Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Filosofía y Letras

Colegio de Pedagogía

La Capacitación como un Proceso de Educación Continua para liberar el potencial Humano, en Paideia Formación Humana S.A. de C.V.

INFORME ACADÉMICO DE TRABAJO PROFESIONAL

Que para obtener el título de:

Licenciada en Pedagogía

PRESENTA:

Guadalupe Olmos Ramos

Asesor:

Dr. José Luis Romero Hernández

Ciudad Universitaria, junio de 2025

Universidad Nacional Autónoma de México
UNAM
Biblioteca Central
Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

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

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesarias para superar cada reto a lo largo de este camino. Sin su guía, este logro no habría sido posible.

A mi familia, por su apoyo incondicional, en espacial a mis padres, cuyo amor y ejemplo han sido el pilar fundamental de mi formación. Todo lo que soy y lo que he logrado es reflejo de los principios y valores que me han enseñado.

A mi esposo, mi compañero de vida, gracias por ser mi refugio en los momentos de incertidumbre, por tu paciencia y por tu amor. Gracias por estar siempre a mi lado en cada paso de este camino.

A mi hijo, mi mayor inspiración. Gracias por ser mi motor por darme la fuerza para seguir adelante. Cada sacrificio ha valido la pena porque deseo ser un ejemplo para ti, enseñándote que con esfuerzo, dedicación y amor por lo que hacemos, todo es posible.

A mi asesor, el Dr. José Luis Romero Hernández, cuyo conocimiento, orientación y paciencia fueron clave en la realización de este trabajo. Gracias por su tiempo, por compartir su experiencia y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí. Su apoyo y guía fueron fundamentales para que este proyecto llegue a buen término.

A mis docentes y sinodales, quienes con su guía, conocimientos me impulsaron a crecer académica y profesionalmente.

A mis amigas, por su compañía, sus palabras de aliento y por compartir conmigo esta etapa llena de esfuerzo y aprendizaje.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra forma, contribuyeron a este logro, ya sea con su apoyo, su compañía, su consejo o simplemente con su presencia en mi vida.

Con gratitud y cariño, dedico este trabajo a todos ustedes.

Índice

Introducción 4
Capítulo 1. Marco referencial institucional 6
1.1 Fundación del despacho de capacitación Paideia Formación Humana S.A. de C.V. 7
1.2 Estructura organizacional 9
1.3 Misión, visión y valores 11
1.4 Mi inserción al despacho de capacitación 11
Capítulo 2. Marco teórico 13
2.1 Concepto de educación 13
2.1.1. Tipos de educación 14
2.2 Concepto de Andragogía 16
2.2.1 Concepto de Capacitación 18
2.2.2 Proceso pedagógico y el diseño instruccional 21
2.3 Conducción de los cursos de capacitación 25
2.3.1 El papel del instructor de capacitación 26
2.3.2 El papel del participante 28
2.3.3 Tipos de grupos 29
2.3.4 Técnicas instruccionales 30
2.4 Evaluación 34
2.4.1 Tipos de evaluación 35
2.4.2 Instrumentos de evaluación 36
2.4.3 Evaluación de reacción del participante 38
Capítulo 3. Descripción de las actividades 40
3.1 Auditora de calidad 40
3.2 Instructora de capacitación 43
Reflexiones finales y valoración crítica 45
Conclusiones 50
Anexos 53
Bibliografía 59

Introducción

Después de algunos años de reflexión y cuestionamientos, he llegado a la conclusión de que el aprender es parte del propósito de nuestra existencia: adquirir conocimiento y tener diferentes experiencias que nos dejen lecciones de vida, que posteriormente se pongan en práctica como parte del proceso de lo aprendido.

Cada día representa una nueva oportunidad de aprendizaje; simboliza la extraordinaria posibilidad de adentrarnos en algo desconocido que, sin embargo, puede causarnos curiosidad y un deseo por aprender. Por ello, para mí, la educación representa una posesión con un valor incalculable, que podemos compartir y socializar con las personas que están a nuestro alrededor. Al conformar comunidades de aprendizaje, expandimos el conocimiento, construimos nuevos saberes y nos apropiamos de ellos; enriquecemos nuestra vida y la de los demás, aprendemos y progresamos juntos.

Como parte de lo aprendido antes, durante y después de la carrera, aunado a la experiencia adquirida a través de los años ejerciendo la profesión, me complace redactar el presente informe académico, que resguarda una serie de reflexiones sobre las experiencias vividas al desempeñar mis actividades profesionales en Paideia Formación Humana S.A. de C.V.

Paideia es un parteaguas en mi carrera profesional, ya que me brindó la confianza y me dio la oportunidad de descubrir cuál era mi pasión en el ámbito profesional. Por ello, estoy sumamente agradecida, porque sin duda para mí ha sido el lugar seguro donde he crecido y me he desarrollado profesionalmente, rodeada del apoyo y acompañamiento de mis líderes y compañeros de trabajo.

A lo largo de tres capítulos, se estructura el contenido que sustenta mi intervención pedagógica y mi rol dentro de la organización:

En el primer capítulo, se desarrolla el marco referencial, que incluye la fundación del despacho, su estructura organizacional, así como su misión, visión y valores. Este contexto me permitió entender mejor mi inserción en el equipo, las metas institucionales y cómo hacen sinergia con mis valores personales.

El segundo capítulo se centra en la fundamentación teórica de los conceptos que guiaron mi práctica. Se revisan temas como la educación, la andragogía y la capacitación, con especial énfasis en la conducción de cursos. Se profundiza en el papel del instructor y del participante, los diferentes tipos de grupos, las técnicas instruccionales y la evaluación, incluyendo los tipos de instrumentos y la evaluación de la reacción del participante.

Finalmente, en el tercer capítulo, se describen las actividades realizadas tanto en mi función como auditora de calidad e instructora de capacitación. Este apartado permite conocer la aplicación práctica de los conceptos teóricos abordados anteriormente en mi práctica profesional.

El informe concluye con un apartado de reflexiones finales y una valoración crítica sobre mi experiencia, además de las conclusiones y anexos que complementan este informe.

Capítulo 1. Marco referencial institucional

"La vida es en su mejor momento, un proceso fluido y cambiante en el que nada es fijo"

Carl Rogers

Paideia Formación Humana S.A. de C.V. es un despacho de capacitación y consultoría que se dedica a la detección de necesidades, planeación, diseño, ejecución y seguimiento de cursos presenciales y a distancia. También realiza proyectos especiales a clientes que los solicitan, como verificación de procesos de calidad en el servicio, coaching ejecutivo, asesorías, spots de radio y televisión, y conferencias. Los clientes que atiende este despacho se encuentran inmersos en los sectores educativo, salud, financiero, tecnológico, aeronáutico, de la iniciativa privada y del sector público.

Se ubica en la colonia San Juan de Aragón VI sección, en la alcaldía Gustavo A. Madero. Los teléfonos de contacto son: 5575797406 y 5575797119. Su correo electrónico es: info@paideiafh.mx. Estos son algunos de los canales de contacto con los que cuenta el despacho para entablar comunicación con clientes y público en general que se interese por conocer más a detalle los servicios profesionales que brinda Paideia Formación Humana S.A. de C.V.

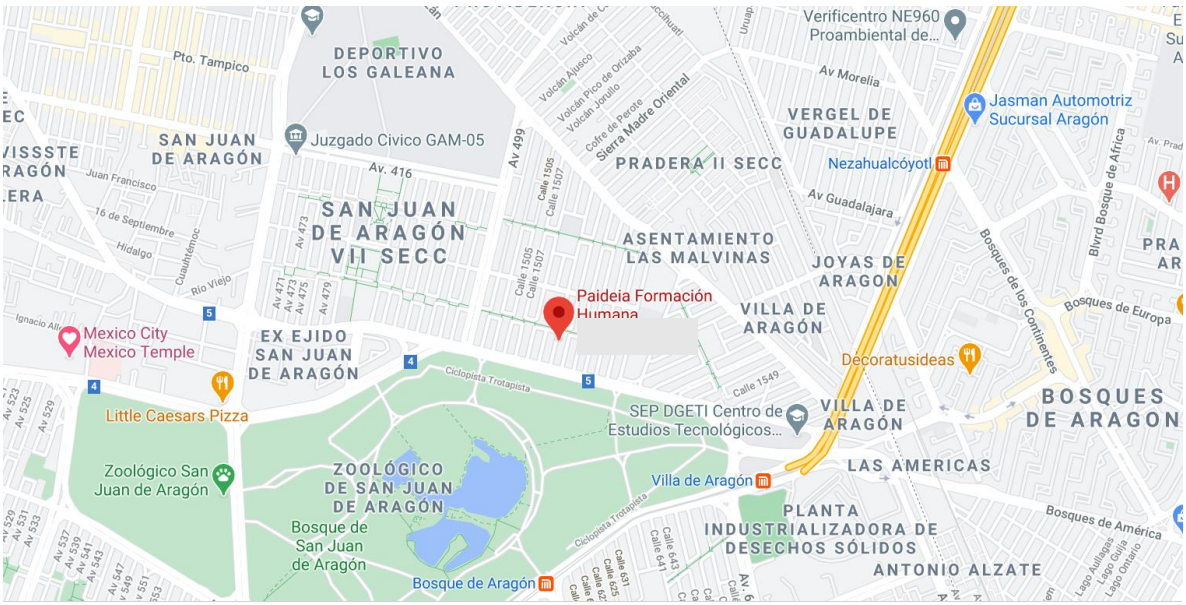


Ilustración 1. Mapa de la ubicación de la consultoría Paideia Formación Humana S.A. de C.V. /Fuente: Google Maps

Con el respaldo de más de 15 años de experiencia en educación, Paideia Formación Humana S.A. de C.V., junto con un equipo de expertos con sentido humano, acompaña a sus clientes en su proceso de transformación. El despacho de capacitación se preocupa por el desarrollo integral de sus clientes, enfocándose en brindar un acompañamiento directo y personalizado al generar una conexión de pertenencia durante todo el proceso, contribuyendo así a la materialización de las metas y objetivos de sus clientes, que sin duda son lo más importante.

1.1 Fundación del despacho de capacitación Paideia Formación Humana S.A. de C.V.[1]

Paideia Formación Humana S.A. de C.V. surgió como entidad legal en marzo de 2008, bajo la dirección de la maestra Araceli Romo Cabrera, quien, con más de 15 años de experiencia en educación y capacitación, decidió aventurarse en el ámbito organizacional, fundando una firma de capacitación y consultoría enfocada en el crecimiento humano y empresarial.

El propósito inicial de la firma fue satisfacer las necesidades de capacitación de una corporación del sector financiero, que fue su primer cliente, solicitando un proyecto especial para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Al principio, el equipo de Paideia Formación Humana S.A. de C.V. estaba compuesto únicamente por dos personas: la fundadora, directora general, y una analista de capacitación, ambas con formación pedagógica de la Facultad de Estudios Superiores (FES) plantel Aragón y una sólida experiencia en capacitación empresarial.

Con el tiempo, la firma creció y diversificó su oferta, expandiendo su equipo a unos 25 miembros, incluyendo auditores de calidad, diseñadores instruccionales e instructores. Actualmente, atiende a más de 30 clientes y ofrece una amplia gama de servicios que abarcan la asesoría para las áreas de gestión del talento o recursos humanos; desde la detección de necesidades, planificación, diseño, ejecución y

[1] Según la información proporcionada en el Capítulo I Características del despacho de capacitación Paideia Formación Humana S. A. de C. V. del trabajo de titulación de Dalia Noemí Mendoza Sánchez colega y compañera en el despacho.

seguimiento de cursos presenciales y virtuales en temas de desarrollo humano y organizacional.

A continuación, se enlistan algunos de los servicios que se encuentran en la página de internet de Paideia Formación Humana S.A. de C.V.:

Capacitación presencial

1. Consultores expertos en la Norma 035
2. Diseño y desarrollo de Materiales de Capacitación
3. Desarrollo de habilidades Directivas y Gerenciales
4. Preparación para certificación ISO
5. Cadenas Cliente - Proveedor
6. Planeación Estratégica
7. Comunicación Efectiva / Oratoria
8. Vocería y Mensajes Clave
9. Trabajo en Equipo
10. Metodología 5, 6 y 7 "S"
11. Calidad en el Servicio
12. Protocolos de Atención al Cliente
13. Administración del Tiempo
14. Liderazgo
15. Inteligencia Emocional
16. Formación de capacitadores
17. Bienestar laboral y salud ocupacional

Capacitación a distancia

1. Conferencias en línea

2. Videocursos y Microcápsulas

3. Cursos y Tutoriales

4. Gamificación

5. Plataformas Digitales

Coaching

1. Ejecutivo de Vida y Laboral

Además de los servicios mencionados, Paideia ofrece servicios adicionales como team building, spots de radio y televisión, assessment center, tutoriales, diagnóstico organizacional, videos informativos y videoconferencias.

1.2 Estructura organizacional

El despacho de capacitación y consultoría Paideia Formación Humana S.A. de C.V. está conformado por seis áreas, las cuales le dan sustento y soporte a través del cumplimiento de responsabilidades. Las interacciones entre ellas y la ejecución de los procesos y servicios se coordinan con la finalidad de brindar a los clientes una experiencia excepcional de atención. A continuación, daré una breve reseña informativa:

Dirección: Es el área encargada de negociar y hacer trato directo con los clientes, así como también de aprobar los proyectos y servicios entregables para los clientes.

Subdirección: Tiene como responsabilidades principales guiar y asesorar a todos los colaboradores que son parte del despacho de capacitación, así como también fungir como intermediario entre el despacho y los clientes, para la atención de dudas y aclaraciones sobre algún producto o servicio recibido.

Finanzas: Se encarga exclusivamente de la contabilidad y asuntos legales del despacho.

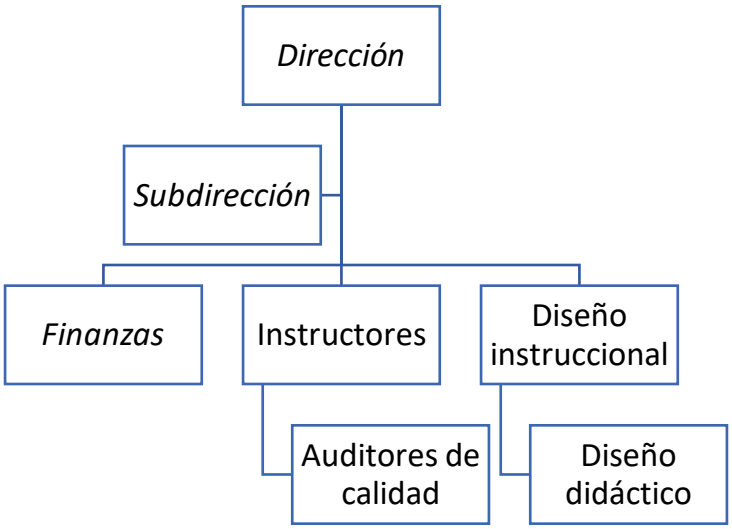
Instructores: Son los responsables de facilitar los cursos de capacitación y compartir los informes de resultados de cada evento de formación.

Auditores de calidad: Acompañan a los clientes en los procesos de implementación de la capacitación, así como en la verificación de la aplicación de los procesos de estandarización de los clientes.

Diseño instruccional: Tiene la responsabilidad del proceso sistemático de planificar, desarrollar y evaluar experiencias de aprendizaje.

Diseño didáctico: Se centra más en la implementación práctica de las estrategias de enseñanza.

A continuación, presento un organigrama con la finalidad de hacer más ilustrativa la conformación del despacho:



1.3 **Misión, visión y valores**

Estos elementos no solo definen la dirección estratégica de la organización, sino que también proporcionan un marco ético y cultural que influye en todas las actividades y decisiones dentro de la empresa.

Misión: Contribuir al desarrollo humano y profesional de las personas en las organizaciones generando soluciones innovadoras con sistemas de trabajo que fomenten la mejora continua.

Visión: Posicionarnos como una de las mejores alternativas de capacitación, caracterizada por la orientación al servicio y la ética al realizar nuestras intervenciones.

Los valores que rigen a Paideia Formación Humana S.A. de C.V. son:

- ✓ Honestidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Actitud de servicio

Estos principios fundamentales no solo han sido guías para la empresa, sino también para mi desarrollo personal y profesional. En retrospectiva, integrar estos elementos en este informe subraya cómo la teoría y la práctica convergen en un entorno empresarial dinámico y orientado al desarrollo humano. Esta experiencia profesional en el despacho me ha preparado no solo para enfrentar desafíos profesionales futuros, sino también para contribuir significativamente al crecimiento y éxito de la organización al buscar innovar y mantener altos estándares éticos en sus operaciones.

1.4 Mi inserción al despacho de capacitación

En el año 2015 comencé a trabajar para el despacho Paideia Formación Humana. A lo largo de este tiempo, he asumido diversas funciones, actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión de las solicitudes de nuestros clientes.

En mayo de 2015, el despacho desarrolló un proyecto de Mystery Shopper, centrado en la evaluación del servicio ofrecido por los colaboradores de una empresa específica hacia sus clientes (cuyo nombre de la empresa se mantendrá confidencial por el acuerdo de privacidad que firmamos en cada cliente).

Nuestra participación en este tipo de proyectos, al fungir en el puesto de auditora de calidad, comprende la realización de visitas a los sitios o puntos de venta de manera anónima, para evaluar aspectos específicos solicitados por el cliente. Entre estos aspectos se incluyen la evaluación de la imagen del punto de venta, que implica observar cuáles son las condiciones en las que se encuentra la sucursal visitada, la limpieza y el buen funcionamiento de las instalaciones, así como también el equipo electrónico y mobiliario con el que cuenta el sitio y que son necesarios para la operación diaria. De igual manera, la imagen del personal es un aspecto a considerar. En nuestra visita, verificamos el código de vestimenta, uniformes en buenas condiciones, en la talla correcta, sin dejar de lado la proyección de una apariencia formal, ejecutiva y/o profesional. Por último, pero no menos importante, está el tema del servicio y todas sus implicaciones: la actitud que el colaborador proyecta al estar frente al usuario y brindarle la atención, el uso de protocolos, conocimiento de sus productos y otros elementos esenciales que garantizan una experiencia satisfactoria para el usuario final.

Este proyecto marcó el inicio de mi relación laboral con el despacho de capacitación. A través de esta oportunidad laboral, pude desarrollar habilidades clave, tanto personales como profesionales, y a su vez contribuir al crecimiento y éxito continuo de la organización. Estoy agradecida por la oportunidad y entusiasmada por seguir colaborando en futuros desafíos y proyectos que estén por venir.

Durante estos años de colaboración con Paideia Formación Humana S.A. de C.V., he tenido la oportunidad de contribuir y además aprender en dos puestos: primeramente, como auditora de calidad y, posteriormente, como instructora de capacitación. En el tercer capítulo describiré mi actividad profesional con más detalle en ambos puestos.

Capítulo 2. Marco teórico

"La educación no va a cambiar al mundo: cambia a las personas que van a cambiar al mundo"

Paulo Freire

Para abordar de manera efectiva el tema de la capacitación en el ámbito educativo, es esencial construir un marco teórico que permita situar este proceso dentro de un contexto más amplio. Este capítulo se dedica a explorar los conceptos fundamentales relacionados con la educación y la capacitación, proporcionando una base teórica que fundamenta la práctica profesional descrita en este informe.

El papel de la educación en la formación de los individuos es fundamental, ya que actúa como el medio principal a través del cual se preservan y transmiten las características culturales, físicas y espirituales de una comunidad. Jaeger (2001) afirma: "Todo pueblo que alcanza un cierto grado de desarrollo se halla naturalmente inclinado a practicar la educación, por lo que, la educación es el principio mediante el cual la comunidad humana conserva y transmite su peculiaridad física y espiritual. Con el cambio de las cosas cambian los individuos" (p. 12). El autor subraya la importancia de la educación en la evolución personal y social, destacando su rol en la adaptación y el crecimiento individual.

2.1 Concepto de educación

La educación puede interpretarse desde dos vertientes. La primera proviene del latín educare, de ex (fuera) y ducere (llevar), lo que lleva a Pestalozzi a establecer que: "la educación es desarrollo". La segunda etimología, también del latín, es educare, utilizada culturalmente como "alimentar al ganado". Herbart y los socialistas, quienes adoptan esta segunda definición, sostienen que la educación es la "transmisión de cultura" (Picardo, 2005, p. 93). Ambas acepciones son elementos clave para definir y comprender la educación. Como profesionales comprometidos con nuestro campo de estudio, estamos en una búsqueda constante por ampliar nuestro conocimiento y profundizar en los aspectos fundamentales de lo educativo.

Según se menciona en el libro Enfoque filosófico de la educación, la educación es el intento de hacer aflorar lo que llevamos dentro, un descubrir capacidades (Farfán, Kcomt, Leiva, More, Quevedo y Rodríguez, citado en Picardo, 2005). En este sentido, cabe señalar que el paradigma constructivista de la educación subraya que "la educación debe estar dirigida a promover capacidades y competencias y no solo conocimientos cerrados o técnicas programadas… a transformar lo que sabe. Se espera que el ser humano sea capaz de aprender a aprender, a colaborar, a comportarse de forma ética, responsable y solidaria, a resolver problemas, a pensar y recrear el conocimiento" (Díaz-Barriga y Hernández, 2010). Este pensamiento vincula la transmisión de la cultura con la socialización del conocimiento.

John Dewey comparte esta visión, al afirmar que la educación permite la transmisión de intereses, propósitos, informaciones, destrezas y prácticas de los miembros maduros del grupo. Según Dewey (2004), la educación no debe limitarse a la preservación física de los miembros inmaduros, sino centrarse en su desarrollo integral. Esta perspectiva también es apoyada por otros teóricos como Durkheim, quien afirmaba que "el hombre nace egoísta y solo la sociedad, a través de la educación, puede hacerlo solidario. Por eso, para Durkheim, la educación se definía como acción ejercida por las generaciones adultas sobre las generaciones que no se encontraban aún preparadas para la vida social" (Gadotti, 1998, p. 27). De manera similar, Natorp sostenía que "la pedagogía social significa el reconocimiento de que la educación del individuo está condicionada socialmente y que, a su vez, la vida social lo está por una educación adecuada" (Luzuriaga, 1994).

2.1.1. Tipos de educación

La educación según lo mencionan (Abbagnano N. & Visalberghi A., 2014) es un fenómeno que puede asumir las formas y las modalidades más diversas, según sean los diversos grupos humanos y el grado de desarrollo. Esto nos lleva a visualizar la versatilidad de la educación que está presente en cualquier momento y en cualquier lugar; y que en ocasiones no nos percatamos de ella y su influencia en nuestra vida diaria.

Se puede clasificar a la educación, para lograr identificar los tipos de educación y de este modo divisar su alcance, las necesidades que puede cubrir, el impacto que genera de forma directa e indirecta en el entorno inmediato, pero sobre todo en los sujetos que intervienen en el proceso educativo.

En cuanto a los tipos de educación, considerando sus características y objetivos para así identificarlos claramente y poder ubicar cada acción educativa en el lugar que le corresponda.

> De acuerdo con Trilla et al. (citado por Reyes-Ánimas 2023) sujetan que los contextos formales y no formales, se diferencian de los contextos informales porque los primeros tienen en sí los atributos de la organización y la sistematización; y a su vez para distinguir entre los contextos formales y no formales entre si proponen dos criterios, un criterio estructural y otro metodológico. Desde el criterio estructural, se considera que los contextos formales y no formales se distinguen por su inclusión o no dentro del sistema educativo reglado; es decir que, la educación formal sería aquella que iría desde los primeros años de educación hasta los estudios universitarios; y la educación no formal sería aquella que presenta en forma de propuestas organizadas de educación extraescolar.

En este sentido, Reyes-Ánimas (2023) clasifica la educación en formal, no formal e informal, destacando las diferencias entre ellas:

- Educación formal: “La enseñanza estructurada y organizada que se imparte en instituciones educativas, como escuelas, colegios, universidades u otros centros académicos. Es un proceso sistemático que sigue un plan de estudios establecido y tiene objetivos específicos para desarrollar habilidades, conocimientos y competencias en los estudiantes” (Reyes-Ánimas, 2023, p. 31).

- Educación no formal: “Es aquella que ocurre fuera del sistema educativo formal y no se rige por un plan de estudios específico ni conduce a un título académico. Se caracteriza por ser flexible, adaptarse a las necesidades y

preferencias individuales, y estar orientada a objetivos específicos" (Reyes-Ánimas, 2023, p. 31).

- Educación informal: "Un proceso con una duración de toda la vida en el que las personas adquieren y acumulan conocimientos, habilidades y actitudes por medio de experiencias cotidianas y su relación con el entorno" (Reyes-Ánimas, 2023, p. 32).

En conclusión, es esencial comprender las características y objetivos de la educación formal, no formal e informal, ya que cada modalidad ofrece valiosas oportunidades de aprendizaje que se adaptan a diferentes contextos y necesidades. La educación formal, con su estructura y rigor, proporciona una base académica sólida y un marco claro para el desarrollo de competencias y conocimientos. Por otro lado, la educación no formal, al ser más flexible y orientada a objetivos específicos, permite a los individuos adquirir habilidades prácticas y relevantes que pueden ser aplicadas en la vida cotidiana y en el ámbito laboral.

Además, la educación informal, que se desarrolla de manera natural a través de experiencias cotidianas y la interacción con el entorno, es fundamental para la formación de valores, actitudes y habilidades sociales, complementando así lo aprendido en las modalidades anteriores.

2.2 Concepto de Andragogía

Después de revisar los tipos de educación y las modalidades educativas, abordaremos el concepto de Andragogía entendiéndola como una rama de la educación especializada en el aprendizaje de los adultos.

La UNESCO en los años setenta provoca mayor auge y popularidad sobre la andragogía al puntualizar de manera clara e internacional la teoría de Educación a lo largo de la vida (Ubaldo, 2009, p.13). Alcanzar un nivel profundo de reflexión sobre la importancia de la educación y la formación de los adultos genera una serie de transformaciones y acciones orientadas a materializar los procesos formativos dirigidos a esta población, que durante un tiempo había sido desatendida. Este enfoque renovado permite no solo reconocer el valor de la educación continua para

los adultos, sino también implementar estrategias efectivas que respondan a sus necesidades específicas, facilitando así su inclusión y desarrollo integral en el contexto educativo actual.

En 1976 se llevó a cabo la XIX Reunión de la Conferencia General de la UNESCO, en Nairobi, Kenya. En dicha reunión se llegó a la siguiente resolución: el término educación de adultos habilita la totalidad de los procesos organizados de educación, sea cual sea el contenido, el nivel y el método, sean formales o no formales, ya sea que prolonguen o reemplacen la educación inicial brindada en las escuelas y universidades, y en forma de aprendizaje profesional, gracias a los cuales, las personas consideradas como adultos por la sociedad a la que pertenecen, adquieren nuevas aptitudes, engrandecen sus conocimientos, optimizan sus competencias técnicas o profesionales y hacen evolucionar sus actitudes o su comportamiento al alcanzar un enriquecimiento integral del hombre y una participación en un desarrollo socioeconómico y cultural equilibrado (Ubaldo, 2009, p. 35).

Considero que es una definición integral, abarca diversos enfoques y dimensiones de la vida adulta y sus implicaciones, subrayando la amplitud y flexibilidad del concepto de educación de adultos. En conclusión, la educación de adultos se presenta como un pilar fundamental para el avance tanto individual como colectivo, y se alinea de manera efectiva con los objetivos de desarrollo de las sociedades contemporáneas.

De acuerdo con la antología para la “Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal” elaborada por el Centro Nacional de Capacitación y Consultoría Empresarial 2024 se menciona que, dentro de los principios de andragogía el enfoque se centra en las necesidades y decisiones del adulto en cuanto a qué y por qué estudiar. Los adultos eligen su aprendizaje en función de sus requerimientos específicos y tienden a demandar más del contenido que el profesor ofrece. Son autónomos en su proceso educativo, que se ve influido por la metodología de enseñanza, la experiencia previa y la interacción grupal. La aplicación inmediata de lo aprendido facilita un aprendizaje más didáctico y efectivo.

Las características clave del adulto en el aprendizaje incluyen:

- Motivación personal.
- Perspectiva individual sobre el material de estudio.
- Experiencia previa y disposición para aprender.
- Capacidad para adquirir y reflexionar sobre la experiencia.
- Habilidad para conceptualizar y aplicar el conocimiento adquirido

Dado el impacto significativo de estos factores en la eficacia del aprendizaje es crucial profundizar en el estudio de la andragogía. Comprender mejor estos aspectos nos permitirá diseñar estrategias educativas efectivas y adaptadas a las realidades y necesidades de los adultos, promoviendo así un aprendizaje continuo y significativo que potencie su desarrollo personal y profesional.

2.2.1 Concepto de Capacitación

En el contexto de la educación para adultos, la capacitación ejerce una función esencial. Su enfoque está dirigido a la adquisición de habilidades especializadas y conocimientos técnicos necesarios para desempeñar roles específicos en el ámbito laboral o en diversas situaciones cotidianas. Generalmente, la capacitación se organiza en programas formales o informales con el propósito de alcanzar objetivos de aprendizaje claramente definidos dentro de un período temporal establecido.

Orozco (2017, p. 4) puntualiza que la capacitación es una actividad educativa que coadyuva al desarrollo de las capacidades humanas. Es un proceso simple cuando es utilizado como un medio para proveer conocimientos, sin embargo, se torna positivamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en las personas.

El proceso de capacitación es, sin duda, complejo, pero sumamente enriquecedor en todos sus aspectos, ya que contribuye significativamente al desarrollo integral de todos los participantes. Desde el diseño instruccional hasta la ejecución y la interacción entre el capacitador y los participantes, se fomenta la construcción de nuevos conocimientos. La socialización de saberes previos y la integración de experiencias profesionales y personales enriquecen el proceso, haciendo que la

adquisición de conocimientos sea más productiva y profunda. Este enfoque maximiza el potencial del aprendizaje y optimiza el impacto del proceso formativo.

Werther. W. & Davis. K. (2008, p. 252) Introducen que, aunque el proceso de capacitación posibilita el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles del personal, a su vez:

> Auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y pueden ayudar en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. Muchos programas que se inician sólo para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo en su desarrollo e incrementando su potencial como empleado de intermedio, o incluso de nivel ejecutivo.

Retomando la cita anterior, es posible confirmar el impacto profundo de los procesos de capacitación, que actúan como una invitación constante a la adquisición de nuevos conocimientos y al establecimiento de hábitos de estudio y desarrollo personal. Estos procesos fomentan una actitud de aprendizaje continuo, valorizan las habilidades existentes y promueven la disposición a enfrentar nuevos desafíos educativos. La capacitación no solo impulsa el desarrollo individual, sino que también cultiva una verdadera pasión por el aprendizaje y el crecimiento personal.

Guerra (1990) señala que “la capacitación como modalidad educativa se ubica hoy dentro del marco de los sistemas educativos no formales, como una forma de educación de adultos; se le conoce bajo diferentes denominaciones: reconversión, adiestramiento, entrenamiento, formación profesional, perfeccionamiento. El común denominador de todas estas acciones es que se les conceptualiza como una forma educativa cuyo propósito fundamental es provocar cambios en las habilidades intelectuales, las destrezas manuales, los conocimientos, las aptitudes y las actitudes de las personas que ya ocupan un puesto de trabajo o que piensan ingresar en él”.

Munguía (1995) menciona que “la importancia de la capacitación radica en que está orientada a mejorar los procesos productivos de las organizaciones. La

productividad, que plantea el modelo de desarrollo que ha seguido nuestro país desde los años cuarenta, señala que ésta se acrecienta cuando se obtiene una mayor cantidad de bienes por unidad de tiempo de trabajo y aumentan las ganancias de los empresarios. A su vez, dichas ganancias elevan la tasa de reinversión y crean mayor oferta de empleos, lo que da como consecuencia la ampliación del mercado interno a través de una mejor distribución del ingreso y una disminución del desempleo." (citado por Flores, 2012, p. 22).

La capacitación es un aspecto que se debe tomar de forma continua y sistemática en las organizaciones de hoy en día, la finalidad es que los colaboradores obtengan los conocimientos para el desarrollo y sostenimiento de las instituciones (Parra, C. y Rodríguez, F, 2016 citado por Castagnola et al., 2020, p. 2).

Resultó enriquecedor incluir citas de diversos autores a lo largo de los años para comparar sus perspectivas sobre la capacitación. Al analizar sus enfoques, se evidencia una coincidencia en que la capacitación es un proceso esencial que facilita a los colaboradores la adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y la demostración de aptitudes y actitudes cruciales para desempeñar con eficacia un puesto de trabajo. Este consenso subraya la importancia de la capacitación en el fortalecimiento de la competencia profesional y en el fomento del crecimiento continuo dentro del entorno laboral.

Es importante destacar que la capacitación no solo proporciona beneficios a nivel individual, sino que también genera resultados positivos tanto a nivel micro como macro. En el nivel micro, se centra en el desarrollo personal del individuo capacitado, mientras que en el nivel macro, aborda el impacto favorable en la institución u organización a la que pertenece el colaborador. La capacitación impulsa el crecimiento profesional continuo del empleado, lo cual, a su vez, mejora el rendimiento y la eficiencia de la organización en su conjunto.

Es fundamental que los colaboradores encuentren satisfacción y motivación en la capacitación continua, ya que la falta de interés puede disminuir la efectividad del proceso. Participar en experiencias de capacitación enriquecedoras puede despertar un entusiasmo genuino por el aprendizaje y fomentar una mentalidad de

crecimiento. Alcanzar los objetivos de aprendizaje y lograr las metas establecidas pueden servir como motivadores claves para continuar con el desarrollo profesional y asumir nuevos desafíos.

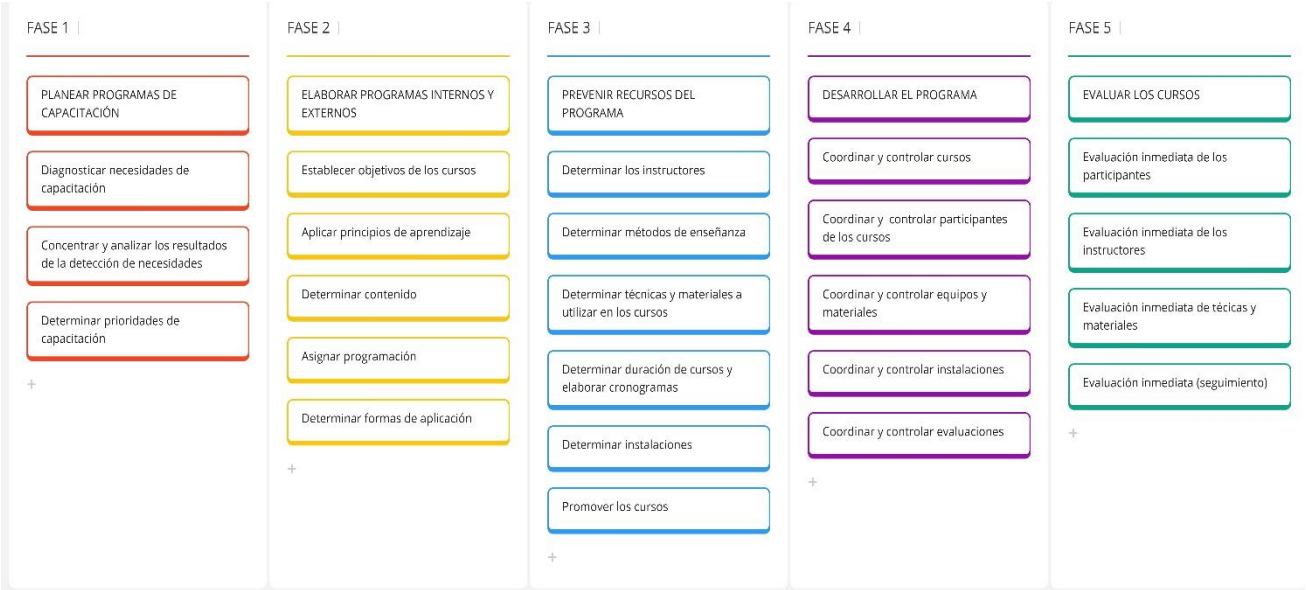
Integrar la educación continua en la vida profesional implica identificar las áreas de interés dentro de la propia carrera, estar al tanto de las innovaciones emergentes y evaluar cómo incorporarlas en la práctica profesional. Además, implica explorar temas de especialización, encontrar la pasión profesional y disfrutar plenamente del proceso.

Aunque el impacto de la capacitación en el ámbito individual es evidente, es igualmente importante considerar su repercusión a nivel social. Como señala Flores (2012), “con la capacitación se contribuye al desarrollo de la sociedad, ya que permite contar con colaboradores que logran un desarrollo dentro de las organizaciones, lo cual mejora su desempeño en la vida social, económica y cultural del país”. Esta cita subraya la importancia de la capacitación en el contexto social.

2.2.2 Proceso pedagógico y el diseño instruccional

Es fundamental reconocer la importancia del proceso pedagógico en la capacitación. La metodología empleada en el proceso de enseñanza-aprendizaje constituye el punto de partida para una transformación efectiva, desarrollándose a partir de una necesidad específica previamente identificada.

A continuación, se presenta un esquema que desglosa de manera detallada el proceso pedagógico desde su inicio hasta su culminación, abarcando todas las fases que fundamentan el diseño y desarrollo de la capacitación y los cursos. Este diagrama, elaborado por Salvador y Aduna en 1999 (citado por Flores, 2012, p. 30), ofrece una representación clara y precisa del proceso, resaltando las fases y acciones requeridas en cada etapa, al facilitar una ilustración sistemática de los pasos necesarios en el proceso pedagógico.



En conclusión, comprender el proceso pedagógico en la capacitación es crucial para asegurar que el aprendizaje sea significativo y pertinente. La metodología que subyace a este proceso no solo establece el marco para una transformación educativa exitosa, sino que también sienta las bases para el desarrollo de un diseño instruccional coherente y bien estructurado. El esquema presentado, elaborado por Salvador y Aduna en 1999, proporciona una visión detallada y sistemática de cada fase del proceso pedagógico, facilitando así la planificación y ejecución de programas de capacitación. Esta estructura detallada es el fundamento necesario para abordar el diseño instruccional, que se encargará de concretar y operacionalizar los principios pedagógicos en estrategias y materiales específicos. Por lo tanto, una vez comprendido el proceso pedagógico, el siguiente paso es aplicar estos conocimientos en el diseño instruccional, asegurando que cada componente del programa de capacitación esté alineado con los objetivos educativos y las necesidades de los participantes.

Considerando lo anterior, el diseño instruccional debe centrarse en crear experiencias de aprendizaje que sean eficaces y alineadas con los objetivos establecidos, garantizando así una implementación exitosa del proceso educativo.

De acuerdo con Richey, Fields y Foson (2001) “se apunta que el Diseño Instruccional supone una planificación instruccional sistemática que incluye la

valoración de necesidades, el desarrollo, la evaluación, la implementación y el mantenimiento de materiales y programas" (citado por Belloch, C. 2013).

Es evidente que este proceso requiere una aproximación integral y meticulosa para garantizar la efectividad en la enseñanza y el aprendizaje. La planificación sistemática mencionada implica no solo la creación de materiales y programas educativos, sino también una evaluación continua que permita ajustar y mejorar las estrategias según las necesidades emergentes. Este enfoque integral asegura que los recursos didácticos se mantengan pertinentes y adaptables, lo que a su vez optimiza el impacto educativo y mejora la experiencia de aprendizaje. La implementación y el mantenimiento de estos materiales garantizan que el proceso educativo se alinee con los objetivos pedagógicos y se ajuste a las demandas del entorno educativo.

Chiappe (2009) señala que "el diseñador instruccional deberá velar, en este caso, por la construcción de ambientes de aprendizaje. Esto conlleva la atención y articulación de una serie de recursos, que van mucho más allá de la estructuración de contenidos y formulación de actividades de aprendizaje, y que requieren procesos de gestión de recursos humanos y tecnológicos. Entran en escena procesos de seguimiento del ejercicio…, así como el análisis de factores de contexto, condiciones tecnológicas, características del usuario, etc.".

Concuerdo con los argumentos de Chiappe al señalar que el diseñador instruccional debe adoptar una perspectiva crítica y analítica al planificar y estructurar la experiencia de aprendizaje para los participantes. Esta visión es fundamental, ya que influye directamente en los resultados obtenidos y en el logro de los objetivos establecidos.

El propósito esencial del diseño instruccional es facilitar el acceso al contenido educativo de manera más agradable y accesible. Esto se traduce en crear experiencias que promuevan el aprendizaje significativo, mediante vivencias atractivas que despierten en los individuos el interés y la motivación por aprender.

De acuerdo con lo señalado por Chiappe (2009) el rol del diseñador instruccional consiste en participar dentro de un proceso macro (proyecto), el cual tiene como propósito la generación de experiencias de aprendizaje, ya sea en cursos, lecciones, ambientes virtuales de aprendizaje y materiales educativos.

En este contexto de planificación y estructuración educativa, el modelo ADDIE se presenta como una herramienta valiosa para guiar el proceso de diseño instruccional. ADDIE, un acrónimo de Análisis, Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación ofrece un marco estructurado para la creación y mejora continua de programas de capacitación y materiales educativos. Este modelo proporciona una metodología sistemática que facilita la aplicación de los principios del diseño instruccional de manera eficaz, asegurando que cada etapa del proceso esté alineada con los objetivos pedagógicos y las necesidades del aprendizaje.

El modelo ADDIE es un proceso de diseño Instruccional interactivo, en donde los resultados de la evaluación formativa de cada una de las fases pueden llevar al diseñador instruccional de regreso a cualquiera de las fases previas. El producto final de una fase es el producto de inicio de la siguiente fase. ADDIE es el modelo básico de diseño instruccional, pues contiene las fases esenciales del mismo (Belloch, 2013).

El modelo de diseño instruccional se destaca por su accesibilidad y facilidad de implementación en los procesos de planificación y visualización de los ambientes y experiencias de aprendizaje. Su estructura facilita la construcción de entornos educativos efectivos, contribuyendo así al desarrollo óptimo de los procesos de instrucción.

Es relevante que procedamos a revisar este modelo, dicho análisis permitirá una comprensión más profunda de su aplicación y beneficios en el diseño de estrategias educativas.

Modelo instruccional ADDIE

- ✓ **Análisis.** El paso inicial es analizar el alumnado, el contenido y el entorno cuyo resultado será la descripción de una situación y sus necesidades formativas.
- ✓ **Diseño.** Se desarrolla un programa del curso deteniéndose especialmente en el enfoque pedagógico y en el modo de secuenciar y organizar el contenido.
- ✓ **Desarrollo.** La creación real (producción) de los contenidos y materiales de aprendizaje basados en la fase de diseño.
- ✓ **Implementación.** Ejecución y puesta en práctica de la acción formativa con la participación de los alumnos.
- ✓ **Evaluación.** Esta fase consiste en llevar a cabo la evaluación formativa de cada una de las etapas del proceso ADDIE y la evaluación sumativa a través de pruebas específicas para analizar los resultados de la acción formativa (Belloch, 2013, p. 11)

En conclusión, la capacitación como proceso educativo esencial en la formación de adultos, juega un rol crucial en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias profesionales. Su efectividad está vinculada a una planificación y metodología pedagógica bien estructuradas. Los enfoques revisados subrayan que una capacitación adecuada no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece las organizaciones.

2.3 Conducción de los cursos de capacitación

En este apartado revisaremos algunos de los elementos que son indispensables a la hora de facilitar cursos de capacitación, considerados como esenciales en la práctica, debido a que debe analizarse y estar pendiente de las interacciones que se van dando a lo largo del curso para hacer ajustes o bien implementar alguna estrategia dependiendo de las circunstancias que se presenten.

2.3.1 El papel del instructor de capacitación

Desde la perspectiva andragógica, el proceso educativo se centra en la interacción dinámica entre dos actores principales: el instructor y los participantes, por ello es de vital importancia hacer una mención detallada de su participación y el impacto que esta genera en los cursos de capacitación. Esta interacción entre el instructor y los participantes es fundamental para lograr un aprendizaje significativo y eficaz en contextos de formación para adultos, mejorando así la motivación, el compromiso y la eficacia del aprendizaje, alinea los objetivos del curso con las expectativas de los participantes y facilita la transferencia del conocimiento a situaciones reales.

Para entender adecuadamente el rol del instructor en el ámbito de la capacitación, es esencial considerar la definición proporcionada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Según el Glosario de Términos Empleados en la Capacitación y Adiestramiento en 1981, el instructor se define como “una persona física que posee los conocimientos técnicos y pedagógicos necesarios para preparar y formar a una o más personas en el desempeño de tareas relacionadas con un puesto de trabajo. Se le considera el agente y actor principal en el proceso de capacitación y adiestramiento dentro de las empresas” (citado por Flores, 2012, p. 65). Esta definición destaca el papel crucial del instructor en el desarrollo de habilidades y competencias dentro de las organizaciones empresariales.

Desempeñarse como instructor de capacitación es una decisión profesional que conlleva una responsabilidad significativa y requiere una preparación constante. Tal como se ha abordado en este informe, nuestro entorno está en constante evolución, con avances en investigación, expansión del conocimiento y la aparición de nuevos paradigmas. Estos cambios también impactan el ámbito educativo, por lo que los instructores deben mantenerse actualizados y adaptarse a las nuevas tendencias y enfoques.

Además, para optimizar el proceso de capacitación, los instructores deben poseer una serie de características que mejoren y enriquezcan la experiencia de aprendizaje. Algunas de estas cualidades pueden ser innatas, mientras que otras

pueden desarrollarse con el tiempo. A continuación, se enumeran las características clave que todo instructor debe cultivar:

a) Autenticidad: El instructor debe expresar sus pensamientos y emociones de manera espontánea y desinteresada, fomentando un ambiente genuino de comunicación.

b) Dominio temático: Es esencial que el instructor tenga un conocimiento profundo de los temas tratados y de las diversas técnicas grupales aplicables en el proceso de enseñanza.

c) Empatía: Debe ser capaz de comprender y compartir las experiencias de los participantes para crear un entorno de aceptación y crecimiento.

d) Habilidad para escuchar: El instructor debe escuchar atentamente a cada participante, evitando imponer sus propias ideas y anotando los puntos importantes que requieren investigación adicional.

e) Capacidad para fomentar el aprendizaje: Debe ser competente en promover el conocimiento y enseñar a aprender de manera autónoma.

f) Estimulación del grupo: Es crucial que el instructor se preocupe por el dinamismo del grupo, orientándolo y tranquilizándolo según sea necesario.

g) Claridad y precisión: Las exposiciones deben ser claras y explícitas para asegurar una comprensión adecuada del contenido.

h) Apertura al cambio: El instructor debe estar dispuesto a aceptar nuevas ideas y enfoques, reconociendo que los participantes también aportan conocimientos y experiencias valiosas.

Estas características son fundamentales para el éxito en la capacitación (Tornel y Asociados, pp. 32-33, citado por Flores, 2012). En mi experiencia, estas cualidades deben ser puestas en práctica continuamente frente a un grupo de capacitación. Aunque el rol del instructor es crucial, el verdadero protagonista del proceso educativo es el participante. Son los capacitados quienes convierten la capacitación

en una realidad y justifican la labor del instructor, aportando su propia experiencia y disposición para aprender.

2.3.2 El papel del participante

En el ámbito de la capacitación y el desarrollo profesional, el papel de los participantes es fundamental para el éxito de cualquier programa educativo. La comprensión de los diversos tipos de participantes y sus características es esencial para diseñar e implementar estrategias de enseñanza efectivas y adaptadas a sus necesidades individuales y grupales.

A lo largo de mis años de experiencia en la capacitación, he observado que cada participante aporta una combinación única de antecedentes, expectativas y estilos de aprendizaje. Estos factores influyen significativamente en su nivel de participación, motivación y capacidad para asimilar y aplicar el conocimiento. Por ende, identificar y comprender dichas particularidades se convierte en un aspecto crucial para el facilitador, ya que permite personalizar las intervenciones y maximizar el impacto del proceso educativo.

La literatura especializada ha clasificado a los participantes en diversas categorías, cada una con sus propias características y necesidades específicas. Este conocimiento no solo ayuda a anticipar y gestionar posibles desafíos, sino que también facilita la creación de un ambiente de aprendizaje inclusivo y dinámico. Al adaptar nuestras estrategias pedagógicas a las distintas tipologías de participantes, podemos promover una mayor interacción, colaboración y éxito en el proceso formativo.

Flores (2012) comparte un cuadro en el que se detalla cada tipo de participante, sus características y descripción más significativa, así como las estrategias recomendadas para abordarlos con base en la propuesta de Orridge.

Comportamiento	Características	¿Cómo abordarlo?
El Saboteador	Le gusta demostrar su conocimiento, algunas veces conoce poco del tema, pero le gusta oírse.	Cuando haga una pregunta, establezca contacto con otros participantes para invitarlos a que se involucren. Si habla demasiado resuma lo que dice, reenfoque y siga adelante. De ser posible hágale preguntas difíciles
El Quejumbroso	Su frase preferida es "esto está horrible".	La queja se puede referir al curso a la organización al trabajo o a la vida. Si su queja se refiere al curso pídale que las especifique de manera abierta y honesta.
El Discutidor	Se siente satisfecho si desafía al instructor, le gusta discutir.	Guarde la calma, no se perturbe ni caiga en una confrontación. Si lo que expresa es correcto, diga que está de acuerdo. Y si no lo está, involucre al grupo, pregunté: ¿qué piensan ustedes?
El Murmurador	Lo provoca el aburrimiento, el que las explicaciones no sean claras o el deseo de establecer alguna amistad.	Hay que alentar la participación. Mejorar la explicación de los temas. Que las conversaciones privadas sean en los recesos. El "poder del silencio" detiene los murmullos.
El Callado	Su silencio se puede deber a la timidez al aburrimiento	Alentarlos a que se involucren, darles confianza, que participen en los ejercicios, que ayuden en la planeación de algunas sesiones.

2.3.3 Tipos de grupos

Según la antología del CENACCE para la "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal" (2024), se establece una tipología específica para los grupos de capacitación. Esta clasificación se basa en el tipo de comportamiento predominante entre los participantes, permitiendo al instructor o facilitador gestionar la capacitación de manera adecuada según el tipo de grupo.

A continuación, se incluirá un cuadro de la antología que detalla los diferentes tipos de grupos y las estrategias de acción recomendadas para el facilitador.

Tipo de grupo	Estrategia de acción del facilitador
Silencioso	El grupo evita externar opiniones en forma abierta, debido tal vez a que desconoce los alcances y beneficios para un mejor desempeño en su entorno laboral o personal. Por lo general esto sucede al iniciar un curso. La labor del instructor en este caso es aplicar técnicas de integración y de participación grupal, que estimulen al grupo.
Participativo	Esta conducta grupal considerada positiva, pues generalmente aporta información productiva y útil para el desarrollo del tema y bien canalizada puede enriquecer el aprendizaje del grupo. El trabajo del facilitador será mantener ese ambiente participativo, aprovechando al máximo su participación y manteniendo el interés de los miembros del grupo
Indiferente	Un grupo que se mantiene indiferente a la técnica grupal o instruccional que se está siguiendo, requiere de alternativas para motivar su participación. La estrategia a seguir por el facilitador en este caso debe ser cambiar técnicas para motivar la participación: involucrar a todos en ejercicios grupales, fortalecer su integración como grupo y mantener una actitud positiva y de proactividad.
Agresivo	Un grupo agresivo es el resultado tal vez de situaciones laborales o de alguien que está moviendo al grupo hacia actitudes negativas. El instructor puede optar por hacer un espacio para enfatizar que le interesa mucho el ambiente que se está dando en el grupo y que tal vez quieran compartir algún comentario señalando que el facilitador no desea imponer su estancia en el curso. Deberá conducirse con tranquilidad, pero seguro y manteniendo el control de sí mismo, siendo sencillo y honesto, enfatizará que desea formar parte del grupo de aprendizaje, ya que no es dueño de la verdad y también puede aprender mucho del grupo.

Fuente CENACCE 2024

2.3.4 Técnicas instruccionales

En el ámbito de la capacitación, las técnicas instruccionales son fundamentales para asegurar que los procesos de formación sean efectivos y cumplan con los objetivos deseados. Estas técnicas fueron diseñadas para facilitar el aprendizaje y el desarrollo de habilidades en contextos profesionales. La adecuada implementación

de estas técnicas no solo mejora la adquisición de conocimientos, sino que también incrementa la motivación y el compromiso de los participantes.

"Las técnicas didácticas permiten que los participantes puedan entrar en contacto con el conocimiento de manera directa y concreta" (Flores, 2012, p. 90).

De acuerdo con la antología del CENACCE para la “Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal” (2024), se establece que las técnicas instruccionales son métodos didácticos que el instructor utiliza para respaldar cada aspecto del contenido en cursos, talleres, seminarios o módulos de diplomado. Una vez establecido el marco del curso, el instructor avanza en el desarrollo del contenido mediante la aplicación de estas técnicas, que son imprescindibles.

En conclusión, las técnicas didácticas son esenciales para un proceso de enseñanza-aprendizaje efectivo, ya que permiten a los participantes interactuar con el conocimiento de manera directa y concreta. La integración efectiva de técnicas instruccionales es indispensable para optimizar el aprendizaje y garantizar que los participantes puedan aplicar los conocimientos adquiridos en contextos reales.

A continuación, se describen 3 de las técnicas instruccionales básicas, utilizadas para facilitar un curso de capacitación.

Flores (2012) afirma lo siguiente:

Técnica instruccional expositiva

Consiste en presentar un tema o asunto utilizando como medio principal el lenguaje oral. La exposición que se realice puede adquirir diferentes papeles dentro del proceso de aprendizaje, de acuerdo con una forma y oportunidad con la que se utilice, que puede ser:

- Como parte de la motivación
- Como un medio para proporcionar al participante de una visión general del tema.
- Para integrar y reorganizar el conocimiento.

- Para agilizar el desarrollo de los temas.
- Para iniciar las actividades dentro de la clase.

Esta técnica se debe utilizar cuando los participantes no cuenten con la información suficiente o el tema sea de difícil Comprensión. Si se utiliza de manera continua, los participantes caen en la rutina y en la pasividad, por lo que se debe tener cuidado de no abusar (p. 92).

Flores (2012) señala que:

Técnica instruccional diálogo - discusión

Consiste en llevar a los participantes al análisis de un asunto o problema a través de la exposición de sus puntos de vista y de la discusión de los mismos, con el fin de llegar a obtener ciertas conclusiones o acuerdos generales.

- Esta técnica ayuda a estimular el interés de los participantes al poner en actividad su capacidad de razonamiento y emitir juicios con claridad.
- Defender sus puntos de vista al escuchar y valorar a los otros.
- Toma de decisiones a nivel de grupo (p. 94).

Flores (2012) indica que:

Técnica instruccional demostrativa - ejecución

Es un procedimiento que consiste en ejemplificar, en forma directa y concreta, aquello que el participante deberá saber posteriormente. Se puede utilizar en 2 sentidos como razonamiento lógico o como una exhibición práctica.

Se puede recurrir a esta técnica cómo:

- Complemento básico de una exposición, interrogatorio, etcétera.
- Durante el desarrollo de temas relacionados con el comportamiento de aguas residuales, laboratorios, etcétera.
- Para el manejo de instrumentos, maquinaria, equipo de cómputo, etcétera.

Cuando se haga una demostración, debe concluirse, cuidando que los pacientes realicen el proceso completo que les permita obtener una visión general. Se puede efectuar también para los participantes, En caso necesario, es importante invitar a especialistas, lo cual enriquecerá las sesiones (p. 93)

En la antología del CENACCE para la “Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal” (2024) se señalan los pasos a seguir para la implementación de estas técnicas instruccionales.

Técnica instruccional expositiva

Pasos por efectuar:

1. Presentar el objetivo del tema
2. Desarrollar el contenido de acuerdo con la carta descriptiva
3. Realizar la síntesis de la exposición, haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes del mensaje
4. Plantear preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema

Técnica instruccional diálogo - discusión

Pasos por efectuar:

1. Mencionar el tema a discutir
2. Dividir al grupo en subgrupos
3. Establecer reglas de participación
4. Abrir la discusión recordando el tema a ser discutido
5. Propiciar la participación de los equipos
6. Moderar la discusión
7. Realizar la conclusión del tema

Técnica instruccional demostrativa - ejecución

Pasos por efectuar:

1. Presentar el objetivo de la actividad a desarrollar
2. Ejemplificar la actividad a desarrollar

3. Resolver dudas sobre la demostración realizada
4. Permitir que los capacitandos realicen la práctica
5. Retroalimentar sobre la práctica (p. 55-58)

2.4 Evaluación

La evaluación es un proceso integral que va más allá de la medición del conocimiento adquirido. En el contexto educativo, la evaluación permite comprender cómo los estudiantes asimilan y aplican los conocimientos adquiridos en diversas situaciones.

César Coll señala que "la evaluación constituye uno de los componentes fundamentales del proceso de enseñanza-aprendizaje, en cualquier área, ciclo, modalidad, o nivel, la evaluación debe concebirse con amplitud y emplearse para ayudar y conducir a los alumnos a lograr mejores niveles de aprendizaje; así como para facilitarles un proceso formativo y no para sancionar, atemorizar, reprimir o desaprobar. En tal virtud, la evaluación nunca lo es en sentido estricto de la enseñanza y el aprendizaje, sino más bien de los procesos de enseñanza y aprendizaje" (Coll, 1996 citado por Morán, 2007).

Con base en lo anteriormente mencionado, es fundamental destacar que la evaluación no se puede omitir en los procesos educativos, ya que proporciona información valiosa que enriquece y fortalece el propio proceso de enseñanza y aprendizaje.

En relación con el impacto de la evaluación, es pertinente incluir la siguiente cita del Dr. Morán, quien señala que: "la evaluación es un fenómeno educativo (si es educativo debería educar al realizarse) que condiciona todo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Por esto resulta decisivo preguntarse por la naturaleza de este, por su finalidad y por las dimensiones éticas, sociales y políticas que lo impregnan" (Morán, 2007, p. 14). En definitiva, reflexionar sobre la evaluación desde esta perspectiva nos invita a ver más allá de los resultados inmediatos y a comprender su papel en la construcción de un entorno educativo que fomente el

crecimiento y el desarrollo integral de los estudiantes. La evaluación, en este sentido, se convierte en un instrumento de transformación y mejora continua, que debe ser cuidadosamente diseñado y aplicado para cumplir con su propósito educativo de manera efectiva.

De acuerdo con el **Manual interactivo para el diseño de cursos de capacitación alineados con Estándares de Competencia:**

> La evaluación del aprendizaje es la fase del proceso formativo a través del cual se recopila y analiza información significativa acerca de los logros alcanzados por participantes o capacitandos, con la finalidad de emitir un juicio de valor a partir del análisis y reflexión comparativa con base en criterios e indicadores de referencia, que permita tomar decisiones pertinentes y oportunas para la retroalimentación y la mejora del aprendizaje. (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, 2022, p.43)

Esta definición destaca que la evaluación no solo sirve para medir el progreso de los estudiantes, sino que también facilita la toma de decisiones basadas en una evaluación crítica y comparativa. Este enfoque permite ajustar las estrategias pedagógicas y promover una mejora continua, asegurando así que el proceso educativo sea más efectivo y adaptado a las necesidades de los participantes.

2.4.1 Tipos de evaluación

Según Díaz Barriga y Hernández (2010) señala que:

Evaluación diagnóstica: es aquella que se realiza previamente al desarrollo de un proceso educativo, cualquiera que este sea. También se le denomina evaluación predictiva. (p. 322)

Evaluación formativa: Su finalidad es estrictamente pedagógica: regular el proceso de enseñanza aprendizaje para adoptar o ajustar las condiciones pedagógicas (estrategias, actividades, etcétera) en servicio del aprendizaje de los alumnos. En la evaluación formativa interesa como está ocurriendo el proceso de la construcción de las representaciones logradas por los alumnos. Importa conocer la

naturaleza y características de las representaciones y en el sentido de la significatividad de los aprendizajes, la profundidad y complejidad de las mismas. (p. 329)

Evaluación sumativa: También denominada evaluación final es la que se realiza al término de un proceso un ciclo educativo cualquiera como ya lo han expresado varios autores su fin principal consiste en verificar el grado en el que las intenciones educativas han sido alcanzadas. (p. 352)

En conclusión, los distintos tipos de evaluación —diagnóstica, formativa y sumativa— son fundamentales para un proceso educativo integral y efectivo. Integrar estas tres modalidades de evaluación en la práctica educativa no solo enriquece la experiencia de aprendizaje, sino que también contribuye a una enseñanza más personalizada y adaptativa, orientada hacia el éxito de cada participante del proceso educativo.

2.4.2 Instrumentos de evaluación

Según la Secretaría de Educación Pública:

Los instrumentos de evaluación, definidos como recursos estructurados diseñados para fines específicos en el proceso de evaluación, deben adaptarse a las características de los alumnos y brindar información de su proceso de aprendizaje.

Dada la diversidad de instrumentos que permiten obtener información del aprendizaje, es necesario seleccionar cuidadosamente los que permitan proporcionen la información que se desea.

Cabe señalar que no existe un mejor instrumento que otro, debido a que su pertinencia está en función de la finalidad que se persigue, es decir, a quién evalúa y qué se quiere saber, por ejemplo, qué sabe o cómo lo hace. (p. 20)

Rúbrica

Es un instrumento de evaluación con base en una serie de indicadores que permiten ubicar el grado de desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes o valores, en una escala determinada.

El diseño de la rúbrica debe considerar una escala de valor descriptiva, numérica o alfabética, relacionada con el nivel de logro alcanzado. Generalmente se representa en una tabla que en el eje vertical incluye los aspectos a evaluar, y en el horizontal, los rangos de valoración. (p. 51)

Lista de cotejo

Es una lista de palabras, frases u oraciones que señalan con precisión las tareas, acciones o procesos y actitudes que se desean evaluar.

La lista de cotejo generalmente se organiza en una tabla en la que sólo se consideran los aspectos que se relacionan con las partes relevantes del proceso y los ordena según la secuencia de realización. (p. 57)

Pruebas escritas

Las pruebas escritas se construyen a partir de un conjunto de preguntas claras y precisas, que determinan del alumno o capacitando una respuesta limitada a una elección entre una serie de alternativas, o una respuesta breve. Las preguntas constituyen una muestra representativa de los contenidos a evaluar. Existen diferentes tipos de preguntas:

De opción múltiple: la pregunta se acompaña de un conjunto de respuestas donde sólo una es la correcta.

De base común (multireactivos): se formula una serie de preguntas a partir de la misma información, generalmente un texto o un recurso gráfico.

De ordenamiento: proporciona una serie de hechos o conceptos que aparecen desordenados; la tarea es secuenciarlos de acuerdo con un criterio establecido.

Verdaderas o falsas: la pregunta se acompaña de un conjunto de afirmaciones correctas e incorrectas; la tarea es identificar ambas.

De correlación: se conforman por 2 columnas con ideas o conceptos relacionados entre sí; el propósito es señalar dichas relaciones.

Para completar ideas: se propone un planteamiento incompleto; la tarea es incluir la información que le dé coherencia y sentido.

Abiertas de respuesta única: requieren de una respuesta específica. (p. 63)

En conclusión, la selección de instrumentos de evaluación, como rúbricas, listas de cotejo y pruebas escritas, es esencial para obtener una valoración precisa y justa del aprendizaje.

Al combinar estos instrumentos, se puede obtener una visión integral del progreso de los participantes, promoviendo una práctica evaluativa que no solo informe sobre el aprendizaje alcanzado, contribuyendo así a un proceso educativo más dinámico y significativo.

2.4.3 Evaluación de reacción del participante

Flores (2012) afirma lo siguiente sobre este tipo de evaluación en los cursos de capacitación:

Mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa. Evaluar la reacción es lo mismo que medir la “satisfacción del cliente”. Si lo que se pretende es que el aprendizaje sea eficaz, es importante que los participantes reaccionen favorablemente hacia él. A los cuestionarios de satisfacción que utilizan para evaluar la reacción, algunos evaluadores les llaman “hojas de felicidad”. Ayudan a determinar la efectividad de la acción y ver cómo se puede mejorar. (p.132)

De acuerdo con la antología del CENACCE para la “Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal” (2024) se menciona que:

Es el documento que permite medir el resultado de la impartición de la instructora o del instructor, el material didáctico, el servicio del personal de la

logística del curso y de las instalaciones donde se impartió, para verificar las áreas de oportunidad y mejorar el servicio.

Los datos mínimos que debe contener el formato son:

- Nombre del curso
- Nombre de la instructora o del instructor
- Cliente o empresa que contrata el servicio
- Sede (lugar donde se imparte el evento de capacitación)
- Período de impartición del evento de capacitación
- Horario de impartición
- Número de participantes (p. 73)

En conclusión, la evaluación de reacción o satisfacción en los cursos de capacitación es un componente crítico para medir la efectividad y la relevancia de las experiencias de aprendizaje ofrecidas. Este tipo de evaluación permite a los participantes expresar sus opiniones sobre la calidad del contenido, la metodología utilizada y la interacción con los facilitadores, proporcionando información valiosa que puede guiar futuras mejoras en el diseño de los programas. Al centrar la atención en la satisfacción del aprendiz, se fomenta un ambiente de aprendizaje más colaborativo y motivador, lo que puede aumentar la retención del conocimiento y la aplicación práctica de lo aprendido. En última instancia, implementar una evaluación de reacción efectiva no solo enriquece la experiencia de capacitación, sino que también asegura que los objetivos formativos se alineen con las expectativas y necesidades de los participantes, contribuyendo así al éxito global del proceso educativo.

Capítulo 3. Descripción de las actividades

“Soy una parte de todas las personas que he conocido"
Alfred Tennyson

Este capítulo ofrece un análisis de las actividades de mi práctica profesional como auditora de calidad e instructora de capacitación. Se examinan las dinámicas utilizadas, así como el impacto de estas experiencias en los colaboradores que vivieron un proceso de verificación bajo mi responsabilidad o bien como participantes de un curso de capacitación, así como también el desarrollo y crecimiento profesional que marcó mi trayectoria como pedagoga.

3.1 Auditora de calidad

Actividad realizada: Proceso de verificación

Objetivo de la actividad: asegurar la efectiva implementación del programa de capacitación en las sucursales, a través de visitas y evaluaciones sistemáticas. Esto incluye proporcionar retroalimentación constructiva y elaborar reportes que destaquen el desempeño de las sucursales más sobresalientes, contribuyendo así a la mejora continua de los estándares de calidad y a la optimización de los procesos de capacitación.

Contexto: La actividad profesional como auditora de calidad se llevó a cabo en diversas sucursales de clientes de Paideia, que solicitaban asistencia para evaluar y mejorar la atención al cliente a través del proyecto Mystery Shopper. Este proceso se desarrolló en un período específico, en el que un equipo multidisciplinario se preparó para cumplir con los objetivos del cliente, asegurando que la intervención se alineara con las necesidades del sector y las expectativas de servicio.

Desarrollo: El proceso comenzó con sesiones de planeación, donde el equipo se familiarizaba con el cliente, su giro y las actividades a realizar. A continuación, se llevó a cabo una capacitación minuciosa que abarcó nuestras responsabilidades, estándares de calidad y protocolos a seguir. Durante esta formación, se revisaron

formatos y materiales para la evaluación, así como casos prácticos que ilustraban situaciones reales. Un momento clave fue mi primera visita de evaluación, donde pude observar cómo un colaborador manejaba una queja de un cliente con gran empatía y profesionalismo, lo que me llevó a reflexionar sobre la importancia de la atención al cliente.

Resultados: Los resultados de esta actividad fueron muy positivos. Se cumplieron los objetivos planteados, ya que se lograron identificar áreas de mejora y fortalezas en el servicio brindado por los colaboradores. Las recomendaciones elaboradas a partir de nuestras observaciones contribuyeron a mejorar la calidad de atención en las sucursales evaluadas. Esta experiencia me permitió no solo aplicar mis conocimientos teóricos de pedagogía, sino también fortalecer mis habilidades de análisis y observación, enriqueciendo mi formación profesional y preparándome mejor para futuros retos en el campo.

El proyecto que a cabo de describir lo conocemos como Mystery Shopper, comprador o cliente misterioso o también conocido como incógnito en su traducción al español, para nosotros como auditores de calidad este proyecto significa una enorme responsabilidad ya que estamos valorando la atención y servicio que los colaboradores de nuestro cliente brindan, y esta atención y servicio impacta en la rentabilidad y los resultados que las empresas obtienen. El cliente incógnito "permite registrar la calidad del servicio y la atención que se ofrece a los clientes en el punto de venta. Con esta práctica las organizaciones están prestando atención y evaluando cada detalle sobre la atención que suministran sus propios empleados al público cliente" (Apoyo, 2006 citado por Botero y Peña, 2006, p. 7).

Actividad realizada: Proceso de certificación en metodología 5S

Objetivo de la actividad: Implementar la metodología de las 5S para lograr la mejora continua y optimizar los procesos de atención al cliente en las empresas.

Contexto: Este proyecto se desarrolló en un entorno donde se buscaba aplicar la metodología de 5S, originaria de la industria automotriz japonesa, y se adaptó a la atención y servicio al cliente, para mejorar la competitividad en el mercado.

Desarrollo: La actividad se llevó a cabo en cuatro fases: una visita inicial para diagnóstico, seguida de un análisis de necesidades, planificación y ejecución de la capacitación. Durante la capacitación, un momento clave fue observar cómo los colaboradores comenzaban a aplicar los principios de las 5S en su entorno laboral, lo que generó un impacto positivo inmediato.

Resultados: Al final del proceso, se cumplieron los objetivos establecidos, logrando una notable mejora en el orden, la eficiencia y la disciplina en el trabajo. Aprendí sobre la importancia del acompañamiento pedagógico durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como la relevancia de la evaluación continua para asegurar la sostenibilidad de los cambios implementados y la consolidación de una cultura de calidad en el trabajo.

Piñero et al. (2018) señalan que "Lean Manufacturing o Manufactura Esbelta, comenzó su aplicación en la filosofía de gestión de la calidad en las industrias japonesas en los años 50, 60 y 70, originalmente conocida con el nombre Toyota Production System (TPS), en su traducción al español Sistema de Producción Toyota, a través del liderazgo y coordinación de Taiichi Ohno, quien llegó a ser un alto ejecutivo del grupo Toyota".

"En japonés kaizen significa mejoramiento continuo. La palabra implica mejoramiento que involucra a todas las personas tanto gerentes como trabajadores. Aunque los mejoramientos bajo kaizen son pequeños e incrementales, el proceso kaizen origina resultados favorables a través del tiempo (Imai, 1998 citado por Piñero et al., 2018), para Masaaki Imai la filosofía kaizen se convirtió en la clave de la ventaja competitiva japonesa. las 5S tienen como fin lograr un mayor orden, eficiencia, y disciplina en el lugar de trabajo (Gemba). Las 5S se derivan de las palabras japonesas Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke". (Masaaki, 1998 citado por Piñero et al., 2018, p. 5).

Todas las palabras que conforman esta técnica de mejora comienzan con ´s en japonés, esta es su traducción en español, significado y las acciones en las que se enfoca:

Seiri – Seleccionar: Elegir lo necesario y eliminar lo que no lo es.

Seiton – Ordenar: Cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa.

Seiso – Limpiar: Esmerarse en la limpieza del lugar y de las cosas.

Seiketsu – Estandarizar: Cómo mantener y controlar las tres primeras S.

Shitsuke – Disciplina: Convertir las 4S en una forma natural de actuar, creando hábitos en los todos los integrantes de la organización para una cultura de la calidad. (Piñero et al., 2018, p. 5)

La metodología 5S es un programa de trabajo que consiste en desarrollar actividades de orden y limpieza y detección de anomalías en el puesto de trabajo, que por su sencillez permiten la participación de todos a nivel individual/grupal, en conjunto mejorando el ambiente de trabajo, la seguridad de personas y equipos, y la productividad (Rey, 2005 citado por Piñero et al., 2018 p. 6).

3.2 Instructora de capacitación

Actividad realizada: Ejecución y seguimiento de cursos presenciales de capacitación

Objetivo de la actividad: Implementar cursos de capacitación para un cliente con presencia en todo el país, con el propósito de atender de manera simultánea a diversas oficinas y asegurar un aprendizaje efectivo en un corto período de tiempo.

Contexto: Esta actividad se desarrolló en un entorno profesional que involucró a un grupo diverso de instructores y participantes. La logística fue un desafío, dado que la capacitación se realizó en múltiples sedes, lo que exigía un enfoque práctico y colaborativo para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto.

Desarrollo: El proceso se llevó a cabo en varias etapas. Comenzamos con la planificación y presentación del proyecto, seguida de sesiones de capacitación y trabajo en equipo. Mi primera asignación como instructora fue en la CDMX, donde, a pesar de los nervios iniciales, pude comprobar que mi verdadera pasión radicaba en facilitar el aprendizaje.

Resultados: Se cumplieron los objetivos de la actividad, logrando no solo impartir los cursos de manera exitosa, sino también experimentando una profunda satisfacción personal al influir positivamente en el aprendizaje de otros. Aprendí que la pedagogía y el acompañamiento son esenciales en la educación de adultos, y ser parte de su proceso de desarrollo es una experiencia invaluable.

Convertirme en instructora de capacitación implicaba un crecimiento dentro de la consultoría, comenzar un proceso educativo que me permitiera adquirir las competencias para propiciar y conducir el aprendizaje de los capacitandos; si bien es cierto que mi perfil profesional se adecuaba a esta nueva posición, por los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria, dichos aprendizajes me dotaron de los elementos requeridos y las bases necesarias para poder desempeñar esta actividad profesional.

Para mí además significó asumir un nuevo reto en mi trayectoria profesional, en Paideia nos propusieron (al grupo de instructores) certificarnos en el estándar de competencia EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, fue un proceso sumamente grato y enriquecedor en todos los sentidos.

Reflexiones finales y valoración crítica

Este apartado tiene como finalidad exponer mis reflexiones acerca de la importancia y el reconocimiento de mi práctica y desempeño profesional, realizar una evaluación objetiva de mi trayectoria e identificar de manera sincera las fortalezas, aciertos, logros y a su vez reconocer errores, puntos de mejora, áreas de oportunidad, así como las experiencias relevantes que puedo identificar en mi práctica durante estos años; llevar a cabo este ejercicio introspectivo me permite hacer un balance constructivo de mi participación y contribución en el quehacer pedagógico.

Esta valoración crítica es un elemento crucial y esencial de este proyecto de titulación, porque en este espacio se expondrá de manera específica, objetiva e integral la autoevaluación de mi desempeño.

Puesto: Auditora de Calidad

1. Aprendizajes Personales

Habilidades desarrolladas: A través de mi trabajo como auditora de calidad, mejoré significativamente mis habilidades de localización y orientación. La necesidad de visitar múltiples puntos de venta me impulsó a aprender a utilizar aplicaciones de navegación y a interactuar con personas para obtener direcciones. Esto no solo amplió mi capacidad técnica, sino que también me enseñó a manejar situaciones de incertidumbre con confianza.

Crecimiento emocional: La responsabilidad de evaluar el desempeño de otros creó un espacio para el crecimiento emocional. Aprendí a ser más empática y a considerar el impacto de mis observaciones. Este enfoque me permitió abordar las evaluaciones con respeto y profesionalismo, reconociendo la humanidad detrás de cada uno de los procesos.

1. *Conexiones Teóricas:*

Aplicación de conceptos teóricos: Pude aplicar teorías sobre evaluación y aprendizaje significativo. Cada evaluación no solo medía el desempeño, sino que era un proceso educativo que influye en el desarrollo profesional. Esto refleja el

enfoque constructivista que aprendí, donde el conocimiento se construye a partir de la interacción y el contexto. También apliqué la teoría de la evaluación formativa, enfocándome en fomentar un ambiente de mejora continua.

Visión humanística: La visión humanística adquirida en mi formación académica me permitió abordar situaciones con empatía, reconociendo la diversidad de factores en el aprendizaje. Esta integración de teorías en la práctica diaria me fortaleció como profesional y contribuyó al desarrollo de los colaboradores en las organizaciones auditadas.

2. *Fortalezas y Debilidades*

Fortalezas: Una de mis principales fortalezas fue la capacidad para observar y analizar situaciones de manera crítica. Esto me permitió identificar áreas de mejora en los procesos evaluados y ofrecer retroalimentación constructiva que beneficiara a los equipos. Además, mi habilidad para trabajar bajo presión me ayudó a cumplir con plazos ajustados sin comprometer la calidad de mis evaluaciones.

Debilidades: Reconocí que uno de mis retos era la planificación logística de las visitas de auditoría. En ocasiones, no toda la información necesaria estaba disponible o los tiempos no eran adecuados, lo que dificultaba la ejecución efectiva de las auditorías. Aprender a anticipar y gestionar estas situaciones es un área en la que necesito seguir trabajando.

3. *Impacto en mi formación*

Desarrollo académico y profesional: Esta experiencia ha sido fundamental en mi desarrollo profesional, ya que me permitió trasladar la teoría a la práctica de manera efectiva. La responsabilidad que asumí en el proceso de auditoría me brindó una visión clara de las dinámicas laborales y del impacto que una evaluación puede tener en la mejora continua.

Preparación para el futuro: La sensación de logro al contribuir a la mejora de procesos me ha dejado con una mayor confianza en mis habilidades. Siento que esta experiencia me ha preparado para asumir roles más complejos en el futuro, tanto en auditoría como en otros campos relacionados con la educación y la calidad.

4. *Perspectivas Futuras*

Aplicación de lo aprendido: En el futuro, planeo utilizar mi experiencia en auditoría para mejorar mis habilidades en evaluación y gestión de equipos. Quiero seguir aprendiendo sobre metodologías de auditoría y calidad que me permitan ser más efectiva en mis intervenciones.

Cambios por implementar: Basándome en mis experiencias, buscaré integrar herramientas tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de datos durante las auditorías. Además, me gustaría promover una cultura de retroalimentación constante dentro de los equipos que evalúo, lo cual podría mejorar la receptividad a las sugerencias.

Puesto: Instructora de Capacitación

1. *Aprendizajes Personales*

Habilidades desarrolladas: Mi rol como instructora de capacitación me permitió desarrollar una amplia gama de habilidades, desde la preparación y organización de materiales didácticos hasta la facilitación de actividades en grupo. Aprendí a estructurar los contenidos de manera que fueran accesibles y atractivos para los participantes, lo que fue crucial para mantener su interés y atención.

Crecimiento emocional: Ver el desarrollo de los participantes y su reacción positiva hacia mis enseñanzas fue profundamente gratificante. Este impacto no solo validó mi trabajo, sino que también reforzó mi deseo de seguir aprendiendo y mejorando en mi práctica profesional.

2. *Conexiones Teóricas*

Aplicación de conocimientos teóricos: Pude aplicar conceptos teóricos sobre el aprendizaje significativo en la práctica, al facilitar cursos que promovieran la conexión entre los conocimientos previos de los participantes y los nuevos conceptos que se introducían. Esto ayudó a crear un entorno de aprendizaje más eficaz y relevante para ellos.

Visión humanística: Mi enfoque humanístico, adquirido durante mi formación académica, me permitió conectar emocionalmente con los participantes. Comprender sus necesidades y contextos fue clave para adaptar mi enfoque y hacer que el aprendizaje fuera más significativo.

3. *Fortalezas y Debilidades*

Fortalezas: Una de mis principales fortalezas es la habilidad para comunicarme de manera efectiva y adaptarme a las diferentes dinámicas del grupo. Puedo crear un ambiente inclusivo y motivador que fomenta la participación activa y la colaboración. Además, mi creatividad en la planificación de actividades ayuda a hacer los cursos más dinámicos y significativos.

Debilidades: Sin embargo, una de mis debilidades es la tendencia a sobrecargar mis cursos con contenido. A veces, mi deseo de proporcionar información exhaustiva puede resultar en una experiencia abrumadora para los participantes, lo que dificulta su capacidad para asimilar lo aprendido.

4. *Impacto en mi formación*

Desarrollo académico y profesional: La experiencia como instructora ha ampliado mi comprensión de los procesos de enseñanza-aprendizaje, brindándome herramientas prácticas que complementan mi formación teórica. He aprendido a evaluar la efectividad de mis métodos de enseñanza y a ajustar mi enfoque según las necesidades del grupo.

Preparación para el futuro: Siento que esta experiencia me ha preparado para asumir roles más complejos en el ámbito de la capacitación y la educación. La interacción constante con los participantes me ha dado una perspectiva valiosa sobre cómo se produce el aprendizaje en diferentes contextos.

5. *Perspectivas Futuras*

Aplicación de lo aprendido: En el futuro, planeo seguir desarrollando mis habilidades como instructora y aplicar metodologías innovadoras para hacer mis cursos aún

más interactivos y atractivos. También buscaré implementar más tecnología en mis capacitaciones para mejorar la experiencia de aprendizaje.

Cambios por implementar: A partir de mi experiencia, quiero enfocarme en la evaluación continua y en la retroalimentación efectiva. Implementaré métodos que fomenten un diálogo abierto con los participantes sobre su aprendizaje, lo que me permitirá ajustar mis enfoques y mejorar la calidad de los cursos.

Conclusiones

Mi colaboración en Paideia Formación Humana ha sido una experiencia grata y satisfactoria en todos los sentidos, me ha dado la fortuna de poder ejercer mi profesión, adquirir experiencia y mantenerme en contacto directo con la educación, así como también me ha brindado las oportunidades y espacios de socialización del conocimiento y por estas razones y muchas más, estaré eternamente agradecida.

Paideia Formación Humana es un espacio que permite el desarrollo de nuevos profesionales que van egresando de la universidad, confiando en que los nuevos talentos requieren de apoyo para hacer despegar sus carreras y seguir cosechando más frutos, pero que a su vez comparten sus talentos y saberes al construir estas cadenas de valor.

Hacer este recuento de experiencias profesionales me ha permitido reconocer las prácticas desempeñadas a lo largo de este tiempo, valorar como ha sido el proceso de influencia que he tenido sobre otras personas, confiar en mis habilidades, conocimientos, al aportar y sumar a la mejora de cada uno de los proyectos descritos en este informe, pero sobre todo contribuir en la transformación de quienes están a mi alrededor y con quienes he compartido un proceso de verificación o compartido una sala de capacitación.

La experiencia adquirida a lo largo de mi trayectoria como auditora de calidad e instructora de capacitación ha sido transformadora y fundamental para mi desarrollo profesional. No solo he consolidado habilidades técnicas y metodológicas, sino que también he cultivado una profunda sensibilidad hacia las necesidades de los demás, lo que me ha permitido fomentar entornos de aprendizaje más inclusivos y efectivos.

Esta introspección me ha llevado a comprender que tanto la educación como la calidad son procesos dinámicos que requieren un compromiso constante con la mejora. Estoy decidida a seguir creciendo, incorporando nuevas metodologías y herramientas tecnológicas que enriquezcan mis prácticas.

Al mirar al futuro, me siento motivada para asumir desafíos más complejos, con el firme propósito de seguir contribuyendo a la excelencia educativa y al desarrollo

profesional de aquellos con quienes trabajo. La autoevaluación y la reflexión continua serán mis aliadas en este camino, garantizando que cada paso que dé esté alineado con mi visión de un aprendizaje significativo y humano.

Considero que la incorporación del pedagogo en el área de capacitación empresarial es de vital importancia para el desarrollo de organizaciones más efectivas y adaptativas. A través de la formación especializada y el enfoque humanista que caracteriza a la pedagogía, se logra un alineamiento entre los objetivos corporativos y las necesidades de los colaboradores. Esta sinergia no solo optimiza el aprendizaje, sino que también potencia la motivación y el compromiso del personal, elementos cruciales para el éxito empresarial.

Las contribuciones del pedagogo en este contexto son numerosas. En primer lugar, su capacidad para diseñar y facilitar programas de capacitación basados en principios pedagógicos sólidos garantiza que el aprendizaje sea significativo y relevante. Esto no solo mejora el desempeño individual, sino que también se traduce en un impacto positivo en la cultura organizacional. Además, al aplicar teorías de evaluación formativa, se promueve una mejora continua que beneficia a toda la organización.

Los beneficios de integrar a un pedagogo en la capacitación empresarial son evidentes. Se fomenta un ambiente de aprendizaje colaborativo y respetuoso, donde cada individuo puede desarrollar su potencial al máximo. Asimismo, se establece una cultura de retroalimentación constructiva que facilita el crecimiento profesional y personal, no solo de los empleados, sino también de los equipos y la organización en su conjunto. Este enfoque integral permite a las empresas adaptarse mejor a los cambios del entorno y a las demandas del mercado.

En resumen, la presencia del pedagogo en el ámbito empresarial no solo eleva la calidad de la capacitación, sino que también transforma el entorno laboral en un espacio de aprendizaje continuo y crecimiento. Esta visión humanista de la educación es esencial para crear organizaciones resilientes y preparadas para enfrentar los desafíos del futuro. Así, al reflexionar sobre mi trayectoria y mis

experiencias, reconozco la importancia de esta integración y el impacto que puede tener en la formación de profesionales comprometidos y capacitados.

En lo personal, ver materializados cada uno de los proyectos produce una satisfacción personal que no se puede explicar con exactitud, porque es recordar que nuestras aportaciones enriquecieron la construcción y ejecución de cada uno de ellos.

La pedagogía me ha ayudado a construir mi identidad como profesional y en este sentido me gustaría aclarar este punto con la siguiente cita: “para algunos teóricos la identidad del Yo es un proyecto distintivamente moderno, un intento del individuo por construir reflexivamente una narrativa personal que le permita comprenderse a sí mismo y tener control sobre su vida y futuro en condiciones de incertidumbre” (Giddens, 2002, citado por Vera Noriega & Valenzuela Medina 2012, p. 2).

Lo anterior me permite entender el sentido de este informe como parte de un proceso de construcción y búsqueda de identidad, que dicho sea de paso se ve marcada por los entornos de desenvolvimiento y crecimiento, el ser egresada de la carrera de pedagogía de la Facultad de Filosofía y Letras ha obrado en mí de tal manera que me hace ser quien soy.

Con mucha emoción y agrado puedo decir que este es el fin de un ciclo, pero a su vez es el comienzo de otro capítulo en mi trayectoria profesional, a partir de este momento comienzo a vivir la pedagogía desde otro espacio ya que este proyecto de titulación me sensibilizó y me hizo darme cuenta del impacto que podemos ser en la educación de nuestra nación.

ANEXOS

Se incluyen fotografía de evidencia de algunos cursos de capacitación facilitados, las cuales fueran tomadas por mí.

Ilustración 1: Foto tomada el 06 de febrero de 2016

Ilustración 2: Foto tomada el 26- mar 2019

Ilustración 3: Foto tomada el 19-jul 2018

Ilustración 4: Foto tomada el 7-nov 2018

Ilustración 5: Ilustración 5: Foto tomada el 13 de febrero de 2019

Ilustración 6: Foto tomada el 20 de junio de 2018

Ilustración 7: Foto tomada el 30 de nov 2017

Ilustración 8: Foto tomada el 20 de junio de 2018

Ilustración 9:: Foto tomada el 19 de junio de 2018

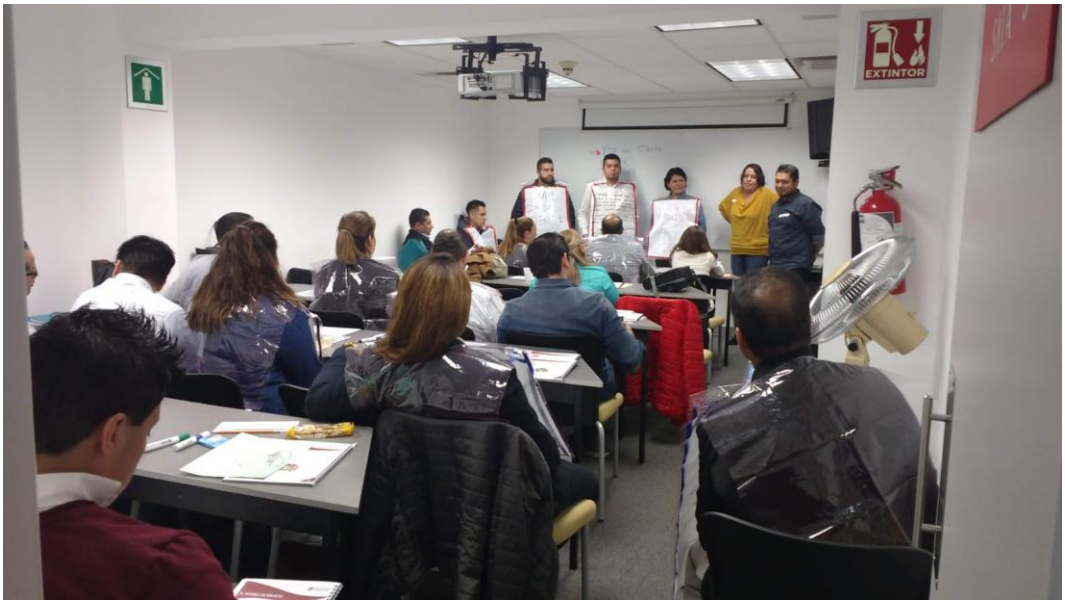


Ilustración 10: Foto tomada el 06 de feb de 2018

Bibliografía

Abbagnano, N. & Visalberghi, A. (2014). *Historia de la Pedagogía*, 24ª ed. España: Fondo de Cultura Económica.

Dewey, J. (2004). Democracia y educación: una introducción a la filosofía de la educación, 6ª ed. Madrid: Morata.

CENACCE. (2024). Antología para la impartición de cursos de formación del capital humano. México CENACCE.

Díaz Barriga Arceo, F. y Hernández Rojas, G. (2010). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo,10 ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Gadotti M. (1998). Historia de las ideas pedagógicas. México: Siglo Veintiuno Editores.

Jaeger, W. (2001). Paideia: Los ideales de la cultura griega, 15 ª ed. México: Fondo de Cultura Económica.

Luzuriaga, L. (1994). Historia de la educación y de la pedagogía, 22 ª ed. Buenos Aires: Losada.

Morán, P. (2007). Lectura de inducción: Hacia una evaluación cualitativa en el espacio del aula. *Revista Reencuentro*.

Werther, W. & Davis. K. (2008). Administración de recursos humanos, el capital humano de las empresas, 6ª ed. México: McGrawHill.

Mesografía

Belloch, C. (2013). Diseño instruccional. España: Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia. Recuperado a partir de https://www.uv.es/~bellochc/pedagogia/EVA4.pdf

Botero, MM y Peña, P. (2006). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. Suma Psicológica, 13 (2), 217-228. Disponible en línea https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf

Castagnola Sánchez, VR, Castagnola Rossini, GM, Castagnola Rossini, AD y Castagnola Sánchez, CG (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. Revista de estudios empresariales y empresariales, 4 (3), 80-89. Recuperado a partir de https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales. Primera edición, 2022. Recuperado a partir de

http://cvc.conocer.gob.mx:8083/moodle/theme/boost/pix/conocer/manual_interactivo.pdf

Chiappe. Laverde, A. (2009). Diseño instruccional: oficio, fase y proceso. Educación y Educadores, 11(2). Recuperado a partir de https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/742

Flores Ramírez, J. (2012). *Formación de instructores planeación y evaluación en capacitación*. México: Instituto Mexicano de Tecnología del Agua. Recuperado a partir de https://www.imta.gob.mx/images/transparecia-focalizada/Libro%20Formacion%20de%20instructores-libre.pdf

Guerra, M. (1990). Desarrollo de la capacitación en México: algunas modalidades predominan. Recuperado a partir de https://www.semanticscholar.org/paper/Desarrollo-de-la-capacitaci%C3%B3n-en-M%C3%A9xico%3A-algunas-Guerra/594d27a95db3390d7533e3f31d765a7ecbe4a266

Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Digital UNID.

Picardo, O. (2005). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Educación. El Salvador: Centro de Investigación Educativa, Colegio García Flamenco. Recuperado a partir de https://bibliotecavirtual8denovpinas.files.wordpress.com/2020/08/diccionario-pedagogico.pdf

Piñero, EA, Vivas Vivas, FE y Flores de Valga, LK (2018). Programa 5S´s para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, VI (20), 99-110. Recuperado a partir de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215057003009

Reyes-Ánimas, M. J. (2023). Educación formal y no formal en México. Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa, 2(3), 29-34.

Recuperado a partir de https://pablolatapisarre.edu.mx/revista/index.php/rmiie/article/view/59

Secretaría de Educación Pública (SEP). (2012A). El enfoque formativo de la evaluación. Secretaría de Educación Pública. https://sector2federal.files.wordpress.com/2014/04/1-el-enfoque-formativo-de-laevaluacion.pdf

Ubaldo, S. (2009) Modelo Andragógico. Fundamentos, Universidad del Valle de México. Recuperado a partir de https://www.academia.edu/4306467/Modelo_Andrag%C3%B3gico_FUNDAMENTOS_Direcci%C3%B3n_de_Desarrollo_Acad%C3%A9mico_Direcci%C3%B3n_de_Desarrollo_e_Innovaci%C3%B3n_Curricular_Coordinaci%C3%B3n_de_Dise%C3%B1o_Curricular