aprendizaje diseñados para trabajadores adultos, lo cual se hará tomando como referente a la *andragogía*, así como a las teorías pedagógicas abordadas en este trabajo, es decir, el *cognitivismo* y el *constructivismo*. De igual manera, se mostrarán las aportaciones que éstas realizan al diseño de planes y programas de capacitación.

3.1 Capacitación en el trabajo como medio de educación de adultos.

Al momento en que una persona se postula para obtener un puesto de trabajo comienza su proceso de selección, el cual, de acuerdo con mi experiencia, consiste en una serie de evaluaciones y entrevistas, mismas que tienen la finalidad de determinar si dicho individuo es la o el candidato mejor preparado, para llevar a cabo las tareas encomendadas al puesto a cubrir.

Es posible que, dependiendo de las necesidades de la empresa, se requiere que el aspirante tenga conocimientos especializados obtenidos en algún contexto formal, experiencia, y *soft skills* que ayuden a mejorar su desempeño, en contraste con algunas propuestas laborales que solamente requieren que el candidato cuente con ganas de aprender.

Si bien, en muchas ocasiones esta primicia va acompañada de un salario bajo, lo cierto es que un puesto de trabajo también funge como un vehículo de aprendizaje no formal, que beneficia a los trabajadores con o sin conocimientos previos, considerando que, al ingresar al ambiente laboral, cualquier actividad que proporcione aptitudes que pueda emplear en diferentes ámbitos de su vida, debe ser vista como una oportunidad de aprender.

No obstante, para que esta experiencia sea significativa y debidamente aprovechada, es necesario encaminar dicho aprendizaje hacia la mejora continua del desempeño del empleado, por lo que esta orientación tiene que ser realizada por personal preparado para efectuar una capacitación en el trabajo, debido a que a través de esta se dará “la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente” (Chiavenato, 2011 p. 322).

Por tal motivo, para llevar a cabo la labor educativa en población adulta y en un contexto laboral, es necesario tomar en cuenta ciertas características, las cuales son enlistadas por Meza (2018):

- En primer lugar, debemos ubicarla en el contexto de la educación sistemática, pues responde a un proceso ordenado (planes, programas, objetivos de aprendizaje, sistemas de evaluación, etcétera).
- Segundo, se fundamenta en los principios psicopedagógicos de la educación en general y, especialmente, de adultos.
- Tercero, se da en un ámbito específico.

- Cuarto, la formación de la persona del trabajador incluye y trasciende la idea de beneficio económico.
- Quinto, busca la mejora personal en su totalidad y no se centra exclusivamente en una educación técnica.
- Sexto, brota de una visión humanista (valores, principios y cultura) (...) la impulsa a poner en actividad todas las fuerzas de la persona para que pueda desarrollarse como individuo y como miembro de un equipo de trabajo (p.129).

Por consiguiente, la capacitación en el trabajo se considera una forma de educación continua, al transformarse en “una modalidad educativa complementaria al sistema formal” (López, citado en Campos, 2018, p. 90), que tiene como objetivos la instrucción hacia la realización personal, el ejercicio de una ciudadanía activa, la incorporación en la sociedad como un ser autosuficiente, la empleabilidad o permanencia en su empleo, así como la adaptabilidad (Belando- Montoro, 2016).

Para este último, el apoyo va dirigido a que dicho proceso se lleve a cabo tan rápido como sea posible, en cada una de las veces que la situación lo requiera, debido a que es de suma importancia para la solvencia de las necesidades de la sociedad altamente transformable. Es por esto por lo que Álvarez *et. al.* (2022), ve a la educación continua como “fundamental para que la humanidad se adapte a la situación actual y encare el futuro con garantías de éxito” (p. 48).

Como prueba de este cambio constante en un contexto laboral, se puede tomar por ejemplo la continua implementación de nuevas y mejores tecnologías, mismas que ayudan al trabajador en su mejoramiento del rendimiento profesional. No obstante, dicha ejecución trae consigo la necesidad de tener los conocimientos necesarios, que permitan entender cómo estos avances tecnológicos pueden brindar beneficios al momento de ejecutar tareas.

Desde esta perspectiva, la educación continua implementada por medio de la capacitación en el trabajo, permite que las personas inmersas en el campo laboral se mantengan actualizadas, principalmente en las áreas que se están desempeñando, como argumenta Velazco (2011) (citado en Campos 2018).

La EC les permite a estas poblaciones mantener vigentes sus conocimientos, certificarlos por una vía no formal, concentrarse en aquellos temas que demandan su atención (no necesariamente de su formación académica básica) y lograr mediar ante toda la sociedad para tener acceso a los conocimientos (p. 90).

Como resultado de lo anterior, la capacitación en el trabajo también se debe de ocupar en el perfeccionamiento de habilidades, que no solo sirvan para dar respuesta a las demandas que surgen de su entorno laboral, sino que también, de aquellas que surgen de los diferentes contextos en los cuales se desenvuelve el individuo, lo que representa un reto debido a que nos encontramos en situaciones “más exigentes y variables” (Dávila, 2013, p. 91).

Es por esto por lo que Álvarez *et al* (2022), menciona la necesidad del fortalecimiento de lo que denomina como las tres Rs, es decir, “Razonamiento (pensamiento analítico-crítico y capacidades de resolución de problemas), Resiliencia (competencias para la vida, caso de la adaptabilidad y la autonomía) y Responsabilidad (sabiduría o inteligencia aplicada, creatividad y conocimiento orientado al bien común)” (p.52).

Es así como al incluir estos aspectos en su formación laboral en un entorno sistematizado, con espacios y tiempos diseñados para su aprendizaje, la capacitación en el trabajo estará brindando al empleado, un apoyo para continuar con su desarrollo a lo largo de toda su vida, lo cual, como anteriormente se ha mencionado en este proyecto, forma parte de las consignas de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la Ciencia (UNESCO).

Cabe destacar que para esta organización es de suma importancia la educación de adultos, por lo que busca que se otorgue el reconocimiento y relevancia que tienen en el progreso de la nación, de manera que impulsa a los países miembros de esta institución, a integrar estrategias que fomenten la adquisición de los pilares de la educación, es decir, aprender a ser, a hacer, a conocer y a vivir en armonía con los demás (Jezine, 2020).

En conclusión, la educación continua a través de la capacitación en el trabajo funciona como una oportunidad de aprendizaje, el cual, puede ser tomado como una prolongación de la enseñanza que se ha adquirido desde edades tempranas, como una actualización de conocimientos o incluso como base para generar experiencia y conocimientos nuevos, al mismo tiempo que apoya el desarrollo y fortalecimiento de competencias necesarias como la adaptabilidad, el razonamiento, la resiliencia y la responsabilidad lo cual, ayudará a su integración social, como un ser activo y realizado, por lo que se puede decir que la capacitación en el trabajo forma parte de la educación para toda la vida.

3.2 Ambiente educativo andragógico, cognitivo y constructivo.

En relación con el ambiente, se puede percibir como un entorno natural en el que se desarrolla la vida de diferentes organismos, lo cual, en el caso del ser humano, contempla su desenvolvimiento en distintos ámbitos que van desde lo personal a lo social, debido a su constante interacción con su medio, por lo que, desde esta perspectiva, Duarte (2003) lo considera como “un espacio de construcción significativa de la cultura” (p.99).

Si bien en esta percepción se habla indirectamente de educación, se entiende que este proceso sucede de manera informal, de modo que para que se sistematice esta transmisión de conocimientos, es necesario que existan factores que favorezcan y faciliten esta práctica, de ahí que se requiera crear un ambiente explícitamente educativo.

Al hablar de este término, que también es conocido como ambiente de aprendizaje (Duarte, 2003), se hace referencia a un espacio activo, teórico y social, que tiene como objetivo, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, valores y conocimientos, por lo que está diseñado para cubrir con las necesidades de aprendizaje de los participantes (Bravo et al 2018; Duarte 2003).

En el caso de la *andragogía* existen tres tipos de ambientes: el inmediato, que es el entorno diseñado por un facilitador y/o capacitador para llevar a cabo el ejercicio educativo; el mediato, es la institución a la que se encuentra vinculado el ambiente mediato, que en el caso de la capacitación en el trabajo, es la empresa que necesita instruir a sus trabajadores, para lo que proporciona recursos humanos, materiales, instalaciones, servicios, entre otros. Y el ambiente social, que como su nombre lo dice, es el entorno donde el individuo lleva a cabo sus interacciones sociales (Castillo 2018).

A pesar de que estos ambientes tienen influencia en el aprendizaje de un adulto, es necesario centrar nuestra atención en el diseño del ambiente educativo inmediato, el cual de acuerdo con Adam (1977, citado en castillo 2018, p. 69) debe de estar construido con base en dos principios: “la horizontalidad y la participación”. Mediante la horizontalidad, se crea un ambiente de igualdad entre el andragogo y los participantes, reconociendo que todos los involucrados cuentan con conocimientos y experiencias, por lo que al compartirlas se enriquece el ejercicio educativo. Es ahí donde se debe fomentar la participación constante, lo que no solo debe de incluir el compartir conocimientos, sino que también el tomar decisiones de interés común, en aquellas situaciones en las que el participante pueda verse afectado o beneficiado, dado que, al ser experto en su aprendizaje, sabe lo que es mejor para él (Adam 1977, citado en Castillo 2018).

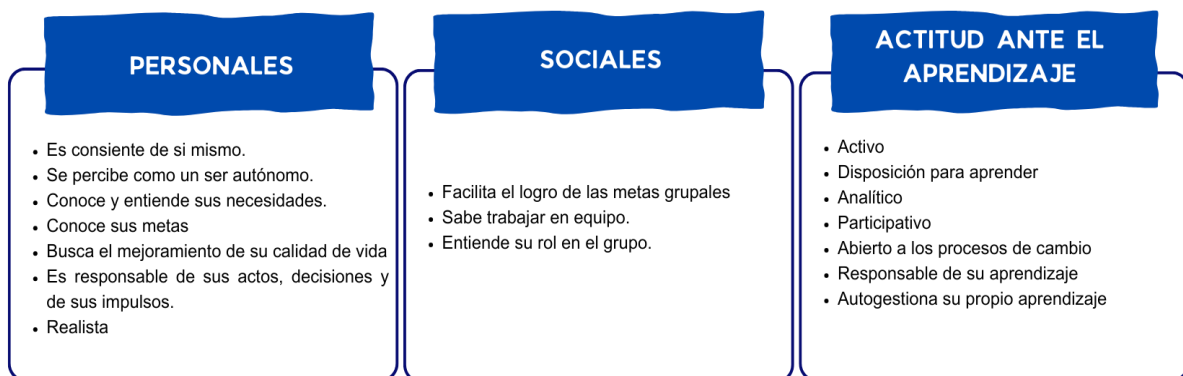
Al existir esta validación del conocimiento y autonomía en el adulto, es posible que funja como un elemento motivacional, que permita desarrollar atmósferas armónicas, dinámicas y socioemotivas (Torres et al, 2000), en las cuales, lejos de ver a los compañeros como una competencia, se perciban como aliados con los que comparten experiencias que pueden ayudar a mejorar su proceso de aprendizaje, por lo que “todo participante puede convertirse en un recurso para el otro” (Argüelles, 2018, p. 46).

Por lo tanto, para nutrir el grupo de trabajo, es necesario que el ambiente educativo sea conformado por dos o más participantes, que como su rol lo dice, deben de ser partícipes de su educación involucrándose activamente en su aprendizaje, no solo aportando sus ideas y sus puntos de vista referentes a los contenidos abordados en las sesiones, sino que también se necesita que conozca y analice sus necesidades y sus motivaciones personales, ya que el ser consciente de las mismas, puede servir como base para auto dirigir su proceso.

Aunado a esto, el participante andragógico debe de contar con ciertas características que lo ayuden a desarrollarse en su ambiente educativo, las cuales se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 6

Características del participante andragógico en el ambiente educativo.



Fuente: elaboración propia con información de Argüelles (2019) y Torres et al (2000).

No obstante, aunque el participante sea el responsable de su aprendizaje es necesario que alguien lo guíe y/o lo acompañe en este proceso, para lo cual en el ambiente educativo andragógico existe la figura del facilitador, mismo que recibe este nombre debido a que se encarga de hacer más sencillo el proceso de aprendizaje del participante (Rogers, citado por Knowles 2001), por medio de una serie de tareas implementadas en el ambiente educativo, las cuales de acuerdo con Knowles (2001), constan de:

- Orientar al participante a encontrar una razón para iniciar su proceso de aprendizaje, mediante el establecimiento de metas personales.

- Crear un ambiente de aprendizaje en el cual se reconozca y se respete la individualidad de los participantes, así como sus necesidades educativas.
- Generar respeto y confianza para ejercer la libre expresión.
- Estimular la autoconfianza y el autodescubrimiento como seres libres y pensantes
- Fomentar actividades cooperativas que orillen al diálogo y desalienten la rivalidad.
- Incentivar al participante a intervenir en el establecimiento de objetivos de aprendizaje, con el fin de generar pertenencia, así como compromiso con su cumplimiento.
- Compartir con el participante la responsabilidad de elegir los métodos y estrategias que generen experiencias de aprendizaje, dado que este conoce sus necesidades educativas.
- Relacionar el grado de experiencia de los participantes con su proceso de aprendizaje
- Orientar a que el participante integre los conocimientos nuevos con su experiencia, así como a la aplicación de estos.
- Fomentar la autoevaluación del participante, orientándose a elegir métodos y criterios ideales para esta función.

Asimismo, independientemente de la edad que tenga el facilitador, debe de imponer respeto, de tener amplios conocimientos de los temas a tratar y de la metodología a utilizar, labor que puede estar fundamentada en teorías pedagógicas, que lo ayuden a definir las características del entorno en el que se va a llevar a cabo el ejercicio educativo. A su vez, esta estructuración junto con el número de participantes, disposición del aula y de los recursos, así como las características del contenido a enseñar, son base para la elección de estrategias y técnicas a utilizar, por lo que se recomienda que las perspectivas teóricas utilizadas estén sustentadas científicamente, con el fin de avalar su funcionamiento (Fortea 2019).

Este es el caso de las teorías abordadas en este trabajo, es decir del *cognitivism* y *constructivismo*, las cuales considero que son un buen complemento para la educación de adultos orientada a la capacitación laboral, ya que respetando las características que, de acuerdo con la *andragogía*, deben de tener los involucrados en este ambiente educativo, se busca orientar el proceso de aprendizaje del participante con la finalidad de hacerlo significativo, por lo que a continuación se ahondará en el desarrollo de los ambientes de aprendizaje de estas teorías.

Por un lado se encuentra el *cognitivismo*, que como se mencionó en el capítulo 2, brinda una perspectiva del funcionamiento de la mente humana, en torno al procesamiento, interpretación y almacenamiento de la información, por lo que funciona como una herramienta para que el facilitador diseñe un ambiente de aprendizaje, en el cual se implementen acciones que ayuden al participante a lograr un aprendizaje autorregulado, instruyéndolos para formar un pensamiento crítico y flexible, a la par que desarrolla sus habilidades cognitivas (conciencia sobre los recursos disponibles para el aprendizaje) y metacognitivas (control sobre nuestra propia actividad cognitiva) (Alvares & Klimenko, 2009).

Esto es importante debido a que dichas habilidades se activan al llevar a cabo una tarea determinada, como poner atención, aprender, solucionar problemas, etc., por lo que el participante busca realizar dicha actividad de manera crítica y analítica, “eligiendo las estrategias apropiadas, confirmándolas o cambiándolas siempre que sea necesario y, por último, a evaluar los resultados de las actividades realizadas” (Restrepo, 2017, p. 54).

De acuerdo con Alvares y Klimenko (2009), el desarrollar las habilidades cognitivas y metacognitivas de un participante se lleva a cabo en dos etapas. En la primera, el facilitador debe orientar al participante en relación con técnicas que pueden mejorar su proceso de aprendizaje, entre las cuales se encuentran: la organización del material a estudiar; aquellas que faciliten la toma de apuntes, conceptualización de temas y análisis de estos; estrategias que ayuden a la memorización de la información que así lo requiera; análisis de la dificultad de las tareas a realizar; organización del tiempo utilizado, el cual debe de dar cabida a pausas que activen la atención a los temas de estudio.

Para esto Mayor y Suengas (1993, citado en Restrepo 2017) recomienda que la instrucción de dichas estrategias por parte del facilitador debe de contar con las siguientes características:

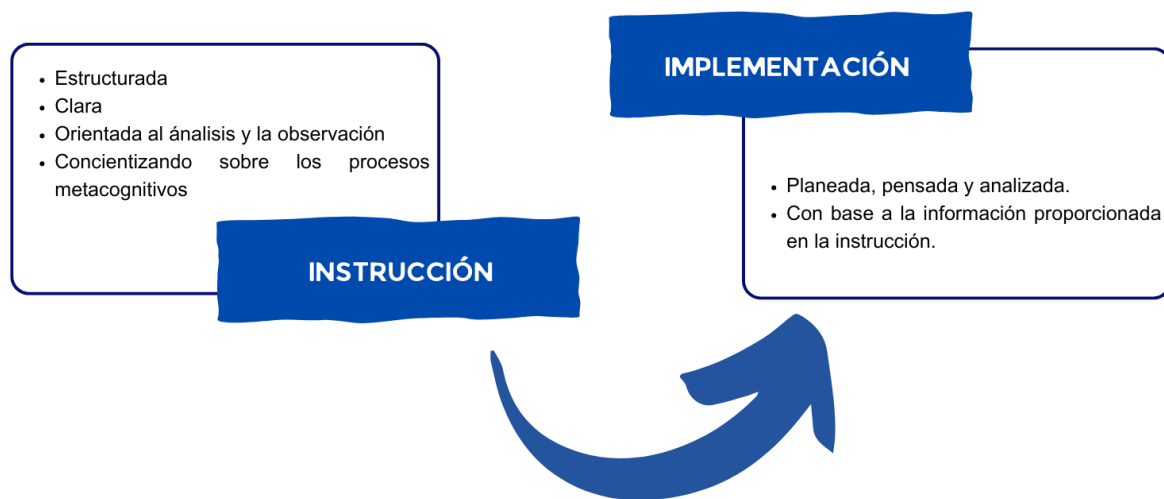
- Ser clara, con explicaciones extensas sobre su uso y con práctica continua, con el fin de mostrar el ámbito de aplicación y su efectividad en el mismo.
- Contar con observación y análisis de las diferencias y similitudes que comparten las estrategias mostradas, con el fin de estructurar su continuidad con base a sus características compartidas.
- Auxiliar a la selección y control de estrategias que conoce, así como fomentar el descubrimiento y desarrollo de nuevas técnicas.

Aunado a esto se debe de considerar que el cerebro tiene la necesidad de ir complejizando los conocimientos adquiridos, tomando en cuenta el aprendizaje con el que ya cuenta el participante, por lo que “estas estrategias deben ser dadas de forma paulatina y dinámica (...) adaptando nuevos conocimientos y generando nuevas conexiones cognitivas” (Restrepo 2017, p. 55).

En cuanto a la segunda etapa del desarrollo cognitivo y metacognitivo, se busca fomentar el uso de las estrategias aprendidas, apoyando que el participante sea responsable de su aprendizaje.

Tabla 7

Desarrollo de habilidades cognitivas y metacognitivas.



Fuente: elaboración propia con información de Mayor y Suengas (1993) y Restrepo (2017).

Contextualizando lo anterior en un escenario laboral, pongamos por ejemplo el caso de una sesión de capacitación que está tomando lugar en un ambiente de aprendizaje cognitivo, en la cual se está instruyendo en la utilización de un nuevo programa de computación, que ayude a optimizar las funciones de los trabajadores. Anteriormente, ya se había trabajado en el desarrollo de sus habilidades cognitivas y metacognitivas con el grupo, por lo que todos son conscientes de sus fortalezas y debilidades de aprendizaje, así como de las estrategias cognitivas que le funcionan a cada uno.

Planteando el caso hipotético de un trabajador en específico que pertenece a este grupo de capacitación, digamos que él es consciente que no domina el uso de la computadora, además de que por mucho que haya escuchado hablar acerca de este programa, su funcionamiento no le queda del todo claro, aun cuando el capacitador lo esté instruyendo con estrategias que van de acuerdo con el tema y los objetivos planteados.

Al encontrarse en un espacio de aprendizaje cognitivo, el trabajador tiene la libertad de poder sugerir al facilitador, las estrategias cognitivas que a él le funcionan, con la finalidad de que sean incorporadas a la sesión, y sean explicadas en caso de que el resto de los participantes no las conozcan. Esto dará lugar a una experiencia de aprendizaje cooperativo, en el cual tenga lugar la constante retroalimentación entre los involucrados (facilitadores y participantes), originando así que el ejercicio educativo se vea enriquecido y beneficiado.

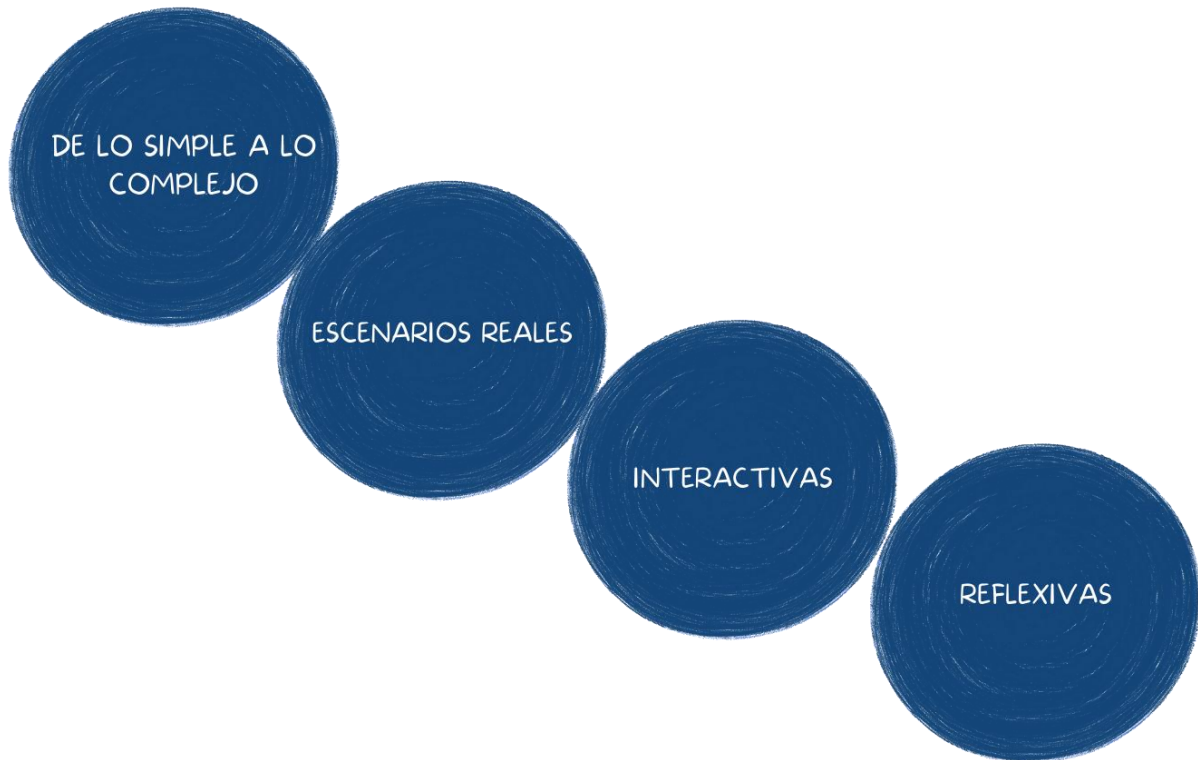
Por otro lado se encuentra el *constructivismo*, el cual enfatiza que el aprendizaje es una construcción personal, producto de la interpretación de la realidad que hace el individuo (capítulo 2), por lo que al utilizar esta teoría como auxiliar para la estructuración de un ambiente de aprendizaje, el facilitador debe de cumplir con la meta de este tipo de espacios, la cual de acuerdo con Schunk (2012), consiste en “proporcionar experiencias estimulantes que motiven a los estudiantes a aprender” (p.275).

Desde el punto de vista de autores como Medina et al. (2019), Islas (2016), Schunk (2012) y Tünnermann (2011), dentro de un ambiente constructivista, dichas experiencias deben de tener las siguientes características:

- La estructuración de los temas de aprendizaje debe de llevarse a cabo iniciando de lo simple a lo complejo, siendo el punto de partida las experiencias previas de los participantes, debido a que estas son una conexión entre el conocimiento previo con lo que están por aprender.
- Al abogar por un aprendizaje de comprensión profunda y no de reproducción del contenido, se debe de desafiar al participante constantemente para desarrollar su potencial de construcción de nuevos conocimientos.
- Plantear ejercicios en escenarios reales, con tareas auténticas, que puedan ser implementados en múltiples contextos educativos.
- Contar con colaboraciones sociales que permitan el intercambio y la negociación de ideas, tomando en cuenta que el aprendizaje se facilita mediante la interacción entre pares.
- Fomentar la reflexión de las estrategias utilizadas con el fin de reforzar la decisión de la elección de estas.

Figura 4

Diseño de experiencias constructivistas



Fuente: elaboración propia con información de Medina et al. (2019), Islas (2016), Schunk (2012) y Tünnermann (2011)

Continuando con el ejemplo de la capacitación para la implementación de un nuevo programa de computación, pero ahora con el enfoque de un ambiente constructivista, es un punto para considerar el que no todos los integrantes del grupo conozcan cómo utilizar una computadora, ya que esto origina que no se tenga un inicio homogéneo.

Poniendo un escenario hipotético en el que no se cuenta con el tiempo necesario, para implementar cursos que partan de diferentes niveles para la capacitación de este programa, la colaboración social puede servir como una herramienta para que entre los participantes se auxilien, siendo beneficiados por aquellos que sean diestros en el uso de la computadora. Aunado a esto, por parte del facilitador se pueden proporcionar instrucciones simples, por ejemplo, la ruta de acceso al programa a utilizar, partiendo desde diferentes puntos de inicio, cómo iniciar sesión en el programa, etc.

Asimismo, la instrucción del uso del programa debe de ser orientada a las tareas reales a desempeñar, es decir, si a través de dicho programa se pueden obtener los resultados mensuales de la productividad del área, el facilitador debe de instruir sobre cómo conseguirlos, y dependiendo de la situación, también cómo interpretarlos.

En conclusión, el ambiente educativo es un espacio creado para la construcción, el desarrollo y el fortalecimiento de competencias, por lo que su diseño debe de estar orientado a cubrir las necesidades de los involucrados en este ejercicio. En el caso de la educación para adultos, la *andragogía* marca la pauta proponiendo un ambiente de igualdad y participación, en el que el papel que el docente funge es el de facilitador, cediéndole el protagonismo al participante, el cual debe de contar con un carácter activo y autónomo hacia su proceso de aprendizaje.

El *cognitivismo* comparte esta idea, por lo que por medio de su propuesta de ambiente de aprendizaje, busca que el participante autorregule su educación, a la par que desarrolla su pensamiento crítico y analítico, por medio de estrategias que lo hagan consciente de sus habilidades cognitivas y metacognitivas.

De igual forma, el *constructivismo* utiliza estas habilidades para la creación de sus ambientes, los cuales al reconocer a los participantes como creadores de su propio conocimiento, los pone en situaciones reales y cooperativas, para poder compartir ideas y reflexiones que lo ayuden a resolver sus conflictos.

Puesto de esta manera, se puede ver que los tres ambientes educativos se complementan entre sí y ofrecen puntos importantes a considerar, en cuanto a su aplicación en el diseño de capacitaciones en el trabajo, por lo que el trabajar con ellos en conjunto, puede ayudar a lograr resultados educativos satisfactorios, que a su vez se traduzcan al logro de objetivos laborales.

3.3 Aportaciones del uso de las teorías pedagógicas del aprendizaje en adultos a la capacitación en el trabajo

Retomando la importancia de que un trabajador, modifique, optimice y desarrolle sus conocimientos para poder mejorar su desempeño en la posición laboral que ocupa, es conveniente brindar una capacitación orientada a moldear las habilidades necesarias, para cumplir los objetivos trazados por la empresa sin excluir de este ejercicio, la constante adquisición de valores, aptitudes y actitudes, que además de beneficiar a su lugar de trabajo, también beneficie la vida diaria del empleado, ya que, de acuerdo con lo dicho por Schwartzman (2000):

Fomentar el conocimiento en forma exclusiva es reducir el proceso de aprendizaje a una actividad mental, por lo que es necesario desarrollar, asimismo, habilidades y actitudes que se presentan en cada actividad humana. El hombre involucra todo su ser en el proceso de aprendizaje y debe constantemente buscar una congruencia entre el SER-SABER Y SABER HACER (p. 88).

Cuando se habla del saber, se hace referencia a los procesos cognitivos necesarios para apropiarse del conocimiento, que “abarcan desde la memorización hasta la aplicación de criterios y elaboración de juicios de una actividad intelectual compleja” (CONOCER, 2021 p. 7). De igual manera, forman parte de la competencia del saber, los conocimientos que posee el trabajador, (conceptos, procedimientos, técnicas, etc.) referentes a la profesión o puesto laboral en el que se está desarrollando (Quero, 2008).

En cuanto el saber hacer, se complejiza el nivel de aprendizaje, ya que es aquí donde se evalúan las habilidades, al transferir los conocimientos proporcionados, a la práctica laboral, lo cual debe de “ejecutarse de manera automática e integrada con procesos cognitivos” (Centro Evaluador COLABORA, S.F, p. 8), dentro de los cuales se pueden considerar la organización del tiempo, así como el análisis de la dificultad de las tareas a realizar.

En relación con el saber ser, es algo que se encuentra implícito en el saber y en el saber hacer, ya que son actitudes desarrolladas, encaminadas a los valores y a la ética laboral, contemplando así, el seguimiento de las normas escritas y no escritas del lugar de trabajo (Rodríguez, 1997).

Para ejemplificar este tema, pongamos el caso de una empresa que se encarga de vender artículos para decoraciones y manualidades. Dentro de su propuesta de venta, se encuentra el proporcionar el servicio de tutorías para que el consumidor de esta tienda, pueda llevar a cabo sus proyectos, así como la adquisición del material a utilizar para la realización de estos.

Tomando en específico el puesto de la persona encargada de dar estas tutorías, se considera competente al saber todo lo relacionado a los productos que la tienda vende, es decir, características, calidad, aplicaciones, utilidad, precios, etc. Asimismo, al ser un puesto de trabajo en el cual se tiene contacto directo con el comprador, debe de conocer conceptos básicos acerca de ventas, atención y trato al cliente.

Aunado a esto, debe de tener las habilidades necesarias para llevar a cabo las manualidades que va a elaborar, así como la creatividad para poder proponer diferentes diseños y materiales a los clientes que está atendiendo, a la par que brinda una atención de calidad, de la cual se excluye la venta de material que el comprador no necesite para su proyecto, y el pago de propina sin autorización de la empresa.

Por lo tanto, para lograr que el trabajador desarrolle los conocimientos y las habilidades que su puesto requiere, se necesita implementar estrategias de enseñanza aprendizaje, que sirvan para que al proporcionar los temas de capacitación, la tutora de manualidades domine el saber, saber hacer y saber ser. Para esto el CONOCER (que como se había mencionado en el capítulo 1, es la entidad encargada de certificar las competencias laborales), establece el estándar de competencia 0217, referente a la impartición de cursos de formación, por medio del cual, se instruye a los capacitadores a implementar tres técnicas instruccionales en la capacitación en el trabajo, es decir: expositiva, demostración y diálogo-debate (CONOCER, 2021).

Es aquí donde las teorías de aprendizaje elegidas para este trabajo toman peso, ya que dichas técnicas tienen una correlación con el *cognitivismo* y el *constructivismo*, por lo que en la siguiente tabla, se buscará desarrollar las características de cada una, así como enunciar dicha relación con las teorías del aprendizaje utilizadas para este trabajo

Tabla 8

Relación técnica instruccional por competencias, constructivismo y cognitivismo

TÉCNICA	CARACTERÍSTICAS	TEORÍA	CORRELACIÓN
Expositiva	Se centra en el instructor, ya que es quien transmite sus conocimientos de índole teórico (el saber), al participante	Cognitivismo	Se necesita echar mano de herramientas que estimulen los procesos cognitivos, (percepción, atención, memoria, lenguaje, pensamiento) para la recepción de la información
Demostrativa	Se centra en la tarea, ya que el instructor, es quien orienta al participante a poner en práctica la teoría con el fin de desarrollar sus habilidades (saber hacer)	Constructivista	La construcción del conocimiento se ve beneficiado por la aplicación de la teoría, en situaciones reales
Diálogo- debate	Se centra en el grupo, ya que se busca que se emita un juicio del tema proporcionado, por medio de debates en los que se compartan ideas y opiniones	Cognitivismo Constructivismo	Por medio de la metacognición, se desarrolla el pensamiento complejo, lo cual ayuda a emitir juicios desde un análisis de la información. El aprendizaje se ve beneficiado por la interacción social

Fuente: elaboración propia con información de CONOCER (2021) y Centro Evaluador COLABORA, (S.F).

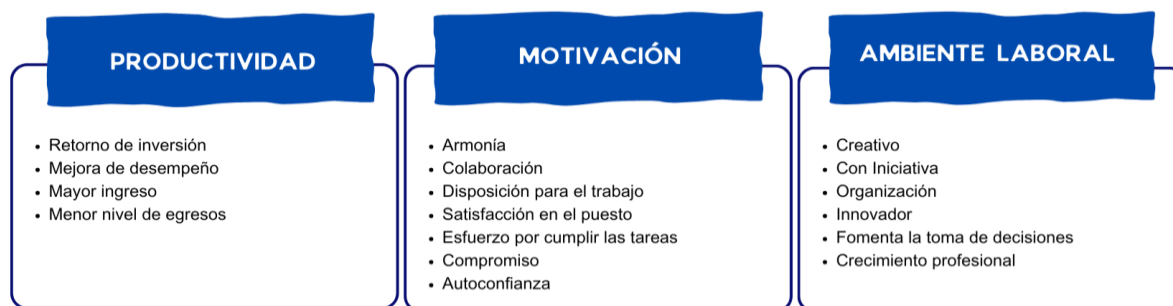
Continuando con el ejemplo anterior, supongamos que en la sesión de capacitación, la instructora va a proporcionar a manera de exposición, las características de un nuevo listón, como que es brillante, con alambre en la orilla, que cuesta \$5.00 el metro, etc.; con la técnica demostrativa, el facilitador va a ayudar a la participante a implementar el uso del listón, en particular, realizando distintos tipos de moños, y por medio del diálogo- debate, se podrá establecer si el moño es el único uso para ese listón y de no ser así, los participantes podrán dar otras propuestas para su utilización.

En relación al *constructivismo*, otra aportación que hace al diseño de una capacitación, es que la utilización de estas técnicas debe estar encaminado a construir un aprendizaje significativo, partiendo de lo simple a lo complejo, recalando que debe de ser aplicado desde una perspectiva andragógica, es decir, considerando las necesidades educativas de los participantes adultos, (que sea autónomo, autodirigido, considerando su experiencia, sus motivaciones, que esté contextualizado y centrado en la resolución de problemas).

Sobra decir que el diseño y elaboración de una capacitación en el trabajo, basado en una metodología por competencias y que esté sustentado por la *andragogía*, el *cognitivismo* y el *constructivismo*, ayuda a que la mejora del desempeño del trabajador se consolide, a la vez que brinda los beneficios que se muestran a continuación.

Tabla 9

Beneficios de la capacitación en el trabajo.



Fuente: elaboración propia con información de Cejas & Acosta (2012), Parra-Penagos & Rodríguez Fonseca (2016) y Schwartzman (2000)

En conclusión, la *andragogía*, el *cognitivismo* y el *constructivismo*, sirven para el diseño de una metodología de capacitación por competencias, que respondan al saber, saber hacer y saber ser, respetando la experiencia e individualidad de los participantes y ayudándolos a enfocarlos en su desempeño laboral, así como en su entorno, por lo que se puede decir que estas teorías sirven para brindar una educación integral, con impacto personal y laboral.

A través de este capítulo se ha vislumbrado a la capacitación en el trabajo como un medio de educación continua, brinda al adulto una oportunidad de obtener conocimientos sistematizados, además de una especialización con respecto a su puesto de trabajo, lo que funciona como una manera de adaptación a las innovaciones, presentadas por el entorno cambiante y acelerado en el que vivimos.

Sin embargo, es necesario que para que el ejercicio educativo llevado a cabo a través de la capacitación, cumpla con los objetivos deseados, se construyan ambientes de aprendizaje en el que los trabajadores no se sientan en un sistema educativo tradicional, por lo que al desarrollar entornos activos, colaborativos, analíticos, que creen conciencia de las necesidades educativas de los participantes, con principios de participación y horizontalidad (igualdad entre facilitador y participante), surja una estimulación que motive al trabajador a aprender.

Cabe destacar que no solo basta con crear estos ambientes, ya que es necesario que el capacitador, al ser un guía en el conocimiento del trabajador, diseñe un plan y un programa de capacitación en el trabajo que proporcione las competencias necesarias (saber, saber hacer, saber ser) por medio de tres técnicas instruccionales propuestas por el CONOCER (expositiva, demostrativa, diálogo- debate), que ayudan a que el obtener el conocimiento sea de lo simple a lo complejo, logrando así un aprendizaje significativo, que sirva para que el trabajador se desempeñe de manera autónoma en su puesto de trabajo.

En todo esto, podemos ver el beneficio que implica el tener de referente las teorías expuestas en este trabajo, ya que cada una tiene diferentes aportaciones a la educación de adultos. Iniciando con la *andragogía*, que funciona como una referencia al marcar pautas acerca de las necesidades educativas de la población adulta; continuando con la teoría cognitiva, que explica la importancia de conocer los procesos cognitivos y metacognitivos, para el análisis y la resolución de problemas que puedan presentarse en el trabajo; finalizando con el *constructivismo*, el cual menciona que la construcción de los conocimientos se da de lo simple a lo complejo, la importancia que tiene para el aprendizaje el involucrar las experiencias individuales y compartirlas, así como el aplicar el conocimiento adquirido en contextos reales.

Por lo tanto, para que un capacitador desarrolle planes y programas de capacitación en el trabajo, que cumplan con los objetivos planteados por la empresa, y proporcione competencias que puedan ser útiles para la vida personal del trabajador, en la opinión generada con base a mi experiencia, considero importante y necesario que conozca y aplique las teorías de la *andragogía*, del *cognitivismo* y *constructivismo*.

3.4 Ejemplo de implementación de las teorías pedagógicas desde mi experiencia profesional.

Como lo he mencionado a lo largo de este trabajo, en mi desarrollo profesional como egresada de la carrera de pedagogía, he tenido diferentes acercamientos al área de capacitación, de los cuales enfatizo mi participación en los tres puestos laborales que enuncio a continuación.

En primer lugar, fui encargada de la coordinación de académicos del *Colegio Libre de Estudios Universitarios* (CLEU), la cual es una universidad enfocada en carreras referentes a la criminología y criminalística. Entre mis funciones se encontraba el llevar a cabo auditorías a las clases impartidas en esta institución, con la finalidad de monitorear las estrategias de enseñanza aprendizaje utilizadas por los docentes y, en caso de necesitarlo, brindarles asesoría sobre herramientas pedagógicas que pudieran utilizar durante la impartición de sus materias.

En segundo lugar, fui parte del área de capacitación de la mercería *Fantasías Miguel*. Dicho negocio se encarga de vender productos para manualidades, por lo que principalmente se brindan capacitaciones para mejorar el servicio, la calidad y la atención que las trabajadoras le ofrecían al cliente, así como para realizar ventas de los diferentes productos con los que cuenta el establecimiento.

De igual manera, en el tercer trabajo colaboré en el área de capacitación de *Teleperformance*, mismo que es un centro de atención telefónica encargado de mantener canales de comunicación entre el cliente y marca, con el objetivo de llevar a cabo labores de venta, atención a clientes, cobranza y soluciones interactivas. Por tal motivo, mi función principal era preparar a los trabajadores para llevar a cabo estas funciones, teniendo en cuenta los requerimientos realizados por las diferentes marcas a las que se le prestaba el servicio.

Es con base en la experiencia generada en estos empleos, que enunció que lo dicho por el cognitivismo y el constructivismo acerca de las formas en que un ser humano procesa la información que recibe, sirve como sustento para el diseño de una capacitación en el trabajo, tomando en cuenta que gracias a estas teorías, se pueden plantear objetivos de aprendizaje, elegir métodos, técnicas y materiales, que ayuden a abordar los temas necesarios con un enfoque que mejore la experiencia de aprendizaje.

A continuación se analizará y ejemplificará el uso del *cognitivismo* y *constructivismo* dentro de la planeación de una capacitación en el trabajo, para lo cual se tomará como referente el tema de “etiqueta telefónica”, el cual es muy importante en el último empleo donde colaboré, considerando que para los centros de atención telefónica es “una estrategia fundamental para

demostrar profesionalismo, causar buena impresión y fidelizar a los clientes” (Silva, 2021, párr. 5), debido a que principalmente, contempla los diálogos de inicio y de finalización de una llamada.

Para comenzar con una planeación de capacitación en el trabajo, un capacitador debe de tener claro cuáles son sus objetivos de aprendizaje, que como anteriormente se había mencionado, surgen de cuestiones como: ¿qué va a enseñar? (conocimientos que cubran las necesidades de la empresa) y ¿cuál es la finalidad de la educación?, (sirve para comprender el impacto del ejercicio educativo).

Si tomamos en cuenta que para la empresa de atención telefónica, es preciso que todos los trabajadores sean capaces de contestar llamadas usando los diálogos de entrada y de salida marcados por este lugar de trabajo, es necesario que aprendan cuales son dichos diálogos, así como la manera en que se deben de implementar durante sus llamadas, conocimiento que tiene que ser adquirido en capacitación.

Es importante mencionar que, tanto para el cognitivismo como para el constructivismo, esta adquisición de conocimientos se debe suscitar de lo simple a lo complejo, teniendo en cuenta que los trabajadores del centro telefónico no pueden implementar los diálogos si no los conocen, por lo que es necesario que los contenidos se proporcionen de manera gradual.

Es por esto por lo que la taxonomía de Bloom es muy socorrida para la creación de objetivos de aprendizaje, ya que ayuda a jerarquizar los conocimientos a través de seis niveles de procesos cognitivos, los cuales van de un nivel de complejidad bajo, a un nivel de complejidad alto (Peñaloza et al., 2022), como se muestra a continuación.

Tabla 10
Taxonomía de Bloom

NIVELES DE PROCESOS COGNITIVOS	¿QUÉ ES?	VERBOS CLAVES
Conocimiento	Se requiere que el participante recuerde de manera precisa la información adquirida anteriormente	<ul style="list-style-type: none"> • Rastrear • Afirmar • Decir • Duplicar • Citar • Relacionar • Elegir • Observar • Mostrar • Copiar • Definir • Leer • Repetir • Omitir • Deletrear
Comprensión	Es necesario que el alumno analice la información aprendida con el fin de demostrar que fue comprendida. Para tal acción es recomendable presentar dicha información de una manera distinta.	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar • Relacionar • Contratar • Predecir • Preguntar • Esquematizar • Generalizar
Aplicación	El participante debe de estar preparado para implementar los conocimientos adquiridos, pero ahora en situaciones nuevas.	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar • Emplear • Practicar • Identificar • Seleccionar • Agrupar • Calcular • Desarrollar • Elegir • Resumir • Planear
Análisis	Para que el participante logre solucionar problemas, es necesario que analice la información recibida y adquiera habilidades de discriminación, reconociendo lo importante de lo que no lo es.	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar • Priorizar • Encontrar • Centrarse • Agrupar • Asumir • Razonar • Destacar
Síntesis	El participante es llevado a crear, combinar e integrar ideas, aplicando tanto sus conocimientos como sus habilidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Medir • Opinar • Evaluar • Premiar • Testar • Decidir • Argumentar • Explicar • Defender • Comparar • Debatir
Evaluación	En este nivel, el participante debe de ser competente para llevar a cabo juicios de acuerdo con sus ideas, utilizando razones detalladas para llegar a sus conclusiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar • Estimar • Planear • Añadir • Testar • Añadir • Experimentar • Formular • Construir • Extender • Sustituir • Cambiar

Fuente: elaboración propia con información de Arriola et al (2007) y Peñaloza et al (2022).

Por lo tanto, al identificar las necesidades de la empresa y la jerarquización del conocimiento, es cómo podemos proceder al planteamiento de los objetivos, los cuales pueden clasificarse en generales y específicos. Un objetivo general es el que describe la intención de una capacitación, misma que finaliza con el cumplimiento de dicho objetivo, mientras que un objetivo específico es aquel que enuncian la conducta que manifestará la obtención del conocimiento por parte del participante (Arriola et al, 2007).

Siguiendo con el ejemplo planteado, los objetivos se trazarían de la siguiente manera:

TABLA 11

Objetivo general y objetivos específicos.

OBJETIVO GENERAL	Los participantes emplearán los diálogos de entrada y de salida durante las llamadas telefónicas recibidas.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Se definirá cuales son los diálogos de entrada y salida utilizados por la empresa.• Se practicará la implementación de los diálogos de entrada y de salida en las llamadas recibidas.

Fuente: elaboración propia.

Una vez definidos los objetivos generales y específicos, es momento de plantear la pregunta que conlleva a tener conocimientos sobre medios, técnicas, materiales y estrategias que nos ayuden a cumplir dichas metas planteadas, es decir, debemos considerar el cómo se va a enseñar.

Para cubrir el primer objetivo específico, el cual consiste en definir cuáles son los diálogos de entrada y salida utilizados por la empresa, es necesario proporcionar conocimiento que ya está establecido, por lo que se requiere una técnica expositiva, la cual consiste en “la presentación verbal de un tema ante un grupo de personas” (Arriola p.36).

Si consideramos que lo ideal para un aprendizaje andragógico es alejarse de una percepción de educación tradicional, mediante la consideración de las necesidades educativas previamente mencionadas en este trabajo, es como entenderemos que la técnica expositiva no debe quedarse en lo meramente verbal sino que debe ser más dinámica, por lo que se sugiere el uso de la modalidad de conferencia informal.

Esta modalidad estimula la participación del grupo, a través de 3 fases: Introducción, desarrollo del tema y conclusiones, como se muestra a continuación.

Tabla 12

Conferencia Informal

FASES	FUNCIONES DEL PROFESOR	PARTICIPANTES
Introducción	<ul style="list-style-type: none"> • Comentar con el grupo los objetivos • Explica los antecedentes del tema • Presenta esquemáticamente el contenido • Destaca la importancia del tema 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y anotan • Se ubican en el tema • Preguntan y resuelven dudas
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • Expone los contenidos propios de la sesión de manera lógica y organizada. • Estimula la motivación y participación del capacitando, a través de la solicitud de comentarios y complementaciones del tema • Utiliza todo tipo de materiales didácticos, así como ejemplos y anécdotas. • Hace preguntas y plantea problemas. • Destaca y resume de manera continua, los aspectos importantes del tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y anotan • Intervienen con comentarios y ejemplos • Preguntan y resuelven dudas
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> • Hace un resumen de la sesión • Verifica la comprensión de los temas • Formula conclusiones que correspondan a los objetivos propuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha y anotan • Intervienen con comentarios y ejemplos • Ayudan en la elaboración de conclusiones.

Fuente: Elaboración propia con información de Arriola et al (2007).

Como se puede notar, la conferencia informal busca la participación, el dinamismo y el aprendizaje colaborativo del capacitando, por lo que durante su ejecución se pueden incluir técnicas de discusión grupal, que busquen el análisis y la reflexión de las experiencias que se viven durante la capacitación (Arriola et al, 2007), como pueden ser, la lluvia de ideas y el estudio de casos.

Por otro lado, por el tipo de negocios que se manejan en un centro de atención telefónica, es necesario reforzar lo aprendido en las sesiones de capacitación, por medio de situaciones vivenciales que ayuden a practicar la implementación de sus conocimientos, antes de ponerlos en práctica en sus puestos de trabajo, para lo cual se puede echar mano de técnicas demostrativas.

De acuerdo con Arriola et al (2007), este tipo de técnicas sirven para simular la realidad (en este caso, una llamada telefónica), dentro de un ambiente de aprendizaje relajado y controlado, impidiendo así que se originen errores que afecten a otras personas.

Para continuar llevando a cabo un aprendizaje colaborativo, se podría implementar un juego de roles a modo de entrenamiento simulado, que se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Se proporcionan al participante instrucciones sobre cómo debe de realizar el ejercicio.
- El capacitador llevará a cabo un ejemplo o una demostración.
- El participante puede realizar diferentes dramatizaciones.

- Se realizan observaciones y retroalimentaciones para corregir si hay errores.

De igual manera, este ejercicio puede servir a manera de evaluación para verificar que efectivamente el participante está preparado para comenzar a llevar a cabo sus funciones laborales.

En conclusión, estos son solo unos ejemplos de los aportes que pueden ofrecer las teorías pedagógicas al diseño y planeación de una capacitación en el trabajo. Sin embargo existen muchas técnicas y estrategias de aprendizaje que dependiendo del contenido a proporcionar, pueden ser orientadas a cubrir las necesidades educativas andragógicas, sin perder el enfoque cognitivo y constructivo del ejercicio educativo.

Conclusiones

En el transcurso de este trabajo de investigación, se han expuesto tres temas importantes concernientes al desarrollo intelectual, personal y laboral de la población adulta, como lo son la capacitación en el trabajo, la educación en adultos y las teorías pedagógicas, resaltando la importancia de contemplar *al cognitivismo y al constructivismo* como guías en esta labor educativa, a la par que se usa la teoría de la *andragogía* como pauta para entender las necesidades educativas de esta población.

Teniendo esto en consideración es que a continuación, se sustentará la elección y el uso de estas teorías para la capacitación en el trabajo de un adulto, su pertinencia para cubrir las necesidades educativas de esta población, así como las aportaciones que trae consigo el uso de dichas teorías, dentro de este ejercicio educativo.

Para empezar, es necesario considerar que la capacitación en el trabajo es un proceso planeado y sistematizado mediante el cual, se busca cubrir las necesidades de la empresa, proporcionando herramientas que ayuden al trabajador a adaptarse a sus funciones de manera rápida, así como a la constante actualización de sus conocimientos referentes al puesto laboral en el que se desenvuelve. Así mismo, mediante la capacitación se busca desarrollar habilidades y capacidades, que le permitan al empleado apropiarse del conocimiento, con la finalidad de que posteriormente puedan ser aplicadas en cualquier contexto de su vida.

Aunado a esto, por medio de este ejercicio educativo se busca solventar el derecho a la capacitación y a la educación. El primero, es velado por la Secretaría del trabajo y Previsión Social, la cual mediante el Capítulo III Bis artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, busca que el patrón proporcione una capacitación de calidad, para que el trabajador cumpla de manera óptima con sus funciones. El segundo, al ser México un país perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, s.f.), esta hace recomendaciones sobre la educación de adultos, donde

Nos recuerda que el aprendizaje es un esfuerzo de toda la vida que puede ocurrir en entornos formales, no formales e informales. El objetivo final es garantizar que los adultos puedan participar plenamente en las sociedades y el mundo del trabajo. (párr. 2).

Es aquí donde se contempla la complejidad de esta tarea pedagógica, la cual debe de estar lejos de visualizarse como un simple ejercicio, que se lleva a cabo solo por cumplir con las demandas y requerimientos que solicitan las instancias laborales, como la Secretaría del

trabajo y Previsión Social, a los patrones, por lo que si se le presta la atención necesaria y se realizan diseños de capacitación adecuados, el beneficio puede verse reflejado tanto para la empresa o lugar de trabajo, como para el trabajador.

De modo que, para que una capacitación cumpla con todos los objetivos planteados, la preparación del capacitador es de suma importancia, contemplando que si bien, los capacitadores tienen que contar con soft skills que ayuden a empatizar y crear un ambiente de aprendizaje ameno, lo cierto es que el accionar pedagógico debe de ocurrir con un sustento teórico, que permita entender la raíz de las situaciones educativas que se presentan, guiando al capacitador hacia la toma de decisiones conscientes con respecto al diseño e implementación de una capacitación, por lo que es importante que la persona encargada de esta tarea tenga conocimientos sobre teorías.

Así mismo, el capacitador debe de comprender y observar los elementos que ayuden a sus participantes a adueñarse de sus conocimientos, por lo que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2009), recalca que, los “Profesores y formadores deben entender los contextos en los que viven los educandos y el sentido que les dan a sus vidas”. (p.94).

Por lo tanto, al estar a cargo del diseño de una capacitación en el trabajo, se debe de observar que para ser un trabajador, la persona en cuestión cuenta con características que hacen que se clasifique como un adulto, considerando cuando mínimo que tenga la mayoría de edad, para responder al marco legal dictado por la Secretaría del Trabajo.

Teniendo esto en mente, es que se propone conocer y responder a las necesidades educativas de esta población, por medio de la teoría de la *andragogía*, misma que es reconocida por el Instituto Nacional Para la Educación de los Adultos (INEA, 2007), como “el arte y la ciencia de facilitar el proceso de aprendizaje de los adultos” (p.4), comenzando por marcar la diferencia que existe entre el aprendizaje de niños y adultos, resaltando entre los factores pedagógicos de la enseñanza de edades tempranas, el rol pasivo que ejerce el estudiante, por lo que al utilizar el modelo andragógico, se estará alejando de las prácticas educativas de elementos que lleven a relacionar a una sesión de capacitación, con una clase de escuela tradicional.

De manera que, para entender y responder a las necesidades educativas de los adultos Knowles et al (2001), postula los 6 principios de aprendizaje que son: *la necesidad de saber*, (involucrar al participante en el proceso, dándole a conocer el qué, cómo y para qué, de su aprendizaje); *el autoconcepto* (fomentar la autoaceptación y la autoestima, por medio de

actividades que encaminen al participante a un aprendizaje autodirigido); *experiencia previa*, (reconocer e individualizar el bagaje y conocimiento que el participante ha adquirido a lo largo de los años); *disposición para aprender*, (debe de existir un interés genuino por el contenido que va a adquirir); *orientación del aprendizaje*, (los conocimientos a adquirir, deben de estar encaminados a responder a problemas reales) y *motivación*, (factores que pueden influenciar de manera personal o laboral).

Para responder a estos principios de aprendizaje, es necesario construir un ambiente educativo con base en la *horizontalidad*, (igualdad entre el capacitador y los participantes) y la *participación*, (compartir experiencias, resaltando la individualidad de los participantes y fomentando el aprendizaje colaborativo). Por consiguiente, el rol que ejerce el trabajador es activo, abierto a las actividades de aprendizaje y a la búsqueda de su conocimiento, al contrario del rol del capacitador, quien se convierte en un guía, que lo acompaña y facilita su proceso de aprendizaje.

Examinando la transmisión de conocimientos desde una perspectiva andragógica, es que se propuso al *cognitivismo* y al *constructivismo*, como teorías que pueden complementar esta labor educativa dirigida a una población adulta, ya que juntas resaltan la individualidad, autonomía, experiencia e incluso su contexto como factores importantes para el proceso de aprendizaje, al mismo tiempo que impulsa la resolución de problemas, así como la construcción del pensamiento crítico, lo que se traduce en supuestos que puedan encaminarse hacia estrategias de enseñanza aprendizaje, que respondan a lo plasmado en la *andragogía*.

Comenzando por enunciar los postulados de ambas teorías de manera individual, se parte del *cognitivismo*, el cual, es una teoría que brinda al capacitador una perspectiva de como los participantes de una capacitación procesan, interpretan y almacenan la información que reciben, transformándola en aprendizaje. Dicho proceso toma lugar a lo largo de cinco puntos, los cuales son: *percepción* (estímulos); *atención* (puede distribuirse en diferentes estímulos, pero entre menos existan, más sencillo es procesar la información); *memoria* (el aprendizaje toma lugar al almacenar la información de manera ordenada); *lenguaje* (manera en que comunicamos nuestros pensamientos) y *pensamiento* (es personal y el reflejo de cómo el ser humano percibe al mundo).

Esto sirve como una herramienta que ayude a que el capacitador construya un ambiente de aprendizaje, en el que se implementen acciones que encaminen al participante a lograr la autorregulación de su obtención de conocimientos, guiándolos en el desarrollo de un pensamiento crítico y flexible, a la par que perfecciona sus habilidades cognitivas (conciencia

sobre los recursos disponibles para el aprendizaje) y metacognitivas (control sobre sus procesos cognitivos).

Ambas habilidades son importantes a causa de que, estas se activan al realizar una tarea como poner atención, aprender, solucionar problemas, etc., por lo que el participante busca realizar dicha actividad de manera crítica y analítica, mediante la elección de estrategias que él considere apropiadas y, en caso de ser necesario, modificarlas, finalizando con una autoevaluación de los resultados obtenidos en las acciones realizadas.

En cuanto al *constructivismo*, sus supuestos van encaminados a resaltar la individualidad, ya que cada persona se autoconstruye y construye su realidad, con base en su interacción social y en sus experiencias, debido a que el aprendizaje surge al enlazar, extender, restaurar e interpretar las vivencias obtenidas previamente, integrándose con la información que recibe.

Por lo tanto, esta teoría funciona como base para estructurar una capacitación dirigida a proporcionar experiencias estimulantes, que generen en los participantes una disposición para aprender. Para lograr este objetivo, es necesario que dichas experiencias tengan como características:

- Una estructuración del aprendizaje de lo simple a lo complejo
- Que represente un desafío para el participante
- Plantear ejercicios en escenarios reales, que puedan ser implementados en diferentes contextos
- Contar con colaboraciones sociales, con el fin de enriquecer el aprendizaje compartiendo ideas y experiencias entre pares.

Un primer aspecto de los beneficios que trae consigo la implementación de la perspectiva andragógica, cognitiva y constructivista en el diseño de una capacitación en el trabajo, es el concerniente a la empresa, para la cual, el alcance de los objetivos planteados en una sesión de capacitación, pueden verse reflejados en el mejoramiento de la productividad, del clima laboral, en la satisfacción por el cumplimiento de las funciones, en el aumento de motivación, y por consiguiente, tener menor índice de rotación.

Por otro lado, los beneficios para el trabajador van más allá del mejoramiento de sus funciones dentro de la empresa, ya que una capacitación en el trabajo, también es considerada como una modalidad de educación continua mediante la cual, el trabajador puede continuar adquiriendo nuevos conocimientos, a la par que adquiere constantes actualizaciones

referentes a su puesto de trabajo, logrando así una especialización en la rama donde desempeña sus funciones.

Si bien, es probable que al ser una capacitación impartida en el trabajo, no se le proporcione al trabajador una certificación que avale el conocimiento adquirido dentro del mismo, lo cierto es que al implementar a la andragogía, al cognitivismo y al constructivismo en el diseño e implementación de una capacitación, se le estará proporcionando al participante una capacitación por competencias, dotándolo del saber, saber ser y saber hacer.

Esto es importante debido a que, de así quererlo, el trabajador puede acercarse con los componentes de la Red de Prestadores de Servicios del CONOCER, (Entidades de Certificación y Evaluación; Organismos Certificadores; Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes), con el fin de acreditar que el trabajador posee los conocimientos que dice tener, con respecto a su área de desempeño, lo que de obtener una certificación, se puede traducir en más y mejores oportunidades de trabajo y, por consiguiente su crecimiento en el ámbito laboral y su plenitud profesional.

Como pedagoga me he desempeñado en este campo laboral y puedo decir que si bien, esta es una labor un tanto complicada, por todas las expectativas que se tienen que cubrir, y todos los conocimientos que se tienen que adquirir para poder proporcionar una capacitación de calidad, para mi es muy gratificante llevarla a cabo. No obstante, después de realizar este trabajo es que puedo decir, que me faltaba profundizar y entender algunos temas, como por ejemplo, las necesidades educativas de los adultos, y la perspectiva de una capacitación laboral como medio de educación continua, obviando así, las implicaciones que puede tener para el crecimiento profesional, más allá del lugar de trabajo, debido a que mi ejercicio educativo estaba más enfocado a cubrir los objetivos laborales, por lo que puedo decir que este trabajo ha incrementado mi gusto por este tema.

Referencias

- Alonso, P. (2012). La andragogía como la disciplina propulsora de conocimiento en la educación superior. *Educare*, 16(1), 15-26. URL: <http://www.una.ac.cr/educare>
- Alvares, J. L., & Klimenko, O. (2009). Aprender cómo aprendo: la enseñanza de estrategias metacognitivas. *Educación y Educadores*, 12(2), 11-28.
- Álvarez- Arregui, E., Menéndez- Menéndez, L., Álvarez, M., & Arreguit, X. (2022). Educación continua como derecho universal para adaptarse a un entorno laboral en cambio acelerado. *Revista derechos humanos y educación*, 5, 45-67.
- Aparicio, O., & Ostos, O. (2018). El constructivismo y el construccionismo. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 11(2), 115 -120.
- Araya, V., Alfaro, M., & Andonegui, M. (2007). Constructivismo: orígenes y Perspectivas. *Laurus: Revista de educación.*, 13(24), 76-92.
- Argüelles, D. C. (2019). Andragogía: un modelo para la formación de adultos. In *Referentes para una mirada actualizada del bienestar universitario en el contexto de la educación a distancia y virtual* (pp. 15-62). Ediciones EAN.
- Arriola, M. A., Sánchez, G., Romero, M. D. C., Ortega, R., Rodríguez, R. E., & Gastelú, A. I. (2007). *Desarrollo de competencias en el proceso de instrucción* (3a ed.). Trillas.
- Arzate, J. G. (1995). Educación de adultos y teorías de enseñanza aprendizaje: Un acercamiento desde la sociología del conocimiento. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 8(9), 67-80.
- BBC News Mundo. (2021). *Qué dice la ciencia sobre la idea de que en México hay más terremotos en septiembre*. BBC. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-58576416>
- Belando- Montoro, M. R. (2016). *Características del aprendizaje a lo largo de la vida. La integración del aprendizaje formal, no formal e informal* (J. Gómez Galán, E. López, & L. Molina, Eds.). *Instructional Strategies in Teacher Training* (p. 44-53). Universidad Metropolitana.

- Bonilla, D. M., Macero, R. M., & Mora, E. R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Bravo, F., León, O., Romero, J., Alfonso, G., & López, H. (2018). Ambientes de aprendizaje. *ACACIA*, 3-19.
- Campos, M. (2018). Innovación en la organización de proyectos de Educación Continua mediante un modelo cuántico. *Posgrado y sociedad*, 16(1), 89-109.
- Carvajal, Á. (2002). Teorías y modelos: Formas de representación de la realidad. *Comunicación.*, 12(001), 1-14.
- Castillejo, J., Sarramona, J., & Vázquez, G. (1988). Pedagogía Laboral. *Revista española de pedagogía*, (161), 421-440.
- Castillo, F. (2018). Andragogía, andragogos y sus aportaciones. *Voces de la educación*, 3(6), 64-76.
- Cejas, M., & Acosta, J. (2012). La capacitación laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos. *Anuario*, 35, 148-173.
- Centro Evaluador COLABORA. (s.f.). *Manual Del Participante EC0217 | PDF | Aprendizaje | Comunicación no verbal*. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/235380061/2-Manual-Del-Participante-EC0217#>
- Chadwick, C. (2001). La psicología de aprendizaje del enfoque constructivista. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 31(4), 111-126.
- Chiappe, A. (s.f.). Conductismo, cognitivismo, constructivismo tres países con fronteras muy amplias. *Concepciones Pedagógicas y Tendencias Actuales*, 1-12.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Coloma, C., & Tafur, R. (1999). El constructivismo y sus implicaciones en educación. *Educación*, 8(16), 217- 244.

- CONOCER. (2017). *Prestadores de Servicios que realizan la evaluación y certificación de las competencias*. CONOCER. <https://conocer.gob.mx/prestadores-servicios-realizan-la-evaluacion-certificacion-las-competencias/>
- CONOCER. (2017). *¿Qué es el CONOCER? Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad*. CONOCER. https://conocer.gob.mx/acciones_programas/conocer-mision-vision-politica-objetivos-calidad/
- CONOCER. (2017). *PROFORHCOM*. CONOCER. https://conocer.gob.mx/acciones_programas/proforhcom/
- CONOCER. (2021). *ESTÁNDAR DE COMPETENCIA*. CONOCER. https://www.conocer.gob.mx/contenido/publicaciones_dof/2021/EC0217.01.pdf
- Dávila, D. (2013). "Aprendizaje a lo largo de la vida". Antecedentes y desafíos para la universidad de hoy. *Ciencia y Cultura*, 30.
- Díaz, F., & Hernández, G. (2003). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista* (2da ed.). McGraw-Hill.
- Duarte, J. (2003). Ambientes de aprendizaje. Una aproximación conceptual. *Estudios Pedagógicos*, 29, 97-113.
- Ertmer, P. A., & Newby, T. J. (1993). Conductismo, cognitivismo y constructivismo: una comparación de los aspectos críticos desde la perspectiva del diseño de instrucción. *Performance Improvement Quarterly*, 6(4), 50-70.
- Espinal, M. T. (2020). *Semántica*. Ediciones Akal.
- Fandos, M., Giménez, V., González, Á., Jurado, P., Tejada, J., Ruiz, C., Navío, A., & Jiménez, J. (2006). *Formación de formadores. Tomo 1. Escenario aula*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Fernández, C., & De la Riva, B. (2016, septiembre-diciembre). La pedagogía laboral como especialidad profesional en el siglo XXI. *Revista española de pedagogía*, (265), 559-577.
- Fernández, N. (2006). *Características de desarrollo psicológico del adulto*. Trabajo Social UCEN. <https://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/desarrollo-adultez.pdf>

- Flórez, R. (1994). *Hacia una pedagogía del conocimiento* (2da ed.). McGraw Hill.
- Forteza, M. (2019). *Metodologías didácticas para la enseñanza/ aprendizaje de competencias* (2nd ed.). Unitat de Suport Educatiu de la Universitat Jaume I. DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/MDU1>
- Fundación Carlos Slim. (s.f.). Capacitate para el empleo. https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.index&filter_arealD=ALL
- Gallego, Á. (2020). *Perspectivas de sintaxis formal*. Ediciones Akal.
- García, E. (2000). *Vygotsky: la construcción histórica de la psique*. (1st ed.). Trillas.
- García, J. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la economía*, 12, 1-18. <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgjl.pdf>
- Gobierno de México. (2017). *La preparación es primordial para realizar actividades de manera eficiente....* Gobierno de México. <https://www.gob.mx/conampros/articulos/la-preparacion-es-primordial-para-realizar-actividades-de-manera-eficiente?idiom=es>
- González, D. (2002). El constructivismo: Reseña del libro corrientes constructivistas de Royman Pérez Miranda y Rómulo Gallego- Badillo. *Revista Cubana de Psicología*, 19(2), 188-192.
- González, J. (1990). Sobre el concepto de morfema. *Anuario de estudios filológicos*, 13, 133-144.
- González, M., & Oviedo, J. (2018). Métodos de enseñanza para el desarrollo de las habilidades técnicas en la asignatura de electrónica. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 2(2), 75-87. <http://dx.doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog18.03020206>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 12, 103-116.
- Hernández, A. (1994). *Administración y desarrollo de personal público*. INAP.
- Hernández, G. (2008). Los constructivismos y sus implicaciones para la educación. *Perfiles Educativos*, XXX (122), 38-77.

- Instituto de la UNESCO para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida. (2016). *Recomendación sobre el aprendizaje y la educación de adultos* [Documento de programa]. Francia.
- Instituto Nacional Para la Educación de los Adultos. (2007). *Andragogía*.
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos. (s.f.). *CONOCER*. INEA Formate. <http://www.ineaformate.conevyt.org.mx/index.php/conocer>
- Islas, C. (2016). Los ambientes de aprendizaje constructivistas: un acercamiento desde la teoría de la actividad. *Educarnos*, 5(20-21), 75-92.
- Jara, V. (2012). Desarrollo del pensamiento y teorías cognitivas para enseñar a pensar y producir conocimientos. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (12), 53-66.
- Jezine, E., Prestes, E., Beltran, J., & Montané, A. (2020). La educación a lo largo de la vida: lógicas sociales y marco de análisis. *Revista Lusófona de Educação*, 49, 179-197. 10.24140
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2001). *Andragogía: El aprendizaje de los adultos*. OXFORD University Press.
- Leahey, T. H., & Harris, R. J. (2000). *Aprendizaje y cognición* (A. M. Rubio Díez, Trans.). Prentice Hall.
- llanga, E., Montesdeoca, D., & Leon, S. (2019). El pensamiento y razonamiento como un proceso cognitivo en el desarrollo de las ideas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/pensamiento-razonamiento-ideas.html>
- Macías, M. A. (2002). Las múltiples inteligencias. *Psicología desde el Caribe*, 10, 27-38.
- Mansilla, M. E. (2000). Etapas del desarrollo humano. *Revista de investigación en Psicología*, 3(2), 105-116.
- Mayorga, E., Ruiz, J., & González, A. (2016). Integración de las principales teorías del aprendizaje, y análisis y crítica de los autores estudiados. *UNACiencia. Revista de Estudios e Investigaciones*, 9(17), 3-10.
- Medina, J., Calla, G., & Romero, P. (2019). Las teorías de aprendizaje y su evolución adecuada a la necesidad de la conectividad. *Lex*, 23, 377-389.

- Méndez, M., Egüez, E., Ochoa, K., Plúas, D., & Paredes, C. (2021). Análisis del conductismo, cognitivismo, constructivismo y su interrelación con el conectivismo en la educación postpandemia. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 6850-6863.
- Merma, G. (2008). *El contacto lingüístico en el español andino peruano: estudios pragmático-cognitivos*. Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- Meza, M. (2018). La pedagogía empresarial como disciplina. *Revista panamericana de pedagogía*, 25, 127-130.
- Meza, M. D. (2005). Modelos de pedagogía empresarial. *Educación y Educadores*, 8, 77-89.
- Montealegre, R. (2007). La solución de problemas cognitivos. Una reflexión cognitiva sociocultural. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 25(2), 20-39.
- Morales, O. (2003). Fundamentos de la investigación y la monografía. *En manual para la elaboración y presentación de la monografía*, 1-14.
- Morales, O., & Leguizamón, M. C. (2018). Teoría andragógica: aciertos y desaciertos en la formación docente en TIC. *Praxis & saber*, 9(19), 161-181.
- Morales, P., & Landa, V. (2004). Aprendizaje basado en problemas. *Theoria*, 13(1), 145-157.
- Moret, L. (2022). Entornos de aprendizaje no formales e informales. *Participación Educativa*, 9(12), 75-87.
- Muñoz, L. A., Monreal, M. C., & Marco, M. J. (2001). El adulto: Etapas y consideraciones para el aprendizaje. *Eúphoros*, 3, 97-112.
- Musicco, G. (2018). Soft skills & coaching: motor de la Universidad en Europa. *Revista Universitaria Europea*, 29, 115-132.
- Nolla, M. (2006). El proceso cognitivo y el aprendizaje profesional. *Educación médica*, 9(1), 11-16.
- OCCMundial. (2017). *Perfil de Capacitador - Funciones | Perfiles Profesionales*. OCCMundial. <https://www.occ.com.mx/perfiles-laborales/189-capacitador-recursos-humanos>
- Ordóñez, C. (2006). Pensar pedagógicamente, de nuevo, desde el constructivismo. *Revista Ciencia y Salud*, 4(Especial), 14-23.

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura. (s.f.).
UNESCO Recommendation | UIL. UNESCO Institute for Lifelong Learning.
<https://uil.unesco.org/adult-education/unesco-recommendation>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1997). *La Educación de las personas adultas: la Declaración de Hamburgo, la Agenda para el Futuro*. UNESDOC Biblioteca Digital.
https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116114_spa
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2009).
Informe mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos: resumen ejecutivo | UIL. UNESCO Institute for Lifelong Learning. <https://uil.unesco.org/es/educacion-adultos/reporte-mundial/informe-mundial-sobre-aprendizaje-y-educacion-adultos-resumen>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015).
Recomendación sobre el Aprendizaje y la Educación de Adultos. UNESDOC Biblioteca Digital. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245179_spa
- Ormrod, J. (2005). *Aprendizaje humano* (4th ed.). Pearson Educación.
- Ortiz, A. (2013). *Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje*. Ediciones de la U Limitada.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143.
<http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pasillas, M. (2004). Estructura y modo de ser de las teorías pedagógicas. *Ethos Educativo*, 31, 7-34.
- Peñaloza, J., Mayorga, R., & Roldan, A. (2022). Correcto uso de la la Taxonomía de Bloom para desarrollar objetivos. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud*, 11(21), 63-65.
- Piña, J., & Rodríguez, B. (2016, enero-junio). Construcción del aprendizaje del adulto. *Arjé*, 10(18), 09-17.

- Quero, L. (2008). Educación, capacitación para el trabajo y proyección social. *Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales*, (34), 53-61.
- Quilis, A. (1997). *Principios de fonología y fonética españolas*. Arco Libros.
- Real Academia Española. (2021). *lenguaje | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/lenguaje>
- Restrepo, D. (2017). El constructivismo, la metacognición y el pensamiento complejo como estrategia tripartita para el desarrollo de la gestión del conocimiento y las competencias laborales. *Certiuni Journal*, (3), 47-65.
- Rodríguez, M., Moreira, M., Caballero, M., & Greca, I. (2008). *La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la psicología cognitiva*. Editorial Octaedro, S.L.
- Rodríguez Pastor, L. (1997). Ética laboral. *Ingeniería Industrial*, (019), 31-33.
- Sánchez, A. (2007). La capacitación en México: regulación, realidades y retos. *Revista Latinoamericana de Derecho Social.*, 5, 191-228.
- Sánchez, I. (1999). Contextos epistemológicos actuales para la pedagogía laboral y la formación en la empresa. *Revista complutense de educación.*, 10(1), 105-125.
- Sánchez, P. (2014). El papel de la pedagogía en la Formación empresarial. *Cuestiones pedagógicas*, (23), 85-104.
- Schunk, D. (2012). *Teorías del aprendizaje: una perspectiva educativa*. Pearson Educación.
- Schwartzman, R. (2000). Capacitación Basada en Normas de competencia laboral. Una alternativa para el nuevo milenio en cuestión de capacitación. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 4(14), 87-93.
- Secretaría de Educación Pública. (2014). *Programa de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias (PROFORHCOM)*. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/programa-de-formacion-de-recursos-humanos-basada-en-competencias-proforhcom?state=published>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2008). *Guía de capacitación "Elaboración de programas de capacitación"*. Guía Elaboración de programas de capacitación.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitacion_Anexo_1_250_1.pdf

Secretaría del Trabajo y Previsión Social *¿Qué hacemos?* (s.f.). Gobierno de México.

<https://www.gob.mx/stps/que-hacemos>

Siliceo, A. (2004). *Desarrollo de personal* (4ta ed.). Limusa.

Silva, D. (2021). Etiqueta telefónica: 5 buenas prácticas para call center. Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/etiqueta-telefonica/>

Tito, M., & Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-72.

<http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>

Torres, M., Fermín, Y., Arroyo, C., & Piñero, M. (2000). La horizontalidad y la participación en la andragogía. *Educere*, 4(10), 25-33.

Trujillo, L. M. (2017). *Teorías pedagógicas contemporáneas*. Fondo editorial Areandino.

Tünnermann, C. (2011). El constructivismo y el aprendizaje de los estudiantes. *Universidades*, 48, 21-32.

Universidad Nacional Autónoma de México. (2019). *Perfil del Egresado – Colegio de Pedagogía*. Colegio de Pedagogía. <http://pedagogia.filos.unam.mx/perfil-del-egresado/>

UTEL. (2013). *El rol del capacitador - BLOG*. UTEL. <https://utel.edu.mx/blog/rol-personal/el-rol-del-capacitador/>

Vecino, J. M. (2008). *Proceso para una capacitación exitosa*. LosRecursosHumanos.com. <https://www.losrecursoshumanos.com/proceso-para-una-capacitacion-exitosa-2/>

Velázquez, E. (2020). Teorías pedagógicas y formación del pedagogo. *La necesidad de la ética y la estética en la teoría pedagógica. Un encuentro entre sujetos interlocutores* (pp. 41-51). Horizontes Educativos.

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). McGraw Hill.

Williams, A. L. (2016). *Perfil del capacitador*. HumanDraft.
<https://humandraft.com/2016/04/perfil-del-capacitador/>