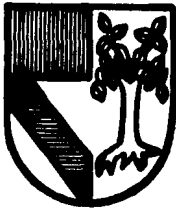


308923



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA** 30  
2ej.

**ESCUELA DE PEDAGOGIA**

Incorporada a la  
**Universidad Nacional Autónoma de México**

**ANALISIS METODOLOGICO PARA LA ENSEÑANZA  
DE PRODUCTOS DE SOFTWARE COMO  
PARTE ESENCIAL DEL PROCESO DE  
CAPACITACION DEL INSTRUCTOR**

**TESIS PROFESIONAL**

QUE PRESENTA:

**DIANA RUIZ DE CHAVEZ VILLAFUERTE**

PARA OBTENER EL TITULO DE:

**LICENCIADO EN PEDAGOGIA**

Director de Tesis

**Dra. Elvia Marveya Villalobos Torres**

**MEXICO, D. F.**

**TESIS CON  
FALSA FE ORIGIN**

**1990**



## **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 está 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.

- I N D I C E -

- Introducción .....	1
CAPITULO I	
PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE EN ADULTOS .....	7
I.1. El Hombre y la Educación .....	7
I.2. Definición y Concepto del Proceso de Enseñanza y Aprendizaje .....	13
I.3. El Aprendizaje en los Adultos .....	23
I.3.1. Conceptos y Etapas del Aprendizaje .....	23
I.3.2. Características del Adulto en el Aprendizaje .....	29
I.3.3. Leyes y Condiciones del Aprendizaje en Adultos .....	36
I.4. La Enseñanza .....	43
I.4.1. Concepto y Definición .....	43
I.4.2. Métodos de Enseñanza en Adultos .....	45
I.4.3. Técnicas de Enseñanza en Adultos .....	53
I.4.3.1. Cuadro Comparativo de Técnicas de Enseñanza .....	60
I.5. El Material Didáctico como Herramienta del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje .....	61
I.6 Concepto e Importancia de la Didáctica .....	67

## CAPITULO II

EL PROCESO DE CAPACITACION COMO PARTE ESENCIAL DE UNA ORGANIZACION .....	70
II.1. Concepto de Capacitación .....	70
II.2. Fines e Importancia de la Capacitación .....	79
II.3. La Capacitación como Proceso Sistemático .....	88
II.4. Clasificación de la Capacitación .....	105

## CAPITULO III

EL INSTRUCTOR COMO PARTE FUNDAMENTAL DEL PROCESO DE CAPACITACION .....	112
III.1. Concepto, Importancia y Funciones del Instructor de Empresa .....	113
III.2. Tipos de Instructor .....	117
III.3. Habilidades Requeridas por el Instructor .....	121
III.4. Perfil del Instructor de Paquetes de Productividad .....	129

## CAPITULO IV

PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD .....	133
IV.1. Origen y Antecedentes de los Paquetes de Productividad .....	134
IV.2. Concepto de Paquetes de Productividad .....	137
IV.3. Clasificación de los Paquetes de Productividad .....	141

## CAPITULO V

APLICACION DE LA DIDACTICA EN PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD ....	147
V.1. Ubicación de los Paquetes de Productividad en cuanto Aprendizaje, Enseñanza y Capacitación .....	150
V.2. Aprendizaje de Paquetes de Productividad .....	154
V.3. Métodos para la Enseñanza de Paquetes de Productividad .....	166
V.4. Técnicas para la Enseñanza de Paquetes de Productividad .....	181
V.6. Material Didáctico para la Enseñanza de Paquetes de Productividad .....	185

V.7. Recomendaciones para Planeación, Realización, Evaluación y Seguimiento de estos cursos .....	189
--	-----

## CAPITULO VI

INSTRUMENTACION DE UN CURSO PARA REFORZAR HABILIDADES DIDACTICAS DE LOS INSTRUCTORES DE PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD .....	195
VI.1. Justificación del Curso .....	197
VI.2. Aspectos Generales .....	201
VI.3. Planeación y Estructuración del Curso .....	203
VI.4. Realización y Evaluación .....	212
- Conclusiones Generales .....	214
- Bibliografía .....	226

## INTRODUCCION

Este trabajo de investigación está enfocado al hombre en su etapa adulta, en la época en que ha concluido el proceso escolar o que durante el mismo se incorpora a la fuerza productiva del país y en concreto a una empresa u organización.

Actualmente es bien sabido que el ser humano nunca deja de aprender, por lo que surgió y se sigue desarrollando el proceso de Capacitación de Personal que, de hecho, constituye una sistematización de la educación extra-escolar.

La Capacitación tiene como propósito principal que el elemento humano, parte fundamental de toda organización, pueda realizar de forma más eficiente el trabajo para el que fue seleccionado y contratado, lo cual contribuya, repercuta e influya directamente en el logro de objetivos organizacionales de corto y largo plazo y al incremento de la productividad de las mismas.

Tomando en cuenta que hoy en día el país está en busca de la eficiencia, perfección y modernización, las organizaciones han encontrado en las computadoras una herramienta sumamente útil para el desarrollo de su trabajo. Debido a esta misma aceptación, y demanda por parte del mercado se han desarrollado gran cantidad de productos, programas o paquetes de productividad, los cuales permiten que cualquier persona, aún sin ser experta en el área de

sistemas, pueda aprender a manejarlos, aprovecharlos y aplicarlos en su trabajo diario contando con una variedad tal de productos de cómputo que es difícil no encontrar uno que no responda a las necesidades y actividades particulares.

Este tipo de adquisiciones y compras que las organizaciones realizan se han llevado a cabo con el propósito de que las actividades laborales puedan ser realizadas de forma más sencilla, rápida, con mayor eficiencia y calidad. Sin embargo, aún teniendo suficientes elementos materiales y tecnológicos, esto no asegura resultados directos y de modo inmediato en materia de productividad. No, sobre todo, si no se enseña y capacita al personal (al usuario final del equipo de cómputo) en la correcta aplicación y utilización.

Lo anterior ha dado como resultado una palpable necesidad de capacitación sobre Paquetes de Productividad y su consecuente demanda. Algunas organizaciones tratan de satisfacer este hecho de forma interna utilizando sus propios recursos, mientras que otras varias recurren a empresas, en su mayoría pequeñas, que actúan como agencias o centros especializados de Capacitación en esta materia.

De cualquier forma, tratése de una capacitación interna o externa, existe un grave problema en el personal encargado de esta instrucción. Este problema se debe a que, debido a la naturaleza misma del contenido de la capacitación, por un lado son personas un tanto cuanto técnicas que aún conociendo de forma



casí perfecta todo lo referente a equipo de cómputo y Paquetes de Productividad desconocen cómo enseñarlos, cómo motivar a los participantes, los requerimientos y necesidades que tienen los adultos para aprender y que carecen de conocimientos sobre técnicas, metodologías y materiales de apoyo para lograr un óptimo resultado en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

En contraste, hay profesionistas expertos en los aspectos de dicho proceso, pero que desconocen el uso, concepto y manejo de computadoras y de Paquetes de Productividad y/o Administrativos.

Por lo anterior, el Pedagogo -persona que por su formación y estudios tiene en sus manos las herramientas para aportar conocimientos, conceptos, ideas y sugerencias en todo ambiente educativo- tiene una gran oportunidad para desarrollarse en este ámbito logrando una vinculación entre el proceso educativo y el mundo de las computadoras. Más aún, la falta o la carencia de conocimientos que tienen los instructores y demás responsables de la elaboración de programas educativos en esta área, presenta no sólo una puerta más a la que el Pedagogo puede entrar, sino que como profesionista y de forma profesional, tiene la obligación de colaborar en forma directa al incremento de la calidad en este tipo de cursos.

Este trabajo de investigación está enfocado a Agencias Especializadas en Capacitación de Paquetes de Productividad (Programas de Cómputo), así como a las empresas contratantes. A las primeras, para que el personal encargado de la planeación, estructuración, realización y evaluación de los mismos puedan mejorar la eficiencia de su trabajo. A las empresas contratantes, para que puedan tener un criterio objetivo que les permita la mejor selección de servicios de Capacitación.

Por tanto, la capacitación que se brinde sea verdaderamente una enseñanza para el trabajo trasladando lo aprendido al terreno de la práctica, al trabajo mismo de los participantes.

Para la elaboración del presente trabajo se tomaron diferentes conceptos para el desarrollo de temas que sirven como fundamentación teórica, tales como son: el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje en la etapa adulta del hombre, la Capacitación como proceso sistemático, el Instructor en su concepto, funciones y características que debe tener enfocado de forma concreta al área objeto de estudio.

De igual manera, se pretende dar una visión general sobre lo que son los Paquetes de Productividad y el por qué de su auge.

Hay un capítulo más sobre Didáctica para la enseñanza de dichos productos de cómputo, lo cual será el resultado de la aplicación práctica en este campo de lo ya fundamentado en forma teórica.

En él se tomarán los aspectos más relevantes en cuanto a métodos, técnicas y material didáctico así como el uso, ventajas y desventajas que cada uno de ellos puede tener en el desarrollo y planeación de sesiones en la Capacitación de productos de software.

La información de este capítulo puede resultar de gran relevancia y utilidad para la creación o modificación de metodologías usadas en el proceso de capacitación de esta materia, así mismo se incluyen en él sugerencias prácticas dignas de considerar para la planeación, evaluación y seguimiento de este tipo de cursos, lo cual no sólo involucra a los instructores, sino a toda persona directamente relacionada en brindar, contratar o elaborar cursos y seminarios de paquetería de cómputo.

Para el desarrollo de la fundamentación teórica, se realizó básicamente investigación documental y bibliográfica; mientras que para dar el enfoque directo en Paquetes de Productividad se recurrió a investigación de campo y experiencias personales y profesionales. A causa de que no existe actualmente bibliografía que vincule aspectos didácticos con información sobre Paquetes de Productividad.

Al analizar la problemática, anteriormente expuesta en relación de los Instructores de paquetería de cómputo, se procedió al desarrollo y estructuración de un curso que se basa en el resultado del análisis previo y concreto de la aplicación de la Didáctica en la Capacitación sobre dicha paquetería.

## CAPITULO I

### PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE EN ADULTOS

#### I.1 EL HOMBRE Y LA EDUCACION

La Educación ha sido considerada a lo largo de la historia del hombre como parte esencial de toda su vida, y a través del proceso histórico se encuentran diferentes conceptos y definiciones.

El término de Educación tiene varias connotaciones, una que se refiere a su significación vulgar, una más que parte de sus raíces etimológicas y otra que es su concepto formal.

En el significado vulgar, se entiende por Educación "una cualidad adquirida, en virtud de la cual el hombre está adaptado en sus modales externos a determinados usos sociales," (1) en donde se concibe una relación entre Educación y reglas de urbanidad y cortesía.

-----  
(1) GARCIA Hoz, Victor. Principios de Pedagogía Sistemática p. 16

De acuerdo a este concepto, la Educación es adquirida por un influjo externo y termina cuando la persona tiene ciertas reglas de comportamiento social. Si bien es cierto que se busca que el hombre se adapte a la sociedad, no es correcto limitar este concepto, puesto que el ser humano no es sólo un ente social.

Etimológicamente la palabra Educación proviene del latín "Educatio" que significa acto de criar, y del vocablo "Educatio Onis" que proviene del verbo Educare. Este está formado por E que es afuera y Ducare que es guiar, de tal forma, que educar es sacar o extraer algo del hombre para conducirlo a ciertos fines.

En comparación con el significado vulgar, la etimología la concibe como un proceso y no como un resultado, al tiempo que hace referencia a un aspecto interno. De cualquier manera, ambas coinciden en la idea de un mejoramiento en el hombre.

V. García Hoz presenta una definición de Educación como al "perfeccionamiento intencional de las potencialidades específicamente humanas" (2) que busca conducir al hombre a una mejora en su ser y en su hacer, ya que es el único ser de la creación imperfecto pero capaz de perfeccionarse, es decir, educable.

-----  
(2) ibidem, p. 25

Por tanto, la Educación actúa sobre un ser que ya es su función es de "dar forma a lo informe o una nueva forma a lo ya formado" (3), ayudar a que las potencias propias del hombre, inteligencia y voluntad, se conviertan en actos, en realidades.

Como el hombre es el centro de la Educación habrá que analizar este proceso desde un punto de vista biopsicosocial, esferas que en el hombre constituyen una unidad.

De acuerdo a la Sociología, "la Educación es el proceso que aspira a preparar a las generaciones nuevas para reemplazar a las adultas que, naturalmente, se van retirando de las funciones activas de la vida social." (4)

Desde una perspectiva biopsicológica, "la Educación tiene por finalidad llevar al individuo a realizar su personalidad, teniendo presente sus posibilidades intrínsecas." (5)

-----  
(3) ibidem, p. 19

(4) NERICI G., Imideo. Hacia una Didáctica General Dinámica. p.19

(5) idem

Ambas concepciones son ciertas puesto que es mediante la Educación que el hombre hace suya la cultura, la enriquece y la transmite; es necesario, al educar, tomar en cuenta lo que el hombre trae consigo. Sin embargo, ninguna abarca el significado total del proceso educativo. Por esto, y dada la complejidad del tema, se hará referencia a otras definiciones:

Para Platón "la Educación tiene por fin dar al alma y cuerpo toda la belleza y perfección de que son susceptibles."

Para Kant "tiene por fin el desarrollo de toda la perfección que su naturaleza lleva consigo."

Para Pestalozzi "es el desarrollo natural, progresivo y sistemático de todas las facultades."

W. Cunningham opina que "la Educación es un desarrollo mediante el cual el individuo asimila un conjunto de conocimientos, hace suyo un grupo de ideales de vida y perfecciona su aptitud para utilizar estos conocimientos en la realización de sus ideales."

Estos conceptos son reproducidos por Emilie Planchard en su libro "La Pedagogía Contemporánea" (6)

---

(6) apud. PLANCHARD, Emilie. La Pedagogía Contemporánea. p. 23-30



Nérici dice que "la Educación es un proceso que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas situaciones de la vida, aprovechando la experiencia anterior y teniendo en cuenta la integración, la continuidad y el progreso social." (7)

Cada una de estas definiciones complementa a las demás, de tal forma, que es posible concluir que la Educación:

- Tiene como centro al hombre, ya que por su naturaleza misma puede perfeccionarse.
  
- Es un proceso que no tiene fin.
  
- Busca un perfeccionamiento integral, considerando las tres esferas que conforman al ser humano: la biológica, la psicológica y la social.
  
- Tiene lugar por las mismas necesidades del hombre.

-----  
(7) NERICI G., Imideo. op. cit. p. 26

- Tiene tres fines:

1) Forma Individual; permitiendo el desarrollo de las facultades del hombre favoreciendo el desenvolvimiento de su personalidad.

2) Forma Social; para adaptarse a la sociedad y contribuir a su desarrollo.

3) Forma Trascendente; ya que permite que el hombre tome conciencia y reflexione sobre su ser y hacer, tratando de conducirlo a su último fin.

I.2. DEFINICION Y CONCEPTO DEL PROCESO DE  
ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

"Enseñar y Aprender son conceptos descriptivos que convergen en el encuentro de personalidad a personalidad del instructor al alumno. Por supuesto, un alumno puede aprender sin la intervención de una enseñanza conscientemente planeada por alguien o mediante algún recurso didáctico...En cambio, la enseñanza no es un objeto en sí mismo, y para su éxito depende de que se obtenga o no su objetivo: el aprendizaje." (8)

El término de aprendizaje "viene del latín aprehender, coger (en lo físico y en lo moral) comprender, adquirir un conocimiento." (9)

"Es una actividad mental por medio de la cual un conocimiento y la habilidad, los hábitos, actitudes e ideales son adquiridos, retenidos y utilizados originando progresiva adaptación y modificación de la conducta." (10)

-----  
(8) CHRISTINE T. Charles y Dorothy V. Christine. Guía Práctica para el Currículo y la Instrucción, p. 134

(9) FOULQUIE, P. Diccionario del Lenguaje Filosófico, p. 62

(10) KELLY, W.A. Psicología de la Educación, p. 244

El aprendizaje, por tanto, es todo un proceso que surge de la parte interna del ser humano, y en el cual tiene un papel decisivo.

Por medio de este proceso se pretende:

- "- Modificar la actitud y la conducta anterior del alumno,
- Promover la formación de nuevas actitudes y nuevas conductas más inteligentes, ajustadas y eficaces.
- Enriquecer la personalidad del alumno con nuevos y mejores recursos de pensamiento, acción y convivencia social, que le abran nuevas perspectivas culturales y sociales." (11)

Enseñar es conducir y/o dirigir. "es incentivar y orientar con técnicas apropiadas el proceso de aprendizaje de los alumnos en la asignatura." (12)

Actualmente se concibe la Enseñanza como un proceso bidireccional en donde hay un intercambio de relaciones y conocimientos en busca del logro de los objetivos de aprendizaje.

-----  
(11) MATTOS, Luis A. Compendio de Didáctica General. p. 36

(12) ibidem. p. 37

Si bien es cierto que el ser humano puede aprender sin que exista una Enseñanza estructurada, es necesario tener presente que hay infinidad de conceptos, ideas, destrezas y actitudes que no pueden ser aprendidas sin una enseñanza formal, por lo que se tomará como aspecto fundamental en el desarrollo de este trabajo el vínculo que existe entre Enseñar y Aprender.

"El proceso de enseñanza-aprendizaje es una función educativa en donde la enseñanza constituye el complemento indispensable para que se dé el aprendizaje y a la vez, se sustente en él para formar ambos el hecho de la instrucción." (13)

Tradicionalmente enseñar era, en esencia, sinónimo de transmitir, mientras que aprender significaba sólo recibir y memorizar lo transmitido. Sin embargo, "en la actualidad debemos entender y aceptar que la enseñanza debe estar centrada en el grupo y no en el instructor, lo cual quiere decir que la creatividad, la interacción y la aportación de los educandos, son la clave del éxito en la función educativa." (14)

-----  
(13) Organó Informativo del Servicio Nacional ARMO. Adiestramien-  
to, p. 48

(14) SILICEO, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal,  
p.48

Los elementos que conforman el proceso de Enseñanza y Aprendizaje son:

- QUIEN --> El que enseña y el (los) que aprende(n).
- QUE --> Contenido mismo del proceso.
- COMO --> Métodos y técnicas que son un apoyo en el proceso.
- CON QUE --> Recursos Didácticos
- CUANDO --> El tiempo en que se logrará el aprendizaje
- PARA QUE --> Los objetivos que se pretenden alcanzar y que deben responder a necesidades existentes.
- DONDE --> Lugar y contexto donde el proceso de enseñanza y aprendizaje se lleva a cabo.

Todos estos elementos deben ser cuidadosamente planeados, llevados a cabo y evaluados, con lo que se forma un ciclo en donde, la mayoría de las veces, la verificación nos conduce a una nueva planeación, realización y evaluación. Estos tres aspectos nos conducen a lo que se conoce como momentos didácticos, y que se explican en forma más detallada a continuación:

1. PLANEACION:

Consiste en "una previsión de lo que tiene que hacerse" (15) Este momento es imprescindible para lograr los objetivos de aprendizaje, puesto que con esto se elimina o al menos, disminuye la improvisación que perjudica la eficiencia de dicho proceso.

Para planear es importante "partir de una situación percibida de un contexto real, reflexionar y escoger los procedimientos a seguir y los recursos que pueden utilizarse para que los alumnos se enfrenten a esa nueva situación y le den una respuesta satisfactoria que les permita lograr los objetivos propuestos." (16)

De tal manera, el contestar las siguientes preguntas puede resultar de gran utilidad:

-----  
(15) NERICI G. Imideo. op. cit. p. 128

(16) apud. Manual de Didáctica General, Curso Introductorio. UNAM  
p. 41-42

a) (Qué Enseñar? Debe estar orientado a la satisfacción de ciertas necesidades claramente identificadas. La selección del contenido es básica y debe ser de acuerdo con su valor funcional y práctico, así como con el problema específico a resolver. El contenido debe seleccionarse mediante una comparación entre el ser y el deber ser de una actividad en particular.

b) (Para qué Enseñar? Se identifica con los objetivos que pretenden alcanzarse. En el caso de la Educación de adultos, y en concreto dentro del marco empresarial, es importante que esto se realice en conjunto con el supervisor o jefe inmediato de las personas a capacitar.

c) (A quién Enseñar? Consiste en determinar "el tipo de alumnos a los cuales se dirige la enseñanza..., se refiere a las peculiaridades y posibilidades de los participantes." (17) Este punto es vital porque de nada serviría una cuidadosa y minuciosa planeación si se desconocen las características de las personas sujetos de aprendizaje.

d) (Cómo Enseñar? Se refiere a la selección correcta de Métodos, técnicas, material didáctico y demás recursos auxiliares que el docente ha de utilizar con el fin de estimular el aprendizaje y hacer más clara la enseñanza.

-----  
(17) NERICI G. Imideo. op.cit. p. 127



## 2. EJECUCION:

La ejecución o realización didáctica es la "materialización del planteamiento," (18) es llevar a cabo lo planeado mediante el desarrollo de sesiones y demás actividades. Esto es realizado tanto por el que aprende como por el que enseña con el objeto de favorecer el logro de objetivos deseados. Los participantes, en este punto, juegan un papel decisivo y deben permanecer activos.

La realización se ubica en un tiempo y en un espacio que deben ser anteriormente definidos.

## 3. EVALUACION:

Consiste en verificar la acción tanto del docente como de los participantes. Este proceso debe estar presente a lo largo de todo la enseñanza con el fin de detectar posibles aciertos y deficiencias y hacer las rectificaciones pertinentes.

Luis A.de Mattos opina que verdaderamente se está llevando a cabo un aprendizaje en los participantes cuando:

-----  
(18) ibidem. p.128

- "Hacen observaciones directas sobre lo que se les está presentando y procuran interpretarlos basándose en las experiencias y los conocimientos que poseen.
  
- Hacen planes y realizan experiencias, comprueban hipótesis y anotan resultados.
  
- Consultan, por su parte, otra bibliografía en busca de hechos y aclaraciones; toman apuntes y realizan cuadros comparativos.
  
- Escuchan, leen y anotan.
  
- Formulan dudas, piden aclaraciones, suscitan objeciones, discuten entre sí, comparan y verifican.
  
- Realizan ejercicios de aplicación.
  
- Colaboran con el profesor y se auxilian mutuamente en la ejecución de trabajos, en la aclaración de dudas y en la solución de problemas.
  
- Procuran resolver problemas, identifican errores, corrigen los suyos o los de sus compañeros, etc." (19)

De cualquier forma, es posible darnos cuenta de que una persona ha aprendido cuando ha modificado positivamente algún aspecto de su conducta y éste es más o menos permanente.

La evaluación puede realizarse mediante entrevistas personales o diálogos informales con los participantes, cuestionarios escritos, observación directa, etc.

El llevar a cabo estos momentos "supone conciencia de intencionalidad en la enseñanza - aprendizaje." (20)

Cuando estos elementos están presentes se puede garantizar cierta calidad en dicho proceso, mismo que, como se dijo anteriormente, no puede ser separado.

Las finalidades que persigue el proceso de enseñanza aprendizaje de forma sistemática son:

1. Proporcionar eficazmente la Educación en una sociedad cambiante.
2. "Dispensar mayor atención a los aspectos esenciales de la materia.

-----  
(20) AGUIRRE Lora, M. Esther y otros. Manual de Didáctica General

3. Posibilitar la coordinación de las disciplinas entre sí, a fin de alcanzar una enseñanza integrada.

4. Proporcionar secuencia y progresividad a los trabajos escolares.

5. Proporcionar tareas escolares adecuadas al tiempo disponible y a las posibilidades de los alumnos." (21)

6. Adaptar y adecuar el contenido de aprendizaje con los objetivos previstos.

7. Seleccionar métodos, técnicas y material didáctico idóneos para conseguir un aprendizaje eficaz.

8. Evaluar los resultados y seleccionar los elementos esenciales para ser usados en el futuro.

### I.3. EL APRENDIZAJE EN LOS ADULTOS

#### I.3.1. CONCEPTOS Y ETAPAS DEL APRENDIZAJE

El aprendizaje es el conjunto de "principios, hechos y técnicas comprendidas y absorbidas por el sujeto." (22)

Nèrici opina que "aprender implica cambiar de formas de pensar, sentir o actuar." (23)

Rubén Ardilla en su libro "Psicología del aprendizaje" (24) reproduce las siguientes definiciones: Hunter y Houland se refieren a una tendencia a mejorar con la ejecución; según Thorpe, el aprendizaje es un proceso que se manifiesta por cambios adaptativos de la conducta individual como resultado de la experiencia; de acuerdo con McGeoch e Irion el aprendizaje es un cambio en la ejecución que resulta de las condiciones de la práctica; Hall dice que es un proceso que tiene lugar dentro del individuo y se infiere por cambios específicos en el comportamiento.

-----  
(22) CRAIG L. Robert y Lester R. Sittel. Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal. p. 117

(23) NERICI G. Imideo. op. cit. p. 214

(24) ARDILLA, Rubén. Psicología del Aprendizaje. p. 56

Se puede decir, entonces, que el aprendizaje es un proceso que se lleva a cabo en la parte interna de una persona y que consiste en la adquisición de ciertas habilidades, actitudes o conocimientos que se manifiestan por un cambio en el sujeto.

El ser humano aprende a lo largo de toda su vida y lo hace para "integrarse mejor al medio físico y social atendiendo a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales que se le presentan." (25) Dado que el aprendizaje pretende satisfacer dichas necesidades puede presentarse de manera formal, sistemática y estructurada como resultado de un curso o programa; o bien, de manera informal, en donde el hombre va aprendiendo de sus experiencias y de las personas que se encuentran a su alrededor.

Es importante tener presente que el aprendizaje es sinónimo de cambio (positivo para el sujeto y la sociedad), puesto que la única forma de ver si ha tenido lugar es mediante la observación anterior y posterior a que éste se lleve a cabo.

"El comportamiento humano se modifica por dos razones: por maduración o por aprendizaje" (26), aspectos que no pueden dividirse en forma drástica puesto que para que este proceso tenga

-----  
(25) NERICI G. Imideo. op. cit. p. 213

(26) ibidem. p.214

lugar, se requiere de cierta madurez orgánica y mental que capaciten al individuo a adquirir habilidades, conocimientos y actitudes.

El aprendizaje persigue tres tipos de objetivos:

1. "Objetivos Cognoscitivos - es el conocimiento crítico del mundo circundante, informaciones y relaciones organizadas que la persona debe adquirir.

2. Objetivos Afectivos - es el conocimiento de la propia persona: elementos emotivos, ideales, actitudes, sentimientos, etc. que el individuo debe desarrollar, organizar e integrar a su personalidad hasta lograr una plena caracterización.

3. Objetivos Psicomotores - es el dominio de ciertas habilidades específicas: hábitos y destrezas tanto mentales como verbales y de movimiento que las personas deben adquirir y desarrollar." (27)

---

(27) apud, FERRINI, M. Rita. Bases Didácticas: Educación Dinámica

Estos objetivos pretenden el desarrollo armónico e integral del hombre a nivel individual y social. En la enseñanza formal éstos deben estar presentes de forma clara y precisa para que además de ser una guía en el proceso, sirvan en la medición de los resultados del mismo.

Como todo un proceso que es el aprendizaje, se da a través de diferentes etapas. Nérici, al respecto opina que éste se "desenvuelve en las siguientes fases: sincrética, analítica y sintética." (28)

- Fase Sincrética, que es el momento mismo en que la persona recibe el impacto de una nueva situación que se le presenta de forma desordenada y carece de significación lógica.
  
- En la Fase Analítica la persona analiza todas y cada una de las partes que conforman el todo por separado, así como las relaciones que existen entre ellas.
  
- La Fase Sintética consiste en unir todas las partes que anteriormente se habían desintegrado en forma lógica y comprensiva, dejando a un lado los detalles o accidentes para quedarse con las partes fundamentales o sustanciales.

-----  
(28) NERICI G. Imideo. op. cit. p. 214



Por otra parte, los autores Charles T. Christine y Dorothy V, Christine opinan que, a nivel práctico, "el aprendizaje se desarrolla pasando por cuatro niveles: familiaridad, conocimiento, comprensión y aplicación." (29)

- La Familiaridad es donde la persona tiene una idea del contenido del aprendizaje debido a sus conocimientos anteriores, lo que le permite sentirse un poco "familiarizado" con el mismo.

- En el nivel de Conocimiento, la persona recurre con la adecuada motivación, a los conocimientos que ya posee integrándolos a los nuevos.

- En la Comprensión se logra una mayor integración de estos conocimientos y se pueden hacer discriminaciones y generalizaciones conceptuales. Aún cuando este nivel no constituye en sí mismo una acción, brinda las bases y el impulso para una futura realización.

- El nivel más alto de aprendizaje es la Aplicación misma de los conocimientos. Cuando esta etapa tiene lugar, quiere decir, que antes hubo comprensión e integración.

-----  
(29) apud CHRISTINE T. Charles y Dorothy V. Christine. op.cit  
p.14-19

Cabe la aclaración de que estas fases o etapas no son herméticas e incluso no hay un momento preciso en que pueda decirse que termina una etapa y comienza otra, aún más todas se encuentran presentes a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal forma que no están separadas la una de la otra, sino integradas.

I.3.2. CARACTERISTICAS DEL ADULTO  
EN EL APRENDIZAJE.

Etimológicamente el término adulto viene del latín *adulcere* que es crecer y de *adultum* que quiere decir que ha terminado de crecer y desarrollarse. Por tanto, adulto es toda persona que ha alcanzado el máximo crecimiento y desarrollo físico y psíquico.

Dado que los adultos poseen un cúmulo de antecedentes y experiencias, la Educación para ellos, debe estar orientada al autoconocimiento y desarrollo integral para que sean capaces de aceptar y reconocer sus propias limitaciones y superarlas, siendo objetivos en cada circunstancia de sus vidas.

La Educación de adultos puede definirse como "un proceso que tiende a capacitar al individuo para actuar conscientemente frente a nuevas situaciones de la vida, aprovechando la experiencia anterior y teniendo en cuenta la integración, la continuidad y el progreso social." (30)

-----  
(30) NERICI G. Imideo. op. cit., p. 19

Las características del adulto en cuanto a su Educación dependen de las condiciones de vida y del medio educativo pasado y presente en el que se ha desarrollado, pero pueden englobarse en:

1. "La capacidad de retención del adulto está más relacionada con su experiencia personal que con su capacidad memorística, puesto que para aprender necesitan tener la vivencia.
2. La capacidad de un individuo para aprender una nueva tarea depende del nivel intelectual que ha desarrollado a lo largo de su vida.
3. Hay que considerar el ritmo del proceso de aprendizaje del adulto, ya que es más importante la calidad que la velocidad. Los conocimientos deben ser reducidos a lo esencial para que se estudien, analicen y se relacionen conscientemente.
4. En el aprendizaje hay que considerar la salud física de la persona porque está muy ligada con la edad. El organismo del adulto sufre continuos cambios a medida que va avanzando con la edad, habiendo una declinación general de la energía total, sensorial, pérdida de la capacidad visual y/o auditiva, etc.

No obstante, las personas que no han dejado de utilizar su capacidad física y mental tienen mayor facilidad para aprender, ya que la actividad intelectual persiste mediante la imaginación creadora y el aprendizaje continuo, tendiendo lo anterior a retardar la declinación de la capacidad mental.

5. Una de las razones por las cuales los adultos continúan aprendiendo es el interés que tienen por superarse. Se interesan en el aprendizaje cuando las situaciones se identifican con sus necesidades. Los motivos pueden ser variados, pero en adultos, la intervención más valiosa es la comprensión de los fines generales del aprendizaje, de la materia que se trata y de los objetivos personales.

6. El cambio de conducta que se busca obtener mediante el aprendizaje debe fundamentarse en la motivación y ejercitación, debe ser personal, voluntaria y consciente por parte del adulto." (31)

Luis Ferrer, por su parte, menciona las siguientes características al hablar de Educación de adultos:

- "Son más realistas, pero más rígidos en su pensamiento.

-----  
(31) apud. VERNER L. y Booth A. Educación de Adultos, p.32

- Tienen más experiencia.
- Tienen necesidades concretas e inmediatas.
- Gozan si sus experiencias y talentos son usados en la clase.
- Necesitan más tiempo para estudiar.
- Les impacienta no lograr los objetivos de aprendizaje.
- Se sienten responsables del aprendizaje y la enseñanza.
- Son muy sensibles a la buena disposición de los materiales de enseñanza.
- Tienen, por lo general, interés por aprender y llevar a cabo lo aprendido." (32)

Si bien es cierto que, por las características que presentan, es fácil que logren un aprendizaje, pueden presentar las siguientes desventajas, las cuales deben convertirse en un reto por superar:

-----  
(32) apud, FERRER Pérez, Luis. Tópicos para Instructores de Empresa, p. 24

1. Falta de confianza en si mismos: los fracasos anteriores de su vida escolar, familiar o social los condicionen y se sientan incompetentes para aprender adecuadamente.

2. Miedo a asistir a clases: existiendo una variedad de temores como mostrar públicamente sus deficiencias e ignorancias, quedar en ridículo con sus compañeros de trabajo, que el resultado del curso pueda traer consecuencias negativas en su futuro desarrollo en la organización, etc.

3. Promedio bajo de aprendizaje: pudiera ser que en un grupo hubiera miembros con diferente nivel de aprendizaje y que alguno de ellos tenga un nivel inferior del que se esperaba.

4. Comunicación concreta: algunos alumnos responden más a las acciones que a las palabras, por lo que es necesario que en el instructor haya coherencia entre lo que dice, lo que cree y las palabras y gestos que utiliza.

5. Hostilidad hacia la autoridad.

6. Motivación superficial.

7. Dificultad en recordar hechos aislados.

8. Miedo al cambio.

Por lo anterior, es posible afirmar que para que el aprendizaje en adultos sea eficaz es necesario considerar que:

1. La enseñanza debe basarse en la experiencia y conceptos teóricos.
2. El aprendizaje debe fundamentarse en la experiencia y en la puesta en práctica de lo aprendido, de forma que los participantes reconozcan la utilidad del nuevo conocimiento.
3. El aprendizaje debe ser más motivado que conducido, es importante que los adultos "aprendan a aprender".
4. El aprendizaje y la enseñanza deben estar enmarcados por ciertos objetivos predeterminados, que respondan a sus necesidades específicas y a los que los adultos deben esforzarse por alcanzar.
5. Es mucho más importante la calidad del aprendizaje, que la velocidad o cantidad del mismo.
6. Los conocimientos deben reducirse a lo esencial, tendiendo a la imaginación creadora y al aprendizaje continuo.
7. El aprendizaje en los adultos debe ser personal, voluntario y consciente.



8. Cabe recordar que los adultos tienen una serie de características que ayudará conocer para su aprendizaje: son más realistas, pero más rígidos; tienen un cúmulo de experiencia y necesidades concretas e inmediatas; requieren de más tiempo. Pero por otro lado, tienen una serie de miedos y temores, que habrá, como instructores, ayudarlos a superar.

I.3.3. LEYES Y CONDICIONES DEL APRENDIZAJE  
EN LOS ADULTOS.

Aún cuando es difícil hablar de leyes en el aprendizaje en tanto que se trata del ser humano, varios autores reconocen las siguientes:

Para Nérici son: (33)

1. Ley de la Predisposición: cuando la persona está dispuesta a actuar, le resulta agradable hacerlo. Se relaciona con la motivación.
2. Ley del Efecto: La gente tiende a conservar y repetir las experiencias agradables y satisfactorias y a eliminar las desagradables.
3. Ley de Ejercicio: Cuanto más se repita un acto, tanto más rápido se forma un hábito, uniéndose estímulo y respuesta. El comportamiento reforzado es más probable de repetirse.
4. Ley de la Novedad: Lo último que fue aprendido será practicado y recordado con más eficiencia, por lo que es necesario que haya revisiones periódicas de lo aprendido.

-----  
(33) apud, NERICI G. Imideo. op. cit. p. 219-220

5. Ley de la Vivencia: Para aprender mejor, es necesario tener cierta vivencia de la materia en cuestión.

A las leyes anteriores Luis Ferrer Pérez añade las siguientes: (34)

6. Ley Lógica: Todo tiene su razón de ser, mientras mayor sea la significación lógica dada a los conceptos, será más fácil el aprendizaje.

7. Ley Estructural: Toda idea pertenece a un conjunto estructurado.

8. Ley de la Primacia: Las primeras impresiones son las más duraderas.

9. Ley de Uso Constante: Una habilidad no practicada o un conocimiento no usado se perderá o se olvidará.

10. Ley de la Intensidad: Una experiencia de aprendizaje vívida, dramática o estimulante es más probable que se recuerde que una experiencia rutinaria o aburrida.

---

(34) apud. FERRER Pérez, Luis. op. cit., p. 21-22

Por otro lado, Rubén Ardilla (35) añade:

- El refuerzo más efectivo en el proceso de aprendizaje es aquel que sigue a la acción con una mínima demora. El castigo como refuerzo no es eficaz puesto que aún cuando la conducta castigada desaparezca de momento, puede aparecer en un futuro. En contraste es más eficaz como refuerzo dar a los participantes la oportunidad de lograr nuevas experiencias, puesto que el sentido de satisfacción que ocurre como resultado de una acción bien hecha es motivante.

- La máxima motivación para el aprendizaje se logra cuando la tarea no es demasiado fácil ni demasiado difícil para las capacidades de los participantes y los objetivos del curso. Es conveniente, para lograr mejores resultados dejar que las personas exploren, traten, pregunten, participen.

- Hay comprensión de lo que se aprende cuando ha habido una preparación previa, una buena atención a la situación total y a la relación entre las partes; cuando a la tarea se le ha dado un significado.

- El olvido ocurre rápidamente al principio y lentamente después, dado que con el paso del tiempo se presentan nuevas experiencias que si bien pueden servir como refuerzo para el aprendizaje permitiendo la práctica de lo recién adquirido, puede ocurrir lo contrario.

- El aprendizaje no es sólo un proceso intelectual sino también emocional. Es necesario considerar a la persona sujeta del mismo en su unidad y totalidad.

- El aprendizaje se logra a través de los sentidos, mientras más sentidos sean estimulados podrá haber mayor efectividad.  
"Oigo y olvido, veo y recuerdo, hago y entiendo."

- Es necesario vincular e integrar los conocimientos que ya se poseían con los que se están aprendiendo.

- Cuando hay comprensión, se llega a un buen nivel en el aprendizaje. Esto lo percibe el participante, le brinda satisfacción y, por tanto, se siente motivado para seguir aprendiendo.

Diversos autores difieren si los puntos anteriores tienen en verdad categoría de ley. Sin embargo, estas opiniones y consideraciones pueden ayudar a las personas encargadas de la Educación de adultos a lograr que las personas aprendan.

Existen una serie de factores necesarios de tomar en cuenta que intervienen en el aprendizaje:

a) Edad de los Participantes: las etapas por las que pasa el ser humano están llenas de intereses, necesidades y características propias que hay que considerar para que el aprendizaje sea efectivo.

b) Condiciones Fisiológicas: el estado de salud general del organismo y estados mentales de ansiedad, fatiga, tensión, etc.

c) Condiciones Psicológicas: La emotividad, atención, inteligencia, interés, estado de ánimo, motivación, etc.

d) Repetición: es conveniente recurrir a la repetición, sobre todo cuando se trata del desarrollo de habilidades de tipo perceptivo - motoras, puesto que el hacer algo varias veces ayuda a formar un hábito.

e) Exito: si la persona sujeto de aprendizaje lleva a cabo diferentes tareas y actividades de forma adecuada, ésto le producirá satisfacción que se convierte en motivación para seguir aprendiendo.

f) Buenas Relaciones entre Profesor y Participantes: el que existan buenas relaciones entre los miembros del proceso educativo, contribuye a crear un clima cálido y participativo que favorece, sin duda, al aprendizaje.

g) Comunicación: es importante crear con los participantes lazos afectivos que favorezcan la comunicación en sentido bidireccional. El emisor debe poder comunicarse de forma clara, teniendo presente qué va a decir y hacerlo uniendo tanto conceptos y aspectos bibliográficos como aquellos que ha obtenido a través de su experiencia. Esto es, sobre todo, altamente recomendable cuando se trata de adultos.

Es importante, también, verificar que el mensaje enviado haya sido recibido sin deformaciones.

h) Interés: Es conveniente que el docente tenga cierto conocimiento sobre los intereses, necesidades y expectativas de los participantes, puesto que el responder a estos aspectos servirá como motivación para el logro del aprendizaje, y contribuirá a la satisfacción de necesidades de los miembros del grupo en forma individual y general.

i) Instalaciones Físicas: aspectos tales como la limpieza de las instalaciones, iluminación, ventilación, comodidad, etc. pueden ayudar o perjudicar al logro de los objetivos.



#### I.4. LA ENSEÑANZA

##### I.4.1. CONCEPTO Y DEFINICION.

Se entiende por enseñanza a la "forma de conducir al educando a reaccionar ante ciertos estímulos, a fin de que sean alcanzados determinados objetivos." (36)

"La enseñanza consiste en la transmisión de conocimientos a un individuo o individuos, con el objeto de que éste desarrolle su personalidad, uniendo todo su saber, aspiraciones y necesidades con el proceso real de desarrollo cultural y social." (37)

"Enseñar es incentivar y orientar con técnicas apropiadas el proceso de aprendizaje de los alumnos en la asignatura." (38)

Por lo anterior, se puede decir que el centro de la enseñanza no es la materia o contenido de aprendizaje, sino el alumno o participante; ésta no es la causa del aprendizaje, sino uno de sus condicionantes más efectivos. Es, pues, "una técnica direc-

-----  
(36) NERICI G. Imideo. op. cit. p. 212

(37) FERRER Pérez, Luis. op. cit. p. 81

(38) MATTOS, Luis A. op. cit. p. 37

tiva perfectamente consciente de su misión y apta para conducir, punto por punto, el proceso de aprendizaje de los alumnos a resultados previsibles, seguros y nitidamente concebidos en un cuadro de valores sociales y morales bien definidos." (39)

Debe entenderse que la enseñanza tiene un sentido bidireccional en tanto actividad de intercambio entre la persona que enseña y la que aprende. Ambos esfuerzos deben ser complementarios.

La enseñanza tiene fines mediatos que corresponden a las metas propios de la Educación y fines inmediatos que pueden ser clasificados en tres clases: "Informativos (datos, conceptos, información, conocimientos), De Automatización (hábitos, habilidades específicas, destrezas y automatismos en general) y Formativos (actitudes, ideales y preferencias)." (40)

Para lograr estos fines, la enseñanza se apoya en Métodos, Técnicas y Material Didáctico.

---

(39) ibidem. p. 39

(40) NERICI G. Inideo. op. cit. p. 212

#### I.4.2. METODOS DE ENSEÑANZA EN ADULTOS.

Etimológicamente la palabra Método "viene del griego metá que es a través, más allá y de hodós, camino que recorre," (41) es decir que los métodos constituyen un camino para llegar a un fin, a los objetivos de enseñanza - aprendizaje.

"Puede decirse, pues, que el Método es el planteamiento general de la acción de acuerdo con un criterio determinado y teniendo en vista determinadas metas". (42)

El Método, enmarcado dentro de la enseñanza, "es el conjunto de momentos y técnicas lógicamente coordinados para dirigir el aprendizaje del alumno hacia determinados objetivos." (43)

El Método está relacionado directamente tanto con las técnicas, material, tiempo didáctico, objetivos y contenido del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Nérici propone la siguiente clasificación respecto a los métodos de enseñanza:

-----  
(41) MATTOS, Luis A. op. cit. p. 71

(42) NERICI G. Imideo. op. cit. p.237

(43) ibidem.

Forma Razonamiento	{ Deductivo Inductivo Analógico
Coordinación Materia	{ Lógico Psicológico
Concretización	{ Simbólico Intuitivo
Sistematización de la Materia	{ Sistemático Ocasional
Globalización de la Materia	{ De Globalización De Concentración No Globalizado
Relación Profesor - Alumno(s)	{ Individual Reciproco Colectivo
Actividades de Alumnos	{ Activo Pasivo

Trabajo de Alumnos { Individual  
                          { Colectivo  
                          { Mixto

Aceptación de enseñanza { Dogmático  
                              { Heurístico

Abordaje Tema de Estudio { Analítico  
                              { Sintético

Enseñanza Individualizada

Enseñanza Socializada

1. Métodos en cuanto a la Forma de Razonamiento:

1.1 Deductivo, el asunto estudiado va de lo general a lo particular mediante un proceso lógico que permita la extracción de consecuencias, afirmaciones, etc. que pueden aplicarse a aspectos concretos.

1.2. Inductivo, el asunto a estudiar se presenta con casos particulares, sugiriendo que se descubra el principio general que los rige. Se basa en la observación, hechos y experiencias. La participación de los alumnos tiene un papel muy importante.

1.3. Comparativo, consiste en analizar y comparar aspectos particulares entre si para llegar a una conclusión.

2. Métodos en cuanto a la Coordinación de la Materia:

2.1. Lógico, en él se presenta el contenido de aprendizaje en orden antecedente y consecuente, de causa y efecto. Se basa en una estructuración de hechos y elementos según la forma de razonar de los adultos, yendo de lo menos a lo más complejo, del origen a la actualidad.

2.2. Psicológico, los temas de estudio son presentados de acuerdo a los intereses, necesidades y experiencias de los educandos, teniendo una secuencia que va de lo concreto a lo abstracto, de lo próximo a lo remoto.

3. Métodos en cuanto a la Concretización de la enseñanza:

3.1. Simbólico o Verbalístico, el tema de estudio es sólo presentado mediante el uso de la palabra oral o escrita.

3.2. Intuitivo, las sesiones se llevan a cabo mediante objetivaciones y concretizaciones con el fin de que el alumno experimente y vivencie el aprendizaje.

4. Métodos en cuanto a la Sistematización de la Materia:

4.1. Sistematizado, puede darse en forma Rígida cuando no hay flexibilidad en el desarrollo de los temas sin dar oportunidad a la espontaneidad; o bien, Semirígido cuando hay flexibilidad para lograr una mejor adaptación a las condiciones y circunstancias.

4.2. Ocasional, se lleva a cabo aprovechando la motivación del momento y los acontecimientos presentes orientándolos al tema de estudio.

5. Métodos en cuanto a las Actividades de los Alumnos:

5.1. Pasivo, la actividad del docente se acentúa y el alumno permanece pasivo, sólo como receptor de conocimientos, sin dar lugar a la reflexión e iniciativa de los educandos.

5.2. Activo, se basa en la actividad física y mental de los educandos por la motivación que tienen. El educador se convierte en guía y orientador del proceso.

6. Métodos en cuanto a la Globalización de los Conocimientos:

6.1. Globalización, se desarrolla a través de un centro de interés, con una serie de disciplinas unidas por un mismo asunto que es el objetivo de aprendizaje. Este método brinda objetividad y significado a la realidad.

6.2. No Globalizado o de Especialización, se dá cuando las asignaturas o parte de ellas son tratadas de forma aislada sin interrelación entre sí como si fueran autónomas e independientes.

6.3. De Concentración, consiste en convertir, por un periodo, a una asignatura en principal, funcionando las demás como auxiliares.

7. Métodos en cuanto a la Relación entre Profesor y Alumnos:

7.1. Individual, está presente cuando el proceso de enseñanza y aprendizaje se dá con un solo profesor y un único alumno.

7.2. Recíproco, los mejores alumnos son preparados de manera que puedan ayudar a sus compañeros.

7.3. Colectivo, cuando se tiene un solo profesor para muchos alumnos. Es necesario seguir prestando atención a las diferencias individuales.

8. Métodos en cuanto al Trabajo del Alumno:

8.1. De Trabajo Individual, el trabajo es adaptado a cada uno de los alumnos con base a sus diferencias individuales.

8.2. De Trabajo Colectivo, cierta tarea es distribuida entre las partes de un grupo y mediante su interacción se obtienen resultados.



8.3. Mixto de Trabajo, es una combinación, tanto en su planeación como desarrollo, de actividades sociales e individuales. Propicia la creación de un espíritu de grupo y el desarrollo de las posibilidades y facultades de cada uno de sus miembros.

9. Métodos en cuanto a la Aceptación de lo Enseñado:

9.1. Dogmático, la enseñanza se impone al alumno sin que haya discusión, reflexión, razonamiento u observación por parte de éste. Se fundamenta en que lo enseñado es verdadero.

9.2. Heurístico, el docente incita al educando a comprender lo que se le enseña mediante una fundamentación teórica o lógica hecha por cualquiera de las partes, llegando, entonces, el alumno a aceptar ciertos hechos como verdaderos.

10. Métodos en cuanto al Abordaje del Tema de Estudio:

10.1. Analítico, se apoya en que para el mejor conocimiento de algo, es necesario estudiar y analizar cada una de las partes que constituyen su totalidad.

10.2. Sintético, el estudio de un fenómeno se realiza a través del estudio de cada una de sus partes, asociándolas y relacionándolas hasta llegar al fenómeno total.

11. Método de Enseñanza Individualizada:

Se basa en las diferencias individuales, tomando en cuenta las posibilidades particulares y reales de cada persona.

12. Método de Enseñanza Socializado:

Pretende la socialización e integración de los miembros de un grupo mediante su participación activa y el respeto mutuo.

Más adelante se analizarán aquellos métodos que son útiles para la educación de adultos, y en concreto, en la enseñanza de programas de computación.

### I.4.3. TECNICAS DE ENSEÑANZA EN ADULTOS

Una técnica de enseñanza "Es el recurso didáctico al cual se acude para concretar un momento de la lección o parte del método en la realización del aprendizaje." (43)

Hay gran diversidad de técnicas de enseñanza y de aprendizaje, la cual se debe a que no existe ninguna que por si sola facilite el logro de los objetivos de dicho proceso. Todas y cada una de ellas presentan ventajas y desventajas, pero es importante que el docente las conozca y maneje adecuadamente para obtener los resultados que ofrecen según el área de aprendizaje donde su uso sea más efectivo.

Para la selección de una técnica es necesario tomar en consideración lo siguiente:

- Objetivos del curso (conocimientos, habilidades o actitudes).
- Tema en cuestión.
- Tiempo didáctico.
- Número de participantes.
- Situación y características del aula o salón donde el curso se lleva a cabo.

- Preparación académica y experiencia del docente.
- Necesidades materiales que exige cada técnica.
- Costo que representa su utilización.
- Aplicabilidad de acuerdo a lo anterior.

La clasificación y tipos de técnicas que se presentan a continuación es propuesta, en su mayoría, por Nérici en su libro "Hacia una Didáctica General Dinámica" (44). En ella sólo están aquellas que pueden aplicarse en la enseñanza de adultos, ya que a ellos se refiere este trabajo de investigación.

1. Técnica Expositiva:

Consiste en la exposición verbal y organizada de conceptos o ideas por parte del profesor. Es de las más comunes y resulta útil para iniciar el estudio de un tema. Requiere de cierta motivación inicial y permanente para atraer a los participantes, y del establecimiento de una comunicación abierta y bidireccional.

2. Técnica Exegética:

Consiste en la lectura comentada de textos relacionados con el tema de estudio, participando tanto el profesor como los educandos.

-----  
(44) idem

3. Técnica Cronológica:

Consiste en presentar los hechos en el orden y secuencia de su aparición en el tiempo. Puede ser progresiva o regresiva.

4. Técnica de Círculos Concéntricos:

Consiste en examinar diversas veces las esferas de un hecho o tema de estudio, y cada vez, se va ampliando y profundizando en los conocimientos.

4. Técnica del Interrogatorio:

Permite conocer los aspectos positivos del educando, así como diagnosticar sus debilidades por medio del diálogo entre instructor y participantes con el fin de fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje y la relación entre ambos.

5. Técnica de la Argumentación:

Es una forma de interrogatorio que busca verificar el aprendizaje alcanzado. Requiere de participación de los educandos.

6. Técnica del Diálogo:

Tiene la finalidad de conducir al alumno a la reflexión, haciéndolo sentir que es capaz de pensar y hacerlo. Se lleva a cabo mediante el interrogatorio.

7. Técnica Catequística:

Es la organización del tema de estudio en forma de preguntas y sus respectivas respuestas que deben ser contestadas por los alumnos.

8. Técnica de la Discusión:

Es la discusión de un tema con la participación activa de los alumnos y la orientación del docente. El tema a discutir debe ser preparado con anterioridad con el fin de llegar a una conclusión mediante análisis y reflexión. Esta técnica puede darse cuando el grupo es pequeño o grande formando subgrupos.

9. Técnica del Estudio de Casos:

Consiste en la presentación de un caso o problema para que los alumnos aporten soluciones o sugerencias una vez que han realizado un análisis de los hechos.

10. Técnica de Demostración:

Es un procedimiento deductivo para comprobar la veracidad del contenido de estudio. En ocasiones es necesario el uso de otras técnicas para lograr su objetivo.

11. Técnica de la Experiencia:

Se caracteriza por el papel activo que tienen los participantes. Busca lograr una relación de lo ya conocido con el contenido de aprendizaje para que el educando tenga confianza para actuar de forma razonada y lógica.

Las experiencias pueden ser de varios tipos:

- a) Sensoriales: cuando se utilizan los sentidos del educando
- b) Sustitutivas: Se realiza a través de la imaginación estimulada por la lectura o relato verbal.
- c) Con Instrumentos: Se realiza por medio de aparatos o instrumentos buscando la comprobación de una hipótesis.
- d) De Vida Grupal: procura ubicar al educando en situaciones de vida social con el fin de conducirlo a actuar y reaccionar frente a otras persona.

12. Técnica de la Investigación:

Se realiza de forma individual o grupal con el fin de demostrar un problema o comprobar una hipótesis basándose en la información obtenida por diversas fuentes, las que varían de acuerdo al tema de estudio.

13. Técnica del Redescubrimiento:

En una técnica activa en donde el profesor siembra cierta duda o inquietud en los participantes para que puedan redescubrir, por su propio esfuerzo, alguna información. Estimula el espíritu de iniciativa, investigación y de trabajo de los alumnos.

14. Técnica de la Tarea Dirigida:

Esta técnica puede realizarse dentro o fuera de clase dependiendo del objetivo que se tenga y en forma individual o grupal. Su fin es ejercitar al alumno a comprender e interpretar con precisión ciertas indicaciones dadas por el docente, así como de practicar lo que ya ha sido estudiado en forma teórica.

15. Técnica del Simposio:

Es la presentación de diferentes aspectos de un tema o de varios temas relacionados entre sí por un grupo (de 2 a 5) especialistas y hay un moderador. Tiene como objetivo llegar a conclusiones mediante el análisis de distintos puntos de vista o a la profundización de uno en particular.

16. Técnica de la Dramatización:

Es una herramienta de aprendizaje que surge de relaciones y sentimientos de las personas en situaciones reales. Permite el aprendizaje por ensayo y error.

17. Juego de Negocios:

Se utiliza como medio para aplicar e integrar conocimientos mediante la simulación de una situación real de trabajo, con lo que se ayuda a desarrollar la capacidad para utilizar lo aprendido y exteriorizar actitudes y formas de actuar.



18. Técnica de Corrillos:

La técnica de corrillos es la división que se hace de un grupo en subgrupos con el propósito de analizar y discutir determinada información para obtener conclusiones mediante las aportaciones de todos los miembros del grupo.

Es importante aclarar que las técnicas mencionadas no constituyen una lista exhaustiva, si no más bien, una muestra representativa.

1.4.3.1 CUADRO COMPARATIVO DE TECNICAS DE APRENDIZAJE EN ADULTOS

A = Puede Adaptarse  
X = Aplicación Directa

TECNICAS	FORMA APLICACION		OBJETIVO		
	INDIVIDUAL	GRUPAL	COGNOSCITIVO	HABILIDADES	ACTITUDES
1. Expositiva	A	X	X		A
2. Dictado	X	X	X	X	
3. Expositiva	A	A	A		A
4. Cronológica	X	X	X		
5. Clásicas					
Concéntricas	A	X	X		
6. Interrogatorio	X	X	X	A	A
7. Argumentación		X	X	X	X
8. Diálogo	X	X	X		
9. Catequística	A	X	X	X	
10. Discusión		X	X		A
11. Estudio de Casos	A	X	X		X
12. Desdramatización	A	X	X	X	A
13. Experiencia	A	X	X	X	A
14. Investigación	X	X	X	A	A
15. Reestructuramiento	X	X	X	X	
16. Tarea Dirigida	X	X	X	X	
17. Simbiosis		X	X		
18. Dramatización		X	X	A	X
19. Juego de Negocios		X	X		X
20. Corrillos		X	X		A

-----  
FUENTE: RUIZ DE CHAVEZ V. Diana

I.5. EL MATERIAL DIDACTICO COMO HERRAMIENTA  
DEL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

En el pasado, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, el docente tenía un papel básicamente de transmisor, mientras que el educando jugaba un rol pasivo de receptor de información; por lo que más que nada la comunicación era oral y unilateral.

Actualmente, se sabe que mientras mayor sea el número de órganos sensoriales que estén presentes en dicho proceso, mayor será el aprendizaje.

Los ojos y los oídos son los órganos sensoriales más desarrollados del ser humano para recibir las impresiones del mundo exterior y adaptarse a su ambiente. Consecuentemente, son los que mejor contribuyen a un aprendizaje eficaz.

El material didáctico es el "nexo entre las palabras y la realidad, ... es una exigencia de lo que está siendo estudiado por medio de palabras, afin de hacerlo concreto e intuitivo." (45) Debe sustituir a la realidad representándola de la mejor forma posible para que facilite el aprendizaje.

-----  
(45) ibidem p. 329

De tal forma, el material didáctico constituye un valioso auxiliar para el proceso de enseñanza-aprendizaje, de ahí que también sea llamado Material de Apoyo.

El papel o función que tiene dicho material es:

1. "Porporcionar al alumno medios de observación y experimentación.
2. Economizar tiempo en las explicaciones para usarlo después en otras actividades.
3. Hacer objetivos algunos temas abstractos.
4. Facilitar la comprensión del alumno.
5. Aumentar el interés de los alumnos.
6. Acercar al alumno a la realidad." (46)
7. "Motivar la clase.
8. Facilitar la percepción de hechos y conceptos.

9. Contribuir a la fijación del aprendizaje a través de una impresión más viva y sugestiva.

10. Dar oportunidad para que se manifiesten las aptitudes y el desarrollo de habilidades específicas..." (47)

Nérici opina que el material didáctico puede clasificarse de la siguiente forma:

Material Permanente de Trabajo	{	Pizarrón
		Gis
		Borrador
		Cuadernos
		Reglas

Material Informativo Impreso	{	Libros
		Revistas
		Periódicos
		Textos
		Enciclopedias
		Ficheros

Material Ilustrativo Visual	{ Esquemas y Cuadros Sinópticos Mapas Carteles Franelógrafos Dibujos Fotografías Retroproyector Diapositivas Murales Gráficas
Material Experimental	{ Maquinaria Instrumentos de Investigación Material de Laboratorio Substancias Equipo de Cómputo y accesorios
Material Ilustrativo Audio - Visual	{ Programas de Televisión Películas Sonoras Programas de Radio Grabación en video o cassettes Dioramas Diapositivas con Sonido Proyectores de 16 mm.

La selección del material depende del contenido o tema, de los participantes, de las instalaciones, tiempo didáctico, objetivos de aprendizaje y demás condiciones.

Así, su utilización puede ser en la introducción del tema, durante la exposición, en el resumen o en las aplicaciones.

Antes de su utilización es necesario considerar que:

- Debe ser preparado y seleccionado con anterioridad.
- Es necesario revisar sus posibilidades de uso, funcionamiento e instalaciones que requiera.
- Debe estar ordenado y clasificado para no tener que buscarlo en el momento, lo que llevaría a una pérdida de tiempo y atención.
- Deben permitir al alumno su aproximación a la realidad y no obstaculizar el proceso de razonamiento de los participantes.
- Deben ser ágiles y variados.
- Deben favorecer la actividad y el desenvolvimiento de la capacidad creadora del docente y del educando.

En la preparación del material didáctico, hay que tomar en cuenta varios elementos en su diseño, como son: imagen, composición, texto, color, tamaño y formato. Si bien estos elementos cuando son combinados de forma adecuada ayudan a provocar los efectos que se esperan, cuando no son considerados pueden convertirse en una fuerte causa de distracción y crear confusión en los participantes.

Durante su utilización, hay que considerar que:

- No debe quedar totalmente expuesto el contenido del material, ya que puede causar indiferencia o distracción.
- Debe utilizarse oportunamente, tanto en relación al momento, como al tema y poco a poco.
- Deben estar a la mano del instructor.

Después de la utilización del material:

- Debe estar correctamente ordenado y clasificado antes de guardarlo, para que quede listo para una futura utilización.
- Debe haber una retroalimentación o conclusión de forma que se verifiquen los resultados o efectos alcanzados.



### I.6. DIDACTICA, CONCEPTO E IMPORTANCIA

Etimológicamente la palabra Didáctica proviene del griego Didaskein (enseñar) y Tekne (arte), -arte de enseñar o instruir- lo que la identifica como aquella disciplina de la Pedagogía que enseña a enseñar.

"La Didáctica es el conjunto de técnicas destinado a dirigir la enseñanza mediante principios y procedimientos aplicables a todas las disciplinas para que el aprendizaje de las mismas se lleve a cabo con mayor eficiencia." (48)

Según Mattos, "la Didáctica es la disciplina pedagógica de carácter práctico - normativo que tiene por objeto específico la técnica de la enseñanza, esto es, la técnica de incentivar y orientar eficazmente a los alumnos en su aprendizaje." (49)

Esta disciplina teórica-práctica reúne y coordina los resultados que derivan de la ciencia de la educación con el fin de que la enseñanza resulta más eficiente y eficaz.

-----  
(48) idem

(49) MATTOS, Luis A. op. cit. p. 25

Se distingue de las otras disciplinas que conforman a la Pedagogía por ser la única que estudia la técnica de enseñar en sus aspectos prácticos y normativos. De igual modo, la Didáctica sistematiza el proceso de enseñanza aprendizaje por medio de métodos, técnicas y materiales de apoyo, los que se deben adaptar al medio social y cultural de los educandos y al contenido mismo de la materia.

En el sentido operativo la Didáctica contempla:

1. Al Educando, quien aprende y debe alcanzar ciertos objetivos, que se deben tomar en cuenta para la conducción del aprendizaje.
2. Al Educador, quien orienta y dirige al proceso de enseñanza aprendizaje y al educando al logro de los objetivos de dicho proceso.
3. Contenido de Enseñanza, aquellas materias o temas que son el punto de unión entre el que enseña y el que aprende.
4. Métodos, Técnicas y Material Didáctico que deben adecuarse a los tres puntos anteriores.

La Didáctica, entonces, da por un hecho la existencia de un educador, un educando, un contenido y una gran diversidad de técnicas, métodos y materiales que contribuirán al logro de los objetivos.

En cuanto a los métodos, técnicas y materiales, la Didáctica trata de buscar o crear aquellos que resulten idóneos para que la enseñanza esté centrada en los participantes, ya que "la creatividad, la interacción y la aportación de cada uno de los educandos son la clave del éxito de la función educativa." (50)

El primer campo donde esta disciplina tuvo lugar fue en la escuela primaria, ya que la psicología infantil se desarrolló anteriormente a la del adolescente y del adulto. Pese a esto, estudios recientes han puesto en evidencia a la educación como un proceso permanente, por lo que la aplicación de la Didáctica es necesaria en la empresa para que la capacitación sea más eficiente y adecuada a la naturaleza y posibilidades del educando y al aprovechamiento del desarrollo tecnológico.

Lo anterior para que este proceso sea participativo, promueva una adecuada comunicación dentro de la organización; y que por otra parte, el aprendizaje sea activo y significativo.

---

(50) SILICEO, Alfonso. op. cit. p.48

## CAPITULO II

### EL PROCESO DE CAPACITACION COMO PARTE ESENCIAL DE LA ORGANIZACION.

#### II.1. CONCEPTO DE CAPACITACION

En la actualidad, se reconoce que el hombre es capaz de perfeccionarse a lo largo de toda su vida y en cualquier ambiente en que se desenvuelve. Uno de estos ámbitos es la empresa, en donde el nombre de educación cambia por el de Capacitación, la cual es una actividad sistemática que consiste en educar al hombre en etapa adulta en y para el trabajo.

El término de Capacitación no es tan antiguo como el concepto mismo, puesto que hace ya muchos años existían los aprendices, quienes pasaban largos años bajo las órdenes de expertos en algún oficio, aprendiendo y capacitándose. Tiempo después aparecieron los Gremios, donde la capacitación para el trabajo se realizaba de forma similar.

Con el surgimiento de la Revolución Industrial el proceso de aprendizaje se vuelve más formal, ya que aparecen las Escuelas Industriales que buscaban que el trabajo se hiciera en menor tiempo y con mayor eficiencia.

El verdadero desarrollo de la Capacitación se llevó a cabo durante las dos Guerras Mundiales, donde el tiempo, eficiencia y resultados de la Educación para el trabajo eran de gran importancia. Así, la Capacitación se convierte en una necesidad mundial concebida como un proceso organizado y sistemático, de tal forma que toda organización, empresa o institución la requiere.

Esto se debe a que existe la conciencia de que el hombre nunca termina de aprender y que la educación que recibe en la etapa escolar no le es suficiente para desempeñar su trabajo en forma adecuada, por lo requiere de una capacitación constante que le permita desarrollarlo de forma eficiente y productiva.

Este proceso carecería de toda efectividad si no es planeado, estructurado y con objetivos claramente definidos y busca que el elemento humano como parte fundamental de toda organización, pueda desenvolverse en forma eficiente en la actividad que realiza en su ambiente laboral.

Alfonso Siliceo opina que "la Capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (51).

-----  
(51) ibidem p. 20

Analizando esta definición, hay varios conceptos que se derivan y son los siguientes:

1. El hombre, aún en su etapa adulta es susceptible de perfeccionamiento, sin importar el nivel que ocupe. La Capacitación equivale a una actividad o proceso educativo en el marco de una organización.
2. Todo esfuerzo de Capacitación debe ser planeado, de tal forma que no se caiga en el absurdo improductivo de capacitar por capacitar.
3. Esta planeación lleva tras de sí un análisis de necesidades importantes por satisfacer, de tal forma que responda a determinantes reales tanto de una persona, área o de toda una organización y que también, en tanto planeación prevea necesidades futuras.
4. En este aspecto, se considera que el hombre al entrar a una empresa posee una serie de conocimientos, habilidades y actitudes; pese a esto, habrá aspectos que tendrán que

ser modificados o adquiridos para posibilitar la realización de las actividades propias del puesto en el que se encuentra.

5. En tanto que la Capacitación busca provocar un cambio positivo en el ser o en el hacer de la persona sujeto de la misma, y que el aprendizaje logrado sea permanente, el contenido o materia de ésta debe tener la característica de aplicabilidad.
  
6. Todo esfuerzo que se realice en materia de Capacitación es de vital importancia para que toda organización cuente con personal eficaz y productivo, facilitando el logro de sus objetivos.

La palabra Capacitación se confunde y/o identifica con términos que vale la pena diferenciar como son Entrenamiento, Desarrollo o Adiestramiento.

Al respecto, Fernando Arias Galicia propone el siguiente esquema:

EDUCACION  
(Aquisición  
intelectual de  
bienes culturales)

I. Entrenamiento  
(preparación para  
una tarea)

a) Adiestramiento  
(habilidad para  
tareas motoras)

b) Capacitación  
(conocimientos)

II. Desarrollo  
(formación de la  
personalidad)



## I. ENTRENAMIENTO:

Entrenamiento "significa prepararse para un esfuerzo físico o mental para poder desempeñar una labor" (52), de manera que busca preparar a una persona en aquellas capacidades que le ayuden a desempeñar mejor su oficio o puesto. El contenido del entrenamiento va desde la adquisición de actividades motoras hasta el desarrollo de conocimientos técnicos un poco más complejos y la adquisición de ciertas habilidades de tipo administrativo. Al respecto, Mc Gehee y Thayer sugieren tres aspectos a considerar para determinar el contenido adecuado y apropiado del entrenamiento. Ellos opinan que éste se puede determinar por medio de tres tipos de análisis:

- a) Análisis Organizacional, de forma que puedan determinarse los puntos principales del entrenamiento dentro de una organización, considerando la empresa en su conjunto y sus objetivos.
- b) Análisis de Operaciones, comparando las actividades propias del puesto que una persona desempeña y las habilidades que debe adquirir o bien modificar.

---

(52) ibidem p. 319

- c) Análisis del hombre, determinando las actividades o conocimientos que a una persona le falta adquirir para desempeñar adecuadamente su labor dentro de la empresa.

Así, el entrenamiento puede darse dentro del trabajo mismo o en sesiones formalmente estructuradas para el mismo fin, llevándose a cabo con personas de nuevo ingreso y en aquellas que aún cuando ya realizan cierta tarea de forma satisfactoria y eficiente, la adquisición de nuevas habilidades les permitirá seguir creciendo en la organización.

De acuerdo al esquema anteriormente expuesto el Entrenamiento se divide en Adiestramiento y Capacitación:

1) ADIESTRAMIENTO:

Para el Lic. Arias Galicia, el Adiestramiento "es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz" (53); se puede definir como una función de "educar en algo más bien con un campo de acción limitado, mediante la instrucción, el ejercicio y la disciplina" (54).

-----  
(53) idem

(54) DALE, Yoder. Manejo de Personal y Relaciones Industriales.

A diferencia del entrenamiento que es preparar en tareas determinadas, el adiestramiento busca la adquisición de destrezas y consiste en una enseñanza práctica y a veces sistematizada de actividades concretas propias de un puesto, en búsqueda de que éstas se logren con rapidez y precisión.

## 2) CAPACITACION:

La Capacitación puede definirse como la "adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo" (55). Esta definición complementa aquella de Alfonso Siliceo, quien dice que es una enseñanza de mayor amplitud a la cual se recurre para todas aquellas capacidades necesarias de adquirir para el buen desarrollo de un puesto calificado, técnico o ejecutivo.

## II. DESARROLLO:

Podemos entender como desarrollo la "maduración integral del ser humano", (56) considerando la formación de su personalidad.

-----  
(55) ARIAS Galicia, Fernando. op. cit. p. 320

(56) idem

Así, el desarrollo busca formar principalmente a las personas en cuanto hábitos sociales y morales, en su personalidad y en la aceptación de cierta filosofía.

De cualquier forma, ya sea que se trate de brindar Entrenamiento, Adiestramiento, Capacitación o Desarrollo al personal de una organización, todos y cada uno de estos conceptos tienen en común que el hombre al encontrarse en un mundo tan cambiante requiere de tener una actualización constante. Asimismo, todos estos conceptos parten de que el ser humano nunca deja de aprender, y que es sólo contando con personal calificado como toda organización puede llegar a alcanzar sus objetivos.

## II.2. FINES E IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

Para referirnos a la importancia y a los fines de la Capacitación como todo un proceso, es necesario analizar el concepto y los fines del entorno en que se lleva a cabo: la empresa.

Agustín Reyes Ponce define, desde el punto de vista económico, que la empresa "es una unidad de producción de bienes y servicios para un mercado" (57). Por otra parte, organización puede entenderse como una "unidad productora básica del sistema económico que se dedica a la industria o a los servicios, y que puede estar formada como una sociedad industrial o comercial. La empresa puede ser privada, pública, exterior o mixta." (58)

La empresa como una unidad organizada cuenta para su buen funcionamiento con tres elementos que A. Reyes Ponce define como los siguientes:

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

-----  
(57) REYES Ponce, Agustín. Administración de Empresas 1era. parte  
p. 74

(58) ZORRILLA Arena, Santiago y José Silvestre Méndez. Diccionario de Economía. p. 59

- 1) Bienes Materiales que corresponde al capital de la organización, tales como son instalaciones, maquinaria, materia prima, producto terminado, valores, acciones y el dinero mismo.
- 2) Hombres, que forman el elemento activo de la empresa y quizá el de mayor importancia puesto que sin él no habría organización.
- 3) Sistemas o Elementos Técnicos, que son "las relaciones estables en que deben considerarse las diversas cosas, las diversas personas o éstas con aquellas. Puede decirse que son los bienes inmateriales de la empresa." (59)

Con la integración de estos elementos toda organización pretende alcanzar ciertos fines. "Su fin inmediato es la producción de bienes y servicios para un mercado." (60) En la empresa privada el fin mediato es "la obtención de un beneficio económico mediante la satisfacción de alguna necesidad de orden general o social," (61) en contrase con la empresa pública, en

-----  
(59) REYES Ponce, Agustín. op. cit. p.73

(60) ibidem p. 83

(61) idem

donde también se busca la satisfacción de una necesidad y puede o no obtener beneficios.

A. Siliceo opina, al respecto que toda organización tiene un "objetivo de servicio dirigido a usuarios o consumidores..." (62) que consiste en ofrecer buenas ofertas de productos o servicios que satisfagan sus requerimientos. Por otro lado, tiene un "objetivo social dirigido a colaboradores, gobierno y comunidad" (63), y por último, un objetivo económico dirigido a inversionistas, acreedores y a la empresa misma.

Toda organización (es especial la empresa privada) busca sobrevivir en el mercado, crecer y proporcionar bienes y servicios de alta calidad. De tal forma que, actualmente tienen un reto que es precisamente elevar la productividad, pudiendo así obtener mayor competitividad en el mercado, pero estos aspectos no pueden concebirse sin tomar en cuenta al elemento humano.

Por lo que "si el personal carece de la capacitación indispensable para desarrollar las labores que se le encomiendan, evidentemente no podría desarrollar adecuadamente su trabajo, con

-----  
(62) SILICEO, Alfonso. op. cit. p. 25

(63) idem

lo que habría graves deficiencias. Si éstas se generalizan, es indiscutible que todo el trabajo habrá de ser inadecuado. Un personal incapaz aún cuando tuviera la voluntad de colaborar, constituye un elemento que "quiere" pero no puede ayudar al debido desarrollo." (64)

Bajo el mismo criterio de productividad en relación con este proceso A. Siliceo opina que "no existe mejor medio que la Capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad." (65)

Ahora bien, tomando en cuenta que los resultados que las empresas obtienen se deben al esfuerzo conjunto de cada una de las personas que la integran, "las organizaciones deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en mejores condiciones a su tarea diaria" (66), de esta manera, además de que la empresa obtiene un alto beneficio, cumple con su función social hacia su personal.

-----  
(64) REYES Ponce, Agustín. Administración de Personal Iera parte.

p. 22

(65) SILICEO, Alfonso. op. cit. p. 15

(66) idem



No hay duda de la importancia de la Capacitación en relación con la productividad que toda empresa u organización busca alcanzar, por tanto la idea de que dicho proceso es un "gasto o un lujo", como en ocasiones se ha llegado a concebir, es errónea, aún más habiendo un proceso de Capacitación que realmente corresponda a necesidades y esté enfocado al mejoramiento del hombre en su ser y en su hacer, es una inversión.

Por lo anterior, y siendo de tal fuerza el vínculo entre Capacitación y productividad, el nivel de incompetencia que dice el autor Lawrence J. Peter en su libro "El Principio de Peter" no tiene por qué darse. De acuerdo con este principio, toda persona dentro de una organización llega a un punto de incompetencia en su desempeño. La Capacitación es precisamente la actividad que, con sus resultados coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Cabe aclarar que esta educación no es la panacea, ni que la incompetencia del personal pueda eliminarse de forma absoluta mediante ésta, pero sí podrá reducirla.

La Capacitación también es importante con respecto a los objetivos de toda organización, ya que si se desea que éstos se logren plenamente es necesaria la función de esta actividad que colabora "aportando a la organización personal debidamente cali-

ficado que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa." (67)

Si analizamos la situación del Sistema Educativo Nacional, nos daremos cuenta de que es mínimo el número de personas con educación media y superior, de igual manera, "el número de profesionistas, bachilleres y personal calificado es, definitivamente, desconsolador." (68) Basándonos en esto, no hay duda de que la Capacitación en y para el trabajo es vital.

Un punto de vista más para enfatizar la importancia de este proceso es el humano. El hombre tiene una serie de potencialidades que deben ser actualizadas. Esta actualización constante debe darse a lo largo de toda su vida en cualquier ámbito en que se desarrolle. Uno de estos ambientes es la empresa, donde el hombre pasa gran parte de su tiempo y de su vida misma, así que la formación, educación y proceso de mejora del ser humano se convierte en una obligación de las organizaciones.

-----  
(67) ibidem p. 20

(68) ibidem p. 14

El hecho de que la Capacitación tenga un papel básico es indiscutible, puesto que al mismo tiempo que la organización aumenta su productividad y competitividad, se da oportunidad de que el hombre avance en su carrera y se supere en su ser y en su hacer.

El proceso de Capacitación tiene varios fines, que pueden resumirse en los siguientes puntos:

1. Colaborar con la organización manteniendo un equipo de trabajo calificado en donde se "definan y resuelvan las necesidades de crecimiento de cada miembro" (69), procurando que cada persona miembro de la empresa pueda desarrollar sus actividades de la mejor forma posible.
2. Actualizar las potencias del ser humano, sobre todo aquellas que son indispensables para que su trabajo sea eficiente.
2. Buscar un mejor aprovechamiento de los recursos materiales y técnicos con los que cuenta la organización.

-----  
(69) CRAIG L. Robert y Lester R. Bittel. op. cit., p. 32

4. "Promover el desarrollo integral del personal y así el desarrollo de la empresa". (70)
5. "Lograr un conocimiento técnico y especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto." (71)

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Capacitación también debe tener los siguientes fines:

6. Proporcionar información sobre nueva tecnología y su aplicación.
7. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
8. Prevenir los riesgos de trabajo.
9. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad.
0. Mejorar las aptitudes del trabajador.

-----  
(70) SILICEO, Alfonso. op. cit. p. 22

(71) idem

Es importante señalar que según la ley "todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione Capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad." (72)

Aún cuando la Capacitación esté sumamente bien estructurada, esto no garantiza que todos sus fines se alcancen, y es más, "será un fracaso si se carece de una clara filosofía de educación y no se entiende su necesidad y trascendencia." (73)

Cabe aclarar que en tanto que el área o departamento de Capacitación es sólo una parte más de un todo organizado que es la empresa, debe existir una buena y continua comunicación entre el área que se encarga del desarrollo de personal y los demás departamento que forman la empresa.

---

(72) Ley Federal del Trabajo, Art. 153 Fracc. A, p. 194

(73) SILICEO, Alfonso. op. cit. p. 16

### II.3. LA CAPACITACION COMO PROCESO SISTEMATICO

Es de gran importancia que la Capacitación sea entendida como todo un proceso para que en verdad pueda contribuir al logro de los objetivos de una organización y no se capacite sólo por cumplir con un requerimiento legal. "Resulta natural que la Función de Capacitación debido a su importancia dentro de las organizaciones requiera de efectuar un proceso administrativo propio que incluya la planeación, organización, integración, dirección y control..." (74)

Para capacitar de forma sistemática se requiere cubrir con las siguientes etapas:

1. NECESIDADES: Hay que llevar a cabo una investigación "para determinar las necesidades reales que existen o deben satisfacer a corto, mediano y largo plazo." (75) lo cual corresponde a la Previsión.

-----  
(74) ibidem p. 53

(75) idem

2. OBJETIVOS: Hay que fijar y definir objetivos de conducta educacional que han de contribuir a la satisfacción de necesidades anteriormente señaladas. De acuerdo al proceso administrativo esta etapa corresponde a la planeación.
  
3. CONTENIDO: El contenido de la Capacitación es el vínculo que une al Instructor y al Participante. Este punto consiste en analizar qué temas, áreas o materias deben de ser incluidas en el programa del curso. Lo anterior con miras a cumplir los objetivos y satisfacer las necesidades existentes.
  
4. SELECCION: Una vez determinado el contenido propio del curso hay que llevar a cabo un cuidadoso análisis para señalar la forma y método de instrucción, así como los materiales didácticos que puedan servir de apoyo a la realización del curso y que faciliten el aprendizaje de los participantes.
  
5. REALIZACION: Consista en llevar a cabo lo planeado.

6. EVALUACION: Es necesario llevar a cabo un análisis para ver en que grado los objetivos fueron alcanzados. En caso de que los resultados obtenidos no sean plenamente satisfactorios, será necesario revisar cada una de las etapas anteriores con el fin de corregir errores y lograr un incremento de la calidad del curso para la siguiente vez que se lleve a cabo.
  
7. SEGUIMIENTO: En tanto que la Capacitación busca un aumento de la productividad en el desarrollo del trabajo mismo, es necesario que tenga carácter de aplicabilidad. Así, es indispensable considerar que esta actividad no termina con el final de un curso, sino con el correcto desempeño del trabajo que fue objeto del mismo proceso.

Consideramos que cada uno de estas etapas son básicas para el logro de objetivos de Capacitación, y en su conjunto y sólo si se entiende esta actividad como todo un proceso, se podrá aportar personal entrenado en forma satisfactoria para que la organización pueda cumplir con sus fines, y de esta forma podrá decirse que capacitar al personal es una inversión y no un gasto. Dado ésto se procederá a analizar cada una de estas fases de manera más profunda.



I. NECESIDADES:

Si no se ha llevado a cabo un cuidadoso análisis de las necesidades de una organización, todo intento por capacitar será en vano, puesto que se perdería completamente de vista que "la Capacitación solamente existe para lograr fines organizacionales..." (76) Estas necesidades pueden también detectarse al momento en que están presentes, pero también prever aquellas situaciones para poder resolverlas con cierta anticipación.

La determinación de necesidades en esta materia se debe basar en hechos y no en suposiciones, ya que una actividad educativa sólo es justificada cuando responde a una necesidad real. A. Siliceo las define de la siguiente forma:

- "1. Las necesidades de entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo en tanto colaborador de una organización.

2. Estas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.
  
3. También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo." (77)

Por su parte, en el Manual de Desarrollo y Entrenamiento de personal, se dice que estas necesidades pueden clasificarse en:

- " - las que tiene un individuo,
- las que tiene un grupo,
- las que requieren de solución inmediata,
- las que requieren de solución futura,
- las que piden actividades informales de entrenamiento,
- las que exigen instrucción en el trabajo mismo,
- las que requieren instrucción fuera del trabajo
- las que la organización puede resolver por sí misma,

- aquellas en las que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas,
- las que un individuo puede resolver en grupo,
- las que un individuo necesita resolver por sí sólo" (78)

El origen de estas necesidades puede estar en nuevas contrataciones, transferencias, ascensos de personal, adquisición de nuevo equipo, maquinaria o herramientas de trabajo; en la expansión o crecimiento de la organización; en los resultados mismos de un curso o seminario; en el análisis cuidadoso del perfil de un puesto, etc.

En ocasiones estas carencias requieran ser cubiertas por medio de la Capacitación, pueden aparecer de forma evidente o manifiesta. Así sucede cuando existen evaluaciones del desempeño, quejas o rumores del personal de la organización o peticiones expresadas en materia de educación planteadas por una persona o grupo. Otras veces, puede ser que no se presenten tan claramente y habría que recurrir al uso de ciertos instrumentos para su detección, como son las entrevistas individuales o grupales, aplicación de cuestionarios y de evaluaciones y pruebas, datos estadísticos, informes y opiniones del supervisor o jefe inmediato y de consultores externos, etc.

-----  
(78) apud CRAIG L. Robert y Lester R. Bittel. op. cit. p.33

Es necesario entender que la detección de necesidades debe ser una cuestión continua, y que aunque la identificación y formulación de las mismas pueda recaer en una sola persona, "el entender las implicaciones de los hechos y el actuar sobre ellos es responsabilidad de la Administración." (79)

## II. OBJETIVOS:

Un objetivo es "la determinación y la especificación de la capacidad (conducta) deseada de los estudiantes, después de haber éstos logrado con éxito una experiencia aprendida." (80) Estos objetivos deben corresponder a las necesidades que se sabe existen o pueden existir en un futuro y tener en mira al ayudar al hombre a que desempeñe de mejor forma su trabajo, enseñándole a hacer su labor más eficiente. De tal forma, los objetivos pueden ser tan variados como las necesidades mismas.

A. Siliceo dice que la Capacitación a mediano y largo plazo debe perseguir dos metas fundamentales:

-----  
(79) FERRER Pérez, Luis. op. cit. p. 59

(80) idem

- "1.- Desarrollar un comportamiento individual,
- 2.- Desarrollar una integración de equipo, es decir, un comportamiento de grupo." (81)

Con el cumplimiento de éstos objetivos, el Área de Capacitación colabora en gran medida con la organización. Sin embargo, para llegar al logro de los mismos, debe existir una acción continua y progresiva.

Para la formulación de objetivos de aprendizaje hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Las necesidades existentes,
- A quienes se va a capacitar,
- Bajo qué condiciones se va a realizar la Capacitación,
- En qué y para qué se les va a capacitar, y
- Un aspecto medible, cuantitativo o estándar que pueda permitir una evaluación del aprendizaje.

El Dr. Luis Ferrer dice que es necesario seguir una serie de pasos para la elaboración de objetivos de Capacitación:

-----  
(81) SILICEO, Alfonso. op. cit. p. 58

a) "Definir aquella parte de la necesidad que pueda ser satisfecha por el sistema de entrenamiento". (82) Recordemos que la Capacitación no es la panacea, ni la medicina que cura todos los males de una organización, puesto que habrá necesidades que requieran encauzarse y solucionarse mediante otros medios.

b) "Describir en términos medrables los hechos observables que se aceptarán como evidencia de haber logrado los objetivos de aprendizaje," (83) lo cual debe reflejarse en el desarrollo de su trabajo mismo.

c) "Describir las condiciones del medio ambiente bajo las cuales la conducta deseada debe ser puesta a la vista" (84) punto que hace referencia directa a la aplicabilidad de lo aprendido.

d) "Definir los mínimos criterios aceptables para satisfacer la conducta perseguida," (85) llevando un control de algunos aspectos durante cada una de las sesiones y al término del curso.

-----  
(82) FERRER Pérez, Luis. op. cit. p.59

(83) idem

(84) idem

(85) ibidem p. 60

### III. CONTENIDO:

El contenido es la materia misma del curso o programa a impartir, es decir, el conocimiento, habilidad o actitud a transmitir y que se espera los participantes lleven a sus actividades propias de trabajo o vida misma.

El contenido debe de ir en concordancia con las necesidades y con los objetivos predeterminados.

En esta etapa es muy recomendable que exista una estrecha relación entre el área de Capacitación y el departamento al que pertenecen los participantes, ya que el jefe inmediato o supervisor es quien realmente conoce aquello que falta para el mejor desarrollo de un puesto. "Tengamos presente que cada jefe de línea es administrador de personal y, por lo tanto, responsable directo de la formación de los que dependen de él." (86)

Aún cuando no es posible decir que sólo existe un tipo determinado de contenido, puesto que hay tal variedad como necesidades, A. Siliceo opina que de forma general se pueden señalar tres puntos que sirven como base para el desarrollo de programas.

Estos tienen el triple enfoque de Capacitación, desarrollo y entrenamiento. Los puntos son:

1. Conocimientos elementales acerca de la empresa, especialmente los que propician una completa y efectiva inducción.
2. Conocimientos y habilidades elementales para el puesto que se desempeña.
3. Conocimientos de complementación profesional para el mejor desempeño del puesto.
4. Materiales culturales y conocimientos universales como orientaciones para mejores y más maduras actitudes de la persona." (87)

#### IV. SELECCION:

En este punto hay que escoger aquellos métodos de instrucción, material de apoyo, material de consulta y las técnicas de enseñanza que correspondan, de la mejor forma posible, al contenido del curso, y que mediante su utilización se pueda llegar a los objetivos, a la satisfacción de necesidades y al



aprendizaje individual y grupal de los participantes. Esta selección corresponde a los aspectos de forma del curso.

Existe una gran diversidad de métodos, técnicas y materiales didácticos, que por las características y limitaciones que todos y cada uno de ellos presentan es necesario combinarlos. La selección dependerá básicamente del contenido de la Capacitación y de las características de los participantes.

Sin embargo, según el grado de educación a impartir, en el entrenamiento o adiestramiento se recomiendan métodos objetivos, audiovisuales o informativos; para la capacitación, se requiere de métodos participativos; mientras que en el desarrollo de personal, métodos destinados al cambio y orientación de actitudes o valores. De acuerdo a la actividad que realizan los participantes, se pueden utilizar métodos de labor individual, de autoeducación o de interacción y participación del grupo.

Es importante para la selección de estos aspectos tomar en cuenta las limitaciones que una organización pueda tener, tales como son las instalaciones en que será impartido el curso, los costos, presupuestos, tiempo disponible, etc. es decir que para poder escogerlos correctamente hay que considerar factores psicológicos y económicos-administrativos.

Dado que en dicha actividad, los participantes son adultos, hay que tomar en cuenta las características psicológicas de éstos para que la selección resulte adecuada.

#### V. REALIZACION:

Esta etapa consiste en llevar a cabo aquello que ha sido planeado. En ocasiones son diferentes personas las que planean y las que imparten la Capacitación. Cuando esto sucede, es básico que, por un lado, el instructor haya sido seleccionado y entrenado adecuadamente, y que por otra parte, esté al tanto de cada uno de los detalles que se han planeado. De tal forma que con su actuar pueda contribuir con los participantes al logro de los objetivos de aprendizaje; con la organización, aportando personal calificado; y con él mismo actuando de forma profesional. Si esta comunicación no se da, difícilmente se llegará a los resultados previstos.

Además de contar con el instructor más adecuado, es importante verificar, a lo largo de todo el curso, que exista lo necesario para el buen desarrollo del mismo. En cuanto a las instalaciones, debe existir una adecuada ventilación, iluminación y funcionalidad y verificar que sean acordes y apropiadas para el material didáctico que se vaya a utilizar.

VI. EVALUACION:

La evaluación debe ser la acción siguiente al término del curso, ya que podrá medir el éxito del programa, y servirá como base para determinar e identificar futuras necesidades. Pero, deberá también existir una verificación constante del aprendizaje logrado para corregir ciertas deficiencias, dando soluciones inmediatas y no esperar hasta el fin del curso.

La evaluación se define como "la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor del instructor para obtener información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores." (88)

El Dr. Ferrer ve a la evaluación como "la determinación de conformidad o discrepancia entre todos los objetivos especificados inicialmente y a la ejecución que se tuvo realmente." (89)

-----  
(88) Idem

(89) FERRER PÉREZ, Luis. Op. cit. p.63

Al elaborar formas de verificación del aprendizaje hay que tener cuidado de que sean lo más objetivas posibles y considerar los siguientes aspectos:

- La reacción de los participantes en forma individual y grupal.
- El aprendizaje adquirido.
- El cumplimiento de objetivos.
- Las instalaciones.
- La metodología del curso.
- El material didáctico y de apoyo.
- La actuación del instructor, etc.

Es importante dar a la evaluación un sentido bidireccional, que permita que tanto los participantes examinen al instructor, como el instructor a los participantes.

Se recomienda para dar mayor objetividad a los datos obtenidos, sacar una media de los resultados, o bien, eliminar las puntuaciones más altas y las más bajas.

En caso de que los resultados no concuerden con los esperados, será necesario revisar todos y cada uno de los aspectos de la planeación, realización y la forma misma de evaluación.

## VII. SEGUIMIENTO:

No hay que dejarse engañar por el éxito inicial obtenido de la evaluación, sino que se debe tener una verificación continua para determinar, con el tiempo, si el programa en realidad fue o no exitoso.

Basándose en que el aprendizaje busca obtener un cambio permanente en la conducta, no hay mejor forma que el seguimiento para observar y analizar la permanencia de lo aprendido. Esto, sobre todo, si se toma en cuenta que la Capacitación busca lograr la aplicación de lo enseñado.

Cabe resaltar que el jefe inmediato o supervisor, en esta etapa, tiene un papel sumamente importante para que las personas capacitadas puedan aplicar estos conocimientos en su trabajo diario con el apoyo de la organización.

Es necesario mencionar que las etapas anteriores no son separables de forma rígida en la práctica, sino que entre todas ellas debe existir un vínculo, que hace de éstas una unión y que juntas conforman un proceso y una sola actividad.

En tanto que todo este proceso tiene como centro al ser humano, la flexibilidad es un aspecto que no es posible dejar a un lado, sin embargo, tampoco se puede caer en el error de una total improvisación.

Por otro lado, para la estructuración y desarrollo de un curso de Capacitación es importante contar con el respaldo de la organización, y por tanto, es necesario para la planeación de estas actividades, considerar la situación general de la empresa.

#### II.4. CLASIFICACION DE LA CAPACITACION

Para satisfacer necesidades específicas de una organización el proceso de Capacitación puede llevarse a cabo de manera interna o externa, lo que representa un división global de la misma.

Cuando la Capacitación es interna, el conjunto de programas y actividades encaminadas a incrementar la eficiencia de las personas, tiene lugar dentro de la misma organización, ya que cuenta con instalaciones y personal preparado para instruir, lo que le permite por sí sola satisfacer sus necesidades.

En contraste, hay organizaciones que por diversas causas no son auto suficientes en esta materia, por lo que deben recurrir a la ayuda de otras instituciones educativas para dar solución a sus requerimientos enviando a su personal a capacitarse fuera de sus lugares de trabajo.

Es importante aclarar que no hay empresas que recurran a un solo tipo de Capacitación, sino que por lo común, estos dos tipos se combinan de acuerdo a la naturaleza misma de las necesidades, por lo que se requiere que haya un análisis de las carencias que se busca cubrir.

Dentro de este estudio, hay que analizar cuáles se pueden satisfacer de forma interna o si es conveniente recurrir a la contratación de servicios que brindan otras instituciones.

El que se desarrolle internamente y que el instructor sea compañero de trabajo de los educandos, presenta varias ventajas:

- El instructor tiene un amplio conocimiento de la organización, su estructura, filosofía, objetivos, políticas.
- Generalmente, existe en el expositor un sentimiento de motivación, que se comunica y refleja en la actividad de los participantes.
- Hay identificación del instructor con la organización y con los participantes.
- La capacitación puede referirse a actividades muy específicas y por tanto, es difícil encontrar este tipo de curso en otras instituciones.
- Pueda servir como medio para mejorar la comunicación en la empresa y crear vínculos de unidad entre los miembros.

Es más fácil darle seguimiento al proceso de Capacitación de forma directa, inmediata y duradera.

En contraste, la Capacitación interna puede presentar desventajas:



- Existe la posibilidad de que las dos partes del proceso educativo no den formalidad a la instrucción, lo cual puede ser causa de impuntualidad, ausentismo, indisciplina.
- Si el instructor interno tiene además una serie de funciones propias del puesto que cubre (quizá otro), puede descuidarlas, lo que repercutirá en un decremento en el desarrollo de su puesto.
- Hay empresas que no cuentan con óptimas instalaciones que favorezcan el aprendizaje.
- Puede ser que el instructor sea experto en la realización de una habilidad, que tenga grandes conocimientos de alguna actividad, pero que no haya recibido Capacitación alguna de cómo comunicarlos.

Cuando la Capacitación es cubierta de forma externa, las ventajas y desventajas que se encuentran presentes son:

- El instructor, generalmente ha recibido entrenamiento sobre aspectos de enseñanza - aprendizaje en la edad adulta.
- El instructor es experto en la materia, pero no conoce aspectos importantes de la organización a la que los educandos pertenecen, así como el perfil del puesto de cada uno.

- Positivamente, las organizaciones que brindan este servicio, cuentan con instalaciones adecuadas y sus actividades tienen un carácter de formalidad.
  
- El hecho de que los participantes asistan a un curso fuera de sus lugares de trabajo, puede ser motivante para ellos. En contraste, el traslado en una ciudad como ésta, representa una pérdida de tiempo.
  
- Una de las grandes desventajas es el alto costo que tiene para la empresa contratante de estos servicios.

A. Siliceo opina que el proceso educacional en una empresa puede ser dividido en:

a) Capacitación en aulas.-

"Se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializado; es conocida también como Capacitación residencial o colectiva," (90) puede ser interna o externa.

b) Capacitación en el trabajo.-

Son las "actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. En este caso, la ayuda de instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto." (91) Así, esta actividad debe entenderse como una función de línea, ya que la utilidad y aplicabilidad del aprendizaje depende en gran parte de la actitud y responsabilidad que tengan los niveles organizacionales superiores.

c) Capacitación Individual.-

"Intenta proporcionar a una sola persona los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarias para que desempeñe mejor su puesto" (92); mismos que pueden obtenerse por medio de lecturas, viajes, visitas, etc.

-----  
(91) idem

(92) idem

La Capacitación puede ser dividida también de acuerdo al fin que persigue, el método que utilice y la naturaleza misma de dicho proceso. De tal forma, se puede decir:

1.- De acuerdo con su finalidad, se puede dividir en:

1.1 Aquella que se da sobre conocimientos que son de directa aplicación al desarrollo eficiente de un puesto determinado.

1.2 Aquella que se da sobre conocimientos aplicables a cualquier oficio.

1.3 Aquella que por la generalidad y amplitud de conocimientos que ofrece puede ser aplicada a toda una rama industrial, comercial, de servicios, etc.

2.- En razón del método que se utilice, puede ser:

2.1 Directa: es la actividad que se da y expresa de manera formal utilizando métodos propios de enseñanza - aprendizaje.

2.2 Indirecta: es la que utiliza "cosas" que de suyo tienen otro fin, pero que ocasionan en la persona un cambio positivo de conducta, conocimientos o habilidades; como son los audiovisuales, publicaciones internas, etc.

3.- De acuerdo a la naturaleza de la Capacitación:

3.1 Capacitación a obreros o empleados, enfocada a la adquisición de conocimientos, habilidades o actitudes.

3.2 Capacitación a supervisores, con carácter técnico o administrativo.

3.3 Capacitación a ejecutivos, teniendo como contenido temas propios de ese nivel.

De cualquier manera, sin importar a qué tipo de Capacitación se encuentra una actividad en particular, no hay que olvidarse que se trata de un proceso sistemático que debe responder a necesidades específicas y tener como fin el ayudar al elemento humano a que desarrolle la actividad propia del puesto que ocupa de una mejor forma, con lo que podrá crecer y desarrollarse al tiempo que, con su trabajo eficiente, contribuye con la organización en el logro de sus fines.

CAPITULO III

EL INSTRUCTOR COMO PARTE FUNDAMENTAL  
DEL PROCESO DE CAPACITACION

Al analizar el proceso de Capacitación, se distinguen tres elementos que son: Instructor, participantes, y contenido de estudio, que une a ambos.

El objetivo de este capítulo es conocer la misión y función del instructor, para lo que es necesario, conocer y delimitar el concepto del mismo. Una vez teniendo claro los puntos anteriores se pueden analizar las características y/o habilidades que un buen instructor debe cubrir.

Dado que el Instructor guía el proceso de aprendizaje y que, como dice el Dr. Ferrer tiene "sobre sus hombros la responsabilidad de propiciar un cambio en los seres humanos; romper con los malos hábitos y desquebrajar la inercia para mejorar..." (93) tiene un papel fundamental. En gran medida de él mismo depende el éxito o el fracaso de la Capacitación.

Para el desarrollo de este capítulo se recurrió a investigación bibliográfica y de campo.

-----  
(93) FERRER PÉREZ, Luis. op. cit. p.27

III.1. CONCEPTO, IMPORTANCIA Y FUNCIONES  
DEL INSTRUCTOR DE EMPRESA

El Instructor o también llamado facilitador o capacitador, es una persona designada para cumplir con la función de transmitir y compartir conocimientos y/o habilidades que él posee a otras personas, para que éstas, a su vez, puedan mejorar la calidad de su trabajo e incrementar su nivel de desempeño, lo que conlleva al logro de objetivos departamentales y de la organización en su totalidad.

El instructor juega un papel sumamente activo en el proceso de Capacitación, puesto que en gran parte, de él depende el éxito o fracaso del programa en cuestión.

El instructor de programas de capacitación, adiestramiento, entremamiento y desarrollo realiza su labor con adultos, es decir, con personas que poseen conocimientos y experiencias que aportar, pero que también tienen resistencia al cambio, barreras para el aprendizaje y en general, obstáculos para aceptar y aplicar nueva formas de hacer las cosas.

Por esta razón, el capacitador debe de tener la capacidad para entablar buenas relaciones con otras personas y capacidad de liderazgo, así como facilidad para persuadir. Estas características facilitarán la apertura de los participantes ante nuevos conocimientos y el logro de los objetivos de aprendizaje.

Yoder Dale, en su libro "Manejo de Personal y Relaciones Industriales" nos dice que para el adulto es más importante el aprendizaje que la enseñanza, por lo que el instructor debe lograr que todos y cada uno de los participantes pregunten e intervengan a lo largo del proceso de entrenamiento.

Ahora bien, de acuerdo a lo antes mencionado a lo largo de este trabajo, es posible deducir que el instructor tiene que realizar ciertas funciones:

a) **Motivar a los Participantes:** Esta motivación debe ser de forma que éstos reconozcan la utilidad del contenido de la Capacitación en términos de aplicabilidad en su trabajo cotidiano y que valoricen, que por medio del uso adecuado de la computadora, podrán realizar las funciones propias de su puesto de mejor manera y en menor tiempo. Lo anterior para que se convenzan por sí mismos, que la computadora es, y debe ser, un gran aliado para el desempeño laboral.

b) **Dirigir y presentar el contenido de aprendizaje de una manera clara, sencilla y de aplicación real,** tomando en cuenta los intereses y necesidades de los participantes.



Dado a que en el Área de Capacitación sobre Paquetes de Productividad, las necesidades llegan a ser sumamente variadas, el instructor debe de tratar de presentar ejemplos sobre las diversas áreas de aplicación del programa en las organizaciones.

Debe también recurrir, en forma más o menos constante, a preguntarles cuál sería la aplicación real en su trabajo diario de aquello que están aprendiendo, procurando que las respuestas vayan de acuerdo con sus necesidades y expectativas. De esta forma, pese a la heterogeneidad de problemas que los participantes quieren resolver, se podrán presentar y analizar diversas soluciones a los mismos tanto en forma global como particular.

c) Ayudar a los participantes a la fijación e integración del aprendizaje, de modo tal que puedan integrar la totalidad del contenido, relacionar cada uno de los temas del curso, y unir los nuevos conocimientos con las experiencias y habilidades que los participantes, al ser adultos, ya poseen.

d) Colaborar con los participantes en el proceso de verificación del aprendizaje; esta actitud además de convertirse en un reforzamiento de lo aprendido, ayudará como un estímulo más para la motivación del aprendizaje.

En el caso de los Paquetes de Productividad, esta colaboración se puede llevar a cabo mediante la verificación de lo realizado en la etapa de práctica o de aplicabilidad, etapa en la

cual, el instructor debe expresar reconocimiento por lo bien elaborado y presentar acciones alternas para una mejor y más adecuada realización.

Cabe aclarar y tomar en cuenta que todos estos puntos se deben desarrollar mediante acciones ya determinadas y deben estar basadas en el objetivo fijado al iniciar el programa de enseñanza - aprendizaje.

Con base a lo anterior se puede decir que un buen instructor no es sólo un transmisor de ideas y conceptos, sino que es un conductor, moderador y líder del grupo, que tiene como meta alcanzar los objetivos específicos que señala el curso que conduce y que, el instructor debe ser conocedor en dos sentidos:

1. Conocer su trabajo y
2. Saber cómo instruir sobre y en el trabajo.

Ninguno de estos conocimientos es propiedad natural del instructor.

### III.2. TIPOS DE INSTRUCTOR

El instructor es aquella persona encargada de la transmisión de conocimientos y/o habilidades a otras personas, a quienes la recepción y puesta en práctica de los mismos, les ayudará a desarrollar eficaz y eficientemente las actividades del puesto en que se encuentran. Todo esto dentro de un marco de enseñanza - aprendizaje en el Área empresarial (Capacitación).

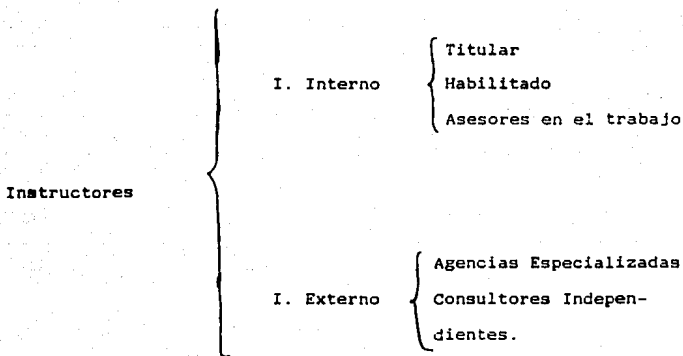
De acuerdo a la ubicación del instructor con respecto a la organización cuyo personal está siendo capacitado, se puede hablar de dos grandes tipos:

a) Instructor Interno. es la persona que labora dentro de la empresa objeto del proceso de capacitación y que "por sus habilidades, conocimientos, experiencia y personalidad recibe un entrenamiento especial que lo capacita como tal." (94)

b) Instructor Externo. profesionales especializados en brindar asesoría en materia de capacitación, mediante la contratación de sus servicios.

-----  
(94) CRAIG L. Robert y Lester R. Bittel. op. cit. p. 136

Esta clasificación, a su vez, puede dividirse en:



I. INSTRUCTORES INTERNOS:

1) INSTRUCTORES TITULARES: instructores de tiempo completo que, por lo general, forman parte del departamento de Capacitación y que están capacitados para impartir cursos sobre diferentes materias.

2) INSTRUCTORES HABILITADOS: aquellas personas de distintas áreas de la empresa que por sus cualidades, conocimientos y habilidades dan capacitación a otras personas de su área que así lo requieren con el fin de que éstas puedan mejorar la eficiencia y calidad de su trabajo. El brindar esta enseñanza a sus compañeros de trabajo

y subordinados no constituye su actividad principal, sino que es una función más aparte de las actividades, funciones y responsabilidades propias del puesto que desempeñan dentro de la organización.

3) ASESORES DE TRABAJO: Estas personas, aunque no son instructores en sentido estricto ni formalmente, cumplen con la función de asesorar a otras personas dentro de su misma área u organización puesto que son de nuevo ingreso o de reciente ascenso o promoción. Los asesores en el trabajo no reciben un entrenamiento específico para instruir a diferencia de los dos tipos anteriormente mencionados, pero por sus conocimientos y/o experiencia en cierta actividad o procedimiento pueden enseñar a otros.

## II. INSTRUCTORES EXTERNOS:

1) AGENCIAS ESPECIALIZADAS: son organizaciones tanto privadas como gubernamentales. Las primeras dan asesoría sobre aspectos particulares en las que están ampliamente involucradas, como es el caso de los Centros de Estudios de enseñanza en Computación, en Desarrollo Organizacional, etc. Mientras que los segundos, brindan asesoría a otras empresas en aspectos legales, tales como por ejemplo, el IMSS, Secretaría de Hacienda, etc.

Este tipo de empresas privadas se especializan en alguna área o materia o en el desarrollo de actividades o habilidades que requiere su mercado, las organizaciones clientes.

2) CONSULTORES INDEPENDIENTES: Personas físicas especializadas en brindar asesoría y/o capacitación en determinadas áreas o aspectos.

De acuerdo a lo anterior y en el caso concreto de las empresas dedicadas a la capacitación sobre Paquetes de Productividad (que constituye el entorno de aplicación de esta tesis), éstas serían consideradas como Agencias Especializadas, cuyos servicios son contratados para que el personal de diversas organizaciones y departamentos aprendan el uso adecuado de la computadora personal y puedan realizar las funciones propias de sus puestos de una manera más sencilla y rápida mediante el conocimiento, manejo y aplicabilidad de algún programa de cómputo que satisfaga sus necesidades principales.

De esta forma, las organizaciones contratantes se benefician por el incremento de la productividad del elemento humano, al tiempo que las agencias especializadas en este tipo de capacitación contribuyen a la modernización y automatización de las empresas que contratan sus servicios, y del país en general.

### III.3. HABILIDADES REQUERIDAS POR EL INSTRUCTOR

Es importante analizar cada una de las habilidades que un instructor debe tener para desarrollar su actividad de una manera profesional. Estas cualidades en su mayoría no son natas sino adquiridas.

Al respecto, hay opiniones de diversos autores que se complementan entre sí, ya ninguna de ellas engloba todos los aspectos. Las más sobresalientes son:

Nerici opina que el docente debe tener las siguientes cualidades:

1. "Capacidad de Adaptación, ... el docente debe ponerse en contacto con el alumno (participante) y con su medio, y a partir de esta situación, ir elevándolo para llegar a su realización de acuerdo a sus posibilidades..." (95) y a los objetivos previamente fijados y determinados.

-----  
(95) NERICI G., Imideo. op. cit. p.97

2. "Capacidad Intuitiva, ...de modo que pueda percibir datos no totalmente manifiestos" (96), lo cual permite la prevención y anticipación a ciertos conocimientos y situaciones.

3. "Equilibrio Emotivo, ... es decir, que con su comportamiento inspire confianza..." (97) a los participantes.

4. "Sentido del Deber, ...lo que permite que el docente tenga un planteamiento y ejecución adecuados.." (98) de acuerdo a los participantes, organización y al curso mismo.

5. "Capacidad de Conducción" (99) se refiere a la capacidad de liderazgo y manejo de grupos.

6. "Vocación" (100) se refiere a que haya por parte del instructor, un placer y gusto natural para enseñar a los demás.

---

(96) ibidem p.98

(97) idem

(98) idem

(99) ibidem p.99

(100) idem



En el Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal se afirma que el instructor:

"1. Debe estar interesado por los participantes, ser comprensivo y considerado.

2. Debe desarrollar la facultad de estimular a los participantes a pensar por sí mismos y a expresar sus ideas.

3. Debe aprender a hacer preguntas que provoquen un proceso elaborado de pensamiento...

4. Debe poseer buen sentido del humor.

5. Debe de tener reacciones rápidas para analizar, observar y pensar siempre yendo dos pasos adelante del grupo.

6. Debe tener tacto y paciencia, diplomacia en todo momento y firmeza cuando sea necesario.

7. Debe desarrollar una personalidad atractiva que merezca confianza y respeto ..." (101)

Añaden a los puntos anteriores que la "persona seleccionada como instructor debe tener el deseo de ayudar a los demás, el don de la perseverancia, ser capaz de evitar conflictos de personalidad, tener la cualidad de expresarse bien..., capacidad de señalar la necesidad de apegarse a estándares de calidad, cantidad y seguridad..." (102), así como a las normas y políticas establecidas con el fin de no obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales, sino contribuir a ellos.

Al mismo tiempo, dicen que "los instructores deben tener una idea clara de la cantidad de tiempo de entrenamiento requerido por cada tarea..., si esto no está claro, el tiempo puede ser más largo de lo planeado, aumentándose así el costo del proceso..." (103) de Capacitación y convirtiéndose en un enemigo del mismo.

Rita Ferrini opina que el instructor debe tener:

1. Atracción por la educación,
2. Inteligencia y sensibilidad,
3. Sociabilidad y Relaciones humanas,
4. Estabilidad y equilibrio emocional,
5. Entusiasmo, tacto, buen humor,
6. Conocimientos culturales y profesionales." (104)

-----  
(102) ibidem p.147

(103) idem

(104) FERRINI, Ma. Rita. op. cit. p. 101

Para ella el que alguien cumpla con una función de docencia, significa "enriquecerse para enriquecer, perfeccionarse para perfeccionar, hacerse autónomo para conducir a la autonomía." (105)

Así mismo, el Lic. Arias Galicia opina que "se recomienda que los instructores muestren las siguientes características:

1. Conocer bien los temas que van a enseñar,
2. Poseer deseo de enseñar a otros,
3. Tener conciencia de lo referente a la producción de calidad,
4. Contar con habilidad para comunicar ideas a los demás,
5. Lealtad para la organización y sus objetivos." (106)

De las ideas y conceptos expresados por algunos autores y mencionadas anteriormente, se puede concluir, que un capacitador requiere de las siguientes habilidades:

1. Debe ser una persona paciente y demostrarlo de forma que cada uno de los participantes se sienta en un clima de confianza donde podrán expresar abiertamente sus dudas, inquietudes, sentimientos y expectativas.

-----  
(105) ibidem p. 102

(106) ARIAS Galicia, Fernando. op. cit. p. 127

2. Es necesario que dentro de sus cualidades exista la versatilidad, puesto que no es suficiente que posea un buen conocimiento sobre un tema o actividad, sino que debe ser competente en una variedad de temas, al menos, en aquello que conforman el entorno de aquello que está enseñando.

3. Debe poseer cierto sentido del humor, ya que de esta forma, le será más sencillo crear un clima cálido y adecuado que facilite el aprendizaje de los participantes.

4. Es conveniente que sea una persona entusiasta para llevar a cabo lo que hace y saber contagiar este entusiasmo a los participantes. Para esto es necesario que le guste y satisfaga su trabajo como instructor y que sea consciente de la gran importancia que tiene su labor.

5. Debe tener facilidad tanto para expresar sus ideas y conocimientos como para entender las inquietudes, dudas y preguntas de los participantes; es decir, que en el marco de una buena comunicación, el instructor debe ser un buen emisor y receptor.

6. Se requiere también que sea una persona un tanto cuanto intuitiva, de forma tal que pueda detectar las inquietudes, dudas y sentimientos del grupo que conduce, aún cuando éstas no sean abiertamente manifiestas y expresadas.

7. Que sea una persona dinámica, sobre todo si se toma en cuenta que en la Capacitación los participantes son adultos.

8. Dado que su función es la de conducir a un grupo a un fin determinado, es necesario que tenga cierta capacidad de liderazgo y capacidad para motivar a los participantes al logro de un objetivo común.

9. Como su trabajo se desarrolla en comunión con otras personas, el instructor debe tener la capacidad de entablar buenas relaciones con los demás y tener una personalidad atractiva que facilitará el ser aceptado por un grupo más fácilmente.

A estas características, se pueden añadir las siguientes:

1. Es conveniente que el instructor sea una persona creativa de modo tal que su enseñanza sea llamativa e interesante, lo cual servirá para reforzar la motivación de los participantes y mantener la atención de los mismos.

2. Conviene que tenga la capacidad de encontrar la aplicabilidad a cada uno de los temas y que la exprese a los participantes, así como que motive a éstos, a que a su vez, encuentren la utilidad de lo que están aprendiendo en su trabajo diario, puesto que es en la transferencia de los conocimientos de un curso

al trabajo diario como se puede medir la efectividad de la Capacitación. Esta actitud, ayudará a la creación y mantenimiento de un clima participativo.

3. El instructor debe ser una persona flexible para cambiar lo planeado o rígido del contenido mismo del curso para adaptarlo a las capacidades y ritmo de los alumnos sin perder de vista los objetivos del curso.

4. Es necesario que el instructor ayude a los educandos que aprendan por sí mismos y los estimule a que se den cuenta de que tienen la capacidad de hacerlo.

En resumen, un instructor adecuado es aquel que quiera, que sepa, que sepa cómo y que tenga una personalidad adecuada. No existen personas ideales que cumplan con todas estas características, pero sí habrá personas adecuadas y con posibilidades de desarrollarse e ir adquiriendo aquellas cualidades que no tenga en un primer momento.

#### III.4. PERFIL DEL INSTRUCTOR DE COMPUTACION

Antes de entrar propiamente a la descripción del perfil que se busca tengan los instructores de aquellas empresas que pueden ser catalogadas como Agencias Especializadas, es necesario mencionar el objetivo de dichas organizaciones.

La función que tienen es el brindar soporte en materia de Capacitación en sistemas de información, es decir, que capacitan al personal de otras empresas (clientes y mercado) en el uso y aprovechamiento de computadoras, de modo tal, que las personas capacitadas pueden hacer de ellas una herramienta útil en su trabajo diario, para que su adecuado manejo y uso les permita tener un incremento en materia de productividad de aquella actividad que desarrollan.

Este tipo de empresas especializadas en la cuestión de desarrollo y entrenamiento en el uso de Programas de computación son en su mayoría pequeñas, tanto por su capital de inversión y utilidades, como por el número de personal con que cuentan, por su mercado, por su desarrollo y por su estructura organizacional misma.

Dichas empresas cuentan con instructores internos y externos, que dentro de su trabajo, además de impartir cursos, participan con la aportación de ideas y sugerencias para la mejora de ejercicios, notas y del curso en general.

Sin importar que se trate de un instructor interno o externo se busca cumplan con las siguientes características:

1. Que sean, preferentemente, profesionistas egresados de carreras afines a Sistemas o Informática.

2. Que posean un amplio conocimiento sobre el (los) programa(s) del que serán instructores. Este debe ser teórico y práctico, es decir, que además de que conozcan los alcances, limitaciones, utilidad, partes que componen el programa, etc., lo utilicen en su trabajo diario.

Esto último es de suma importancia puesto que, mediante su conocimiento práctico, pueden aportar ideas, sugerencias y experiencias propias sobre la aplicabilidad de un programa de cómputo en particular para que puedan orientar al participante en cuanto al traslado de lo adquirido en el curso al desarrollo de sus actividades.

3. Que estén en actualización constante, lo que es muy importante en un medio tan cambiante y dinámico como es el de la computación.



4. Que tengan buena presentación y personalidad atractiva que les permita establecer relaciones adecuadas con los participantes y crear un clima cálido que favorezca el aprendizaje.

5. Facilidad para comunicarse, ser un buen receptor y transmisor de ideas, conceptos, experiencias e inquietudes.

6. Responsabilidad para cumplir con compromisos adquiridos.

7. Flexibilidad para poder, en la medida de lo posible y sin perder de vista los objetivos del curso, adecuar el contenido y los temas a las características y estado de los participantes.

8. Que de preferencia, tengan experiencia didáctica.

Desgraciadamente, debido a que se trata de personas con orientación técnica, aún cuando llegan a tener experiencia en esta área, en su mayoría carecen de conocimientos suficientemente sólidos sobre aspectos didácticos.

9. Que les sea atractivo y propio de su interés el compartir sus ideas, conocimientos y experiencias.

Como se trata de todo un universo de empresas dedicadas a la Capacitación en productos de Software, los puntos antes mencionados son representativos y constituyen los resultados de

la investigación en una muestra. Dado ésto, habrá posiblemente empresas que no tengan como requisitos alguno de estos puntos o bien, tengan, algún otro adicional.

Por otro lado, aún cuando estas empresas están conscientes de la importancia que tiene un instructor y de ahí las cualidades y características que se busca éste tenga, si se compara con los conceptos mencionados con anterioridad por diversos autores, quedará en claro que hay habilidades, cualidades y/o características que faltan de tomar en consideración.

## CAPITULO IV

### PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

Este capítulo tiene por objeto identificar y conceptualizar lo que actualmente se entiende por Paquetes de Productividad.

Para ello, es necesario analizar el surgimiento y antecedentes para entender su auge y porque, hoy en día, son tan demandados por el mercado.

El método que se utilizó para el desarrollo de este capítulo se basó en investigación de campo, observación y experiencia personal y profesional al respecto. Esto debido a la carencia de fuentes bibliográficas en esta materia.

#### IV.1. ORIGEN Y ANTECEDENTES DE LOS

##### PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

Antes de entrar propiamente al tema y concepto de Paquetes de Productividad es necesario hacer referencia a las computadoras personales, ya que dichos paquetes o programas fueron creados especialmente para facilitar el trabajo con equipo de cómputo.

Una Computadora es esencialmente un procesador de información que, a través de la realización de diversas operaciones lógicas, permite procesar todo tipo de información.

De modo general, se puede decir que una computadora tiene tres partes:

- 1) ZONA DE ENTRADA: parte por la que es posible introducir la información que se desea procesar. La zona de entrada es el teclado o un lector óptico.
- 2) UNIDAD CENTRAL DE PROCESO: parte medular de una computadora donde se realiza el procesamiento de datos. En esta unidad, se encuentra la capacidad de memoria del equipo.

3) ZONA DE SALIDA: Es todo aquello en donde se nos presenta la información que ya ha sido procesada. Se conoce como dispositivo de salida la pantalla de la computadora, impresoras, graficadores.

Las computadoras surgen a raíz de la necesidad de trabajar, procesar e integrar información, imposible de seguir manejando en forma manual. En sus inicios, el equipo de cómputo presentaba varias desventajas, entre las que se pueden mencionar:

- Tamaño de gran volumen.
- Poca capacidad de memoria para almacenar o guardar información.
- Sobrecaentamiento al poco tiempo de uso.
- Utilización demasiado compleja.
- Alto costo.

Con el paso del tiempo, las computadoras se fueron desarrollando y perfeccionando hasta llegar a lo que hoy en día se tiene y conoce como Computadoras Personales ó P.C.'S por sus siglas en inglés. Estas eliminan la mayoría de las desventajas que presentaban las primeras e incrementan sus ventajas.

Debido a los beneficios que las computadoras representan para toda organización, sobre todo en tanto que permiten realizar cierta actividad en menor tiempo, con mayor calidad e incluso con

un menor número de personal, su uso se ha popularizado de tal forma que en la actualidad son pocas las empresas e instituciones que no cuentan con equipo de cómputo.

En el pasado era sumamente complicado el utilizar y poder aprovechar todas las ventajas que presenta una computadora, puesto que se requería aprender lenguajes de cómputo y programar el equipo para que realizara cierta actividad. Este hecho dió lugar al surgimiento de los Paquetes de Productividad, que permiten que casi cualquier persona pueda realizar su trabajo con la ayuda de Computadoras Personales aún sin tener conocimiento alguno sobre sistemas, lenguajes y programación en general.

#### IV.2. CONCEPTO DE LOS

#### PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

El origen de los Paquetes de Productividad es, por un lado, la necesidad de manejar información de forma rápida, relacionarla con datos diversos y controlar operaciones de tipo numérico; y por otro, permitir que se amplie e incremente el número de usuarios de computadoras, haciendo del uso de éstas algo sumamente sencillo y fácil de aprender y manejar. Por medio de ellas se pueden realizar textos con la ventaja de poder guardarlos, corregirlos, integrar un documento en otro, etc.; realizar operaciones aritméticas, en donde con sólo cambiar un dato, se actualiza el resultado, y de estos datos obtener una gráfica en forma automática, etc.

Para definir un Paquete de Productividad, se analizarán sus partes:

Se denomina como Paquete en tanto que es un programa con varios elementos integrados y un conjunto instrucciones debidamente organizadas para el desarrollo de cierta tarea o actividad.

La palabra Productividad deriva del hecho de que la utilización del paquete permite la realización de una tarea en menor tiempo y con mayor calidad, incrementando, por tanto, la eficiencia de una persona, un departamento u organización.

Cabe señalar que en el lenguaje coloquial al Paquete de Productividad se le llama programa.

Entre las características de un Paquete de Productividad sobresalen las siguientes:

1. **Facilidad de Uso:** Para utilizar un paquete y aprovechar las ventajas de una computadora, no es necesario aprender lenguajes de programación o sistemas, solamente la mecánica de uso del paquete.

Adicionalmente, la mayoría de estos productos de software tienen información de ayuda directamente a través de la pantalla, a la cual se puede recurrir cuando se crea necesario y, casi todos, presentan una serie de menús, opciones o instrucciones a seleccionar.

2. **Elementos Integrados:** cada programa tiene una gama de opciones dentro de su propia naturaleza, que permiten satisfacer casi la totalidad de expectativas y necesidades del usuario.



Por esta razón, y dado sus diversas aplicaciones en distintas áreas y niveles, se pueden manejar estándares de uso de paquetería en una organización o departamentos de la misma.

3. Rapidez: Debido a que son programas diseñados para que el usuario, de manera muy sencilla, sólo alimente y procese la información que requiera, permite realizar un trabajo en un tiempo mucho menor que si se ejecutara en forma totalmente manual.
4. Calidad: Ya que son programas que funcionan automática o semi-automáticamente, permiten que el trabajo a realizar sea de excelente calidad.
5. Variedad: Hay tanta diversidad de paquetes como de necesidades, lo que permite seleccionar el más adecuado que cubra los requerimientos de los usuarios.
6. Ahorro de tiempo: La rapidez con la que se realiza el trabajo en una computadora personal permite que el tiempo para concluir una actividad sea menor, y por tanto, que éste pueda destinarse a emprender o terminar otra tarea.

Esta optimización de tiempo repercute directamente en el incremento de productividad.

7. Permiten la especialización del personal para el desarrollo de diversas actividades, disminuyendo el número de los mismos.

8. Disminución de costo de paquetes de cómputo: por las opciones y capacidad que tienen los Paquetes de Productividad, y por la variedad que existe en el mercado, diferentes tareas de distintas áreas o departamentos pueden realizarse con un mismo programa.

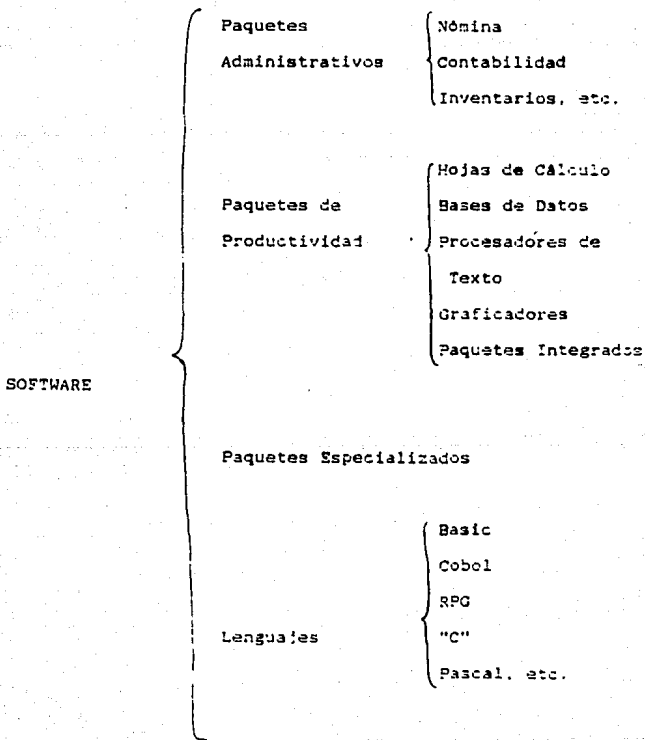
Las características anteriores, así como la popularidad del uso de las Computadoras Personales, ha provocado que actualmente exista un gran auge por los Paquetes de Productividad.

Por otra parte, la necesidad de las organizaciones por automatizar sus tareas, por hacer un óptimo uso de sus equipos de cómputo, por lograr un buen aprovechamiento de los recursos humanos y técnicos, y por lograr beneficios económicos y administrativos, han contribuido a incrementar la demanda por la compra de Paquetes de Productividad y de capacitación en el manejo de los mismos.

IV.3. CLASIFICACION DE LOS PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

Dentro de una Computadora se pueden indentificar dos grandes partes: 1) Hardware, es la parte fisica del equipo de cómputo, y 2) Software, constituido por lenguajes, programas y paquetes.

El Software, puede clasificarse en:



## 1. Paquetes Administrativos:

Son aquellos que, por su estructura, elementos y funciones, permiten llevar un control, análisis y proceso de información de diversos aspectos administrativos.

Tienen la ventaja de que al haber sido desarrollados sólo para una área de trabajo (nómina, finanzas, contabilidad, inventarios, etc.), cubren en buena medida las necesidades del usuario.

Paradójicamente, presentan el inconveniente de que únicamente tienen aplicación y uso en el área para la que fueron creados, es decir, un programa propio de inventarios no puede utilizarse para obtener una nómina ni viceversa.

## 2. Paquetes de Productividad:

### 2.1. Hoja de Cálculo:

Util, sobre todo para el desarrollo y cálculo de operaciones numéricas. En ellas se pueden hacer desde las cuatro operaciones básicas, hasta funciones especializadas de tipo financiero, matemático, lógico, etc. Presentan varias ventajas: al cambiar un dato, se actualizan los resultados;

permite la combinación e integración de diferentes archivos; brinda la posibilidad de tener en pantalla datos numéricos o fórmulas y funciones para verificar resultados, etc.

La mayoría de las hojas de cálculo que existen en el mercado permiten el trabajo de valores o números ordenados por columnas y renglones que llegan a juntarse formando "celdas". En ellas se encuentran los datos. La información obtenida se presenta a través de hojas impresas o por medio de gráficas.

### 2.2. Base de Datos:

Se podría decir que son el equivalente a folders o archivos, en donde se guarda información de manera manual. Son un excelente medio para almacenar, analizar, ordenar y relacionar información a través de ciertas indicaciones que hace el usuario del programa. Los datos que en este tipo de programas se guardan pueden ser, por ejemplo, un directorio de cliente, una agenda personal, datos sobre ventas obtenidas, un archivo de nóminas, etc.

### 2.3. Graficadores:

Permiten la producción y elaboración de gráficas de diferentes tipos (barras, circulares, gráficas sobrepuestas, de línea, etc.) o bien, la combinación de dos o más. Si se desea, éstas pueden obtenerse en pantalla para poder revisarlas y hacer las correcciones necesarias, o impresas en hojas de papel o acetatos para facilitar el manejo de estos documentos.

### 2.4. Procesadores de Texto:

Son el sustituto automático de la escritura a máquina de cartas, reportes, memorándums, etc. Tienen gran flexibilidad para editar (corregir), copiar, borrar o trasladar oraciones, frases, párrafos o documentos completos. De tal forma, que uno puede interrelacionar escritos y evitar el escribirlos nuevamente. Como internamente la computadora tiene memoria, una vez hecho un documento se puede obtener el número de copias que se deseen independientemente del periodo de tiempo que hay entre la fecha en que se realizó una carta y la fecha de impresión de la misma. La mayoría de los Procesadores de Texto contienen un programa para la corrección ortográfica de escritos, lo cual se suma a las muchas ventajas que presenta en comparación con la máquina de escribir manual.

## 2.5. Paquetes Integrados:

En ellos se combinan dos o más aplicaciones u opciones de las anteriormente mencionadas.

El uso de Paquetes Integrados presenta la ventaja de que en un sólo programa se puede contar con varias aplicaciones, lo cual, además de contribuir a contar con estándares en paquetería de cómputo, representa un menor costo que si se compraran por separado los diferentes paquetes. Es decir que en un sólo paquete integrado es posible contar con un procesador de texto, con un graficador, una base de datos y/o un hoja de cálculo.

Sin embargo, tienen la desventaja que sus partes -la hoja de cálculo, la base de datos, el graficador y/o el procesador de texto- presentan menor funcionalidad, profundidad o eficiencia que un paquete especial y esencialmente diseñado para una aplicación en particular.

Un Paquete de Productividad, en ocasiones, puede cubrir las funciones de un paquete de tipo administrativo, aún cuando esto requeriría de una pequeña programación particular.

**3. Paquetes Especializados:**

Son aquellos diseñados para cubrir necesidades de un sector muy particular del mercado, como pueden ser los programas de algunas ciencias o disciplinas. Dentro de esta clasificación, se encuentran paquetes desarrollados para Medicina, Publicidad, Diseño, Arquitectura, Educación, etc..

**4. Lenguajes:**

Son un medio para programar la computadora y su utilidad y uso radica en que, con base en ellos, se realizan diversos programas que respondan a necesidades sumamente particulares o bien para el desarrollo de paquetes como los anteriormente mencionados.



CAPITULO V

APLICACION DE LA DIDACTICA EN  
PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD (PROGRAMAS DE COMPUTO)

Se tomará el concepto e importancia de la Didáctica (Vid Supra p. 67-69) en un doble sentido: como disciplina parte de la Pedagogía, y como parte indispensable de todo proceso educativo, principalmente en actividades relacionadas con la educación en y para el trabajo, es decir, en Capacitación.

En el capítulo anterior se mencionó la gran demanda que existe actualmente en el mercado por la compra de Paquetes de Productividad. Sin embargo, la compra de este tipo de productos por parte de las organizaciones sería completamente inútil si no existe una capacitación adecuada para el usuario, para las personas que en conjunto constituyen a la organización y que conforman el elemento más importante de la misma.

Esta idea, reconocida por las empresas, ha dado origen a la consecuente demanda por servicios educativos al respecto y a nivel para la creación de empresas oferedoras de este servicio, las cuales pretenden principalmente, satisfacer esta necesidad.

Desafortunadamente, por la naturaleza misma de este tipo de programas, por la rapidez con que se han desarrollado, o por la falta de responsabilidad, conocimientos e indiferencia ante la Didáctica, existe una desvinculación entre esta disciplina y la capacitación en dichos paquetes

Debido a la trascendencia de crear y fortalecer esta unión, en las páginas siguientes se presenta un profundo análisis de aquellos aspectos relevantes descritos en los capítulos I y II de este trabajo, en donde, como resultado, se determinan qué Métodos, técnicas y materiales de apoyo sirven y cómo usarlos en el marco concreto de la Capacitación de Paquetes de Productividad.

De igual forma, se mencionan todas aquellas condiciones que aunadas con la forma de aprender de los adultos favorecen el cumplimiento de los objetivos de la Capacitación en Paquetes de Productividad, tales como instalaciones, metodologías, ejercicios, características de este aprendizaje, además de los aspectos a considerar para la planeación, realización, evaluación y seguimiento de estos cursos.

Es de gran certeza y conocimiento que no todos los métodos, técnicas y materiales pueden ser aplicados de manera exitosa en todos los contenidos de enseñanza, ya que cada uno de éstos tiene sus propios requerimientos.

En el caso concreto de la Capacitación en Paquetes de Productividad, éstos suelen ser sumamente diferentes a aquellos utilizados en contenidos de carácter teórico, de actitudes, o incluso de habilidades.

## V.2. UBICACION DE LOS PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

### EN CUANTO APRENDIZAJE, ENSEÑANZA Y CAPACITACION.

En el proceso educativo se encuentran tres categorías o tipos de objetivos de aprendizaje que engloban diferentes áreas de conocimientos. Estos pueden ser de tipo cognoscitivo, afectivo o psicomotor.

El aprendizaje de Paquetes de Productividad pertenece principalmente al área cognoscitiva, puesto que al aprenderlos la persona recibe una serie de conocimientos e informaciones que mediante el análisis y la interrelación, podrá aplicar al desarrollo de ciertas tareas propias del trabajo que desempeña.

En menor grado su aprendizaje tiene objetivos de tipo psicomotriz ya que el educando requiere del desarrollo y ejercitación de habilidades tanto mentales como motoras para lograr un manejo no sólo adecuado sino óptimo de una Computadora Personal.

Por lo anterior y de acuerdo con lo expuesto en el capítulo II sobre las diferencias entre entrenamiento, adiestramiento, capacitación y desarrollo (Vid supra p. 107), es posible afirmar que la educación de productos de software pertenece propiamente al área de Capacitación. Esto porque es necesario adquirir conocimientos de tipo científico, técnico y administrativo para lograr un adecuado aprendizaje en esta materia.

De acuerdo a la clasificación de la Capacitación que se presentó anteriormente es posible ubicar la enseñanza de Paquetes de Productividad como sigue:

1. De acuerdo al lugar donde se imparte puede ser una Capacitación en aulas en tanto se requiere contar con instalaciones establecidas para dicho propósito (pizarrón, mesas, sillas, número adecuado de computadoras, -no más de dos por participante- programas y accesorios que éstas requieran; Asimismo, puede darse también como Capacitación en el trabajo, donde, la mayoría de las veces, hay un instructor para un sólo participante.

Así mismo, debe contar con instructores especializados en el área de Paquetes de Productividad que posean conocimientos de tipo didáctico. Esta educación puede ser de forma interna o externa.

Una vez que el aprendizaje ha tenido lugar, procede una Capacitación en el trabajo, en donde de forma sistematizada o asistemática, se pretende que la persona aplique en su actividad diaria los nuevos conocimientos ya integrados con los que anteriormente poseía.

Para esta aplicación los participantes habrán de adaptar la nueva información a la realidad concreta de las actividades que realiza mediante el uso de capacidades analíticas y creativas.

2. De acuerdo a los fines de la Capacitación, el aprendizaje de Paquetes de Software son de aplicación directa en cualquier actividad o puesto de tipo administrativo u operativo.

3. En razón del método que se usa en la enseñanza de esta materia, la Capacitación resulta ser de forma directa, puesto que se debe dar de manera expresa y formal utilizando métodos propios.

4. De acuerdo a la naturaleza de la Capacitación, el aprendizaje y la enseñanza de Paquetes de Productividad se puede dar tanto a ejecutivos y supervisores, como a empleados que realizan labores de tipo operativo administrativo. Estos últimos conforman, en mayor grado, el grupo de usuarios de Computadoras Personales.

Los fines que persigue la Capacitación en Paquetes de Productividad son:

1. Que los participantes sean capaces de hacer un uso óptimo del equipo de cómputo con que cuentan para que logren un adecuado aprovechamiento de los recursos técnicos.
2. Capacitar a usuarios de forma que usando el equipo de cómputo puedan realizar su trabajo en forma más rápida y con mayor calidad, de manera más eficiente y productiva.
3. Mediante la Capacitación a ciertos empleados, ayudar a las organizaciones a incrementar la productividad de su personal y por tanto, de la empresa en general.

### V.3. APRENDIZAJE DE PAQUETES DE

#### PRODUCTIVIDAD

El aprendizaje de Paquetes de Productividad pueda definirse como:

"Aquel proceso resultado de la unión entre conocimientos adquiridos y pensamientos desarrollados que se logra mediante el análisis, comprensión y práctica de hechos, técnicas, principios y aplicaciones; y que se manifiesta en un cambio positivo en el desarrollo de una tarea o actividad con el uso adecuado de una Computadora Personal y un programa de software ya desarrollado."

El aprendizaje de Paquetes de Productividad tiene varias etapas, que son:

1. MOTIVACION: Es la disposición que tiene una persona para aprender y conocer, misma que está presente si se trata, sobre todo, de aquello que corresponda a las necesidades concretas de los participantes.

2. ATENCION: Es la capacidad de recibir conscientemente los estímulos que se le presentan del exterior. En los adultos está enfocada básicamente en aquello que les ayudará a satisfacer sus necesidades.



Es importante que el instructor sea capaz de despertar y mantener la atención de los participantes, lo que se puede lograr:

- Dando a los educandos la oportunidad de que tengan un papel activo y participativo.

- Uniendo aspectos teóricos con prácticos.

- Permitiendo que los participantes experimenten y comenten sus experiencias, expectativas y necesidades.

- Permitiendo que analicen y lleguen a conclusiones.

- Siendo el instructor un guía más que un transmisor.

3. **COMPRESION:** Consiste en dar un significado lógico a los estímulos que están recibiendo.

4. **ORGANIZACION:** En esta etapa la persona une e integra la nueva información con aquella que ya poseía, lo que permite realizar discriminaciones y generalizaciones conceptuales, emitir juicios y obtener conclusiones que le ayudarán a aplicar estos conocimientos en el desarrollo de sus tareas.

5. **RETENCION:** Una vez que la comprensión y la organización han tenido lugar es más fácil conservar lo aprendido. En Paquetes de Productividad esta retención se dará más rápido si se permite a los participantes que utilicen y experimenten el contenido de la enseñanza.

6. **UTILIZACION:** Es el nivel más alto de aprendizaje y consiste en que la persona traslada los conocimientos aprendidos a su propio entorno siendo capaz, de aplicarlos de manera personal, voluntaria y consiente. Para lo cual se requiere que adapte esta información a cada situación y que compruebe los resultados obtenidos, lo cual reafirmará su aprendizaje.

Es muy común que, cuando los resultados obtenidos no son satisfactorios para cubrir adecuadamente sus necesidades, exista motivación para reiniciar el proceso de aprendizaje y profundizar en sus conocimientos y aplicaciones del programa de cómputo.

Los educandos de productos de software, por lo general presentan las siguientes características:

1. Tienen una edad cronológica mínima de 13 años.
2. Pertenecen a una organización y desarrollan actividades de tipo operativo - administrativo.

5. **RETENCION:** Una vez que la comprensión y la organización han tenido lugar es más fácil conservar lo aprendido. En Paquetes de Productividad esta retención se dará más rápido si se permite a los participantes que utilicen y experimenten el contenido de la enseñanza.

6. **UTILIZACION:** Es el nivel más alto de aprendizaje y consiste en que la persona traslada los conocimientos aprendidos a su propio entorno siendo capaz, de aplicarlos de manera personal, voluntaria y consiente. Para lo cual se requiere que adapte esta información a cada situación y que compruebe los resultados obtenidos, lo cual reafirmará su aprendizaje.

Es muy común que, cuando los resultados obtenidos no son satisfactorios para cubrir adecuadamente sus necesidades, exista motivación para reiniciar el proceso de aprendizaje y profundizar en sus conocimientos y aplicaciones del programa de cómputo.

Los educandos de productos de software, por lo general presentan las siguientes características:

1. Tienen una edad cronológica mínima de 13 años.
2. Pertenecen a una organización y desarrollan actividades de tipo operativo - administrativo.

3. Poseen habilidades y conocimientos suficientes de lectura y escritura, y en su mayoría, cuentan con un grado académico de tipo medio, medio superior o superior.

4. Tienen resistencia al cambio. Sobre todo, si es impuesto.

5. Tienen sus propias costumbres, hábitos, modos de actuar, ideas y opiniones, por lo que es difícil que se interesen en aprender algo que no les sea de utilidad para resolver sus problemas laborales o de su vida personal.

6. Como adultos, necesitan encontrar utilidad inmediata a lo que aprendan para justificar el tiempo y esfuerzo invertido en su aprendizaje y no perder el interés en el mismo.

7. Les será más fácil aprender en un ambiente un tanto informal en donde más que imponer hay que convencer.

8. Debido al cúmulo de antecedentes culturales, educativos, escolares, personales, etc. que poseen, buscan una participación activa en todas y cada una de las sesiones del curso.

9. Presentan dificultades para dar exactitud a la operación, para abstraer conceptos nuevos como cursor, memoria, etc.; para utilizar un pensamiento lógico y ordenado en contraste con la forma tradicional de pensamiento, el cual es, muchas veces, intuitivo y desordenado.

Con base en lo anterior, en las leyes y condiciones del aprendizaje ya analizadas (Vid Supra p. 36-42), es posible afirmar que en la Capacitación de Paquetes de Productividad es necesario:

1. Motivar a los participantes antes, durante y después del curso. Antes para crear en ellos el deseo e interés por conocer y aprovechar los conocimientos que se les brindarán, moviéndolos a que analicen e identifiquen las necesidades que esperan el uso adecuado de la Computadora Personal pueda resolver.

Durante el curso para que se encuentren atentos a los estímulos y dispuestos a cambiar el procedimiento en la ejecución de ciertas actividades. Esta motivación les permitirá que analicen de qué forma, aprovechando los recursos con que cuentan, podrán realizar en forma más eficiente y productiva su trabajo.

Después del curso para que lleven al terreno de la práctica los conocimientos adquiridos y cubran sus necesidades.

2. Que los participantes experimenten y utilicen el paquete durante el curso para que les sea más sencillo aplicarlos en sus lugares de trabajo. Los ejercicios prácticos deben ser estimulantes y adecuados para los participantes, lo que será más fácil de lograr si se conocen las expectativas y necesidades que éstos tienen en relación con el paquete o programa en cuestión.

En un primer momento éstos deben ser guiados y supervisados, dejando poco a poco que las personas puedan, por sí solas, obtener los resultados deseados.

Es importante que toda actividad práctica se vea reforzada mediante la explicación y ejemplo de nuevas y distintas maneras de realización, o bien, mediante comentarios positivos que refuerzen dicha conducta.

3. Que la práctica y aplicación de lo aprendido sea constante, tratando de ir uniendo las diversas aplicaciones y elementos del paquete; con lo cual, se creará más fácilmente un hábito que les permita automatizar sus tareas y actividades.

4. Llevar a cabo revisiones periódicas sobre lo aprendido y practicado dentro y fuera del aula.

5. Dar vivencialidad a los conocimientos, contando con el equipo de cómputo adecuado, ya que sólo mediante la práctica se llegará al dominio de un programa, así como al descubrimiento de nuevas aplicaciones.

6. Contar con instalaciones físicas adecuadas en términos de limpieza, iluminación, ventilación e inmobiliario.

7. Conviene evitar al máximo las interrupciones que pueden causar distracción en los participantes.

8. Es importante que todos los conceptos, técnicas, hechos o recomendaciones tengan una significación lógica demostrada por el instructor o bien, obtenida por el análisis e investigación de los participantes.

9. Procurar que cada punto, elemento o etapa tratado durante el curso se relacione y ubique con el todo, lo cual hay que tener presente puesto que muchas veces, sobre todo el caso de Paquetes Integrados, por analizar y estudiar uno de sus elementos se dejan a un lado otras aplicaciones o la combinación de éstas.

10. El aprendizaje se debe dar en un ambiente que promueva y facilite el descubrimiento y aplicación del paquete; que estimule la actividad, creatividad y participación, y permita confrontar ideas para que éstas se reafirmen o modifiquen.

Es importante crear un clima cálido de confianza en donde se permita que los participantes cometan errores, busquen diferentes alternativas de aplicación y expresen abiertamente sus dudas e inquietudes. Un ambiente donde las personas se sientan aceptadas y respetadas.

11. Los adultos son responsables de su aprendizaje, por lo que es importante darles oportunidad de evaluarse a sí mismos y de colaborar con sus compañeros.

12. Resulta de gran utilidad el considerar aspectos psicológicos y anímicos de los educandos.

A estos puntos hay que añadir otras consideraciones propias de la naturaleza de los Paquetes de Productividad, que son:

1. A lo largo de todo el curso debe existir un nexo entre conocimientos teóricos y actividades eminentemente prácticas. Más adelante se analizarán las diferentes técnicas que se pueden usar para el desarrollo de ejercicios.

2. Cada una de las partes o elementos que tiene el paquete se deben analizar e integrar.



3. De acuerdo al estudio de sus partes se deben analizar las posibilidades y áreas de aplicación de cada uno de los elementos y del programa en su totalidad.

4. Es conveniente dar oportunidad a los participantes que descubran la aplicación del programa con base al trabajo que desempeñan y a las necesidades que desean cubrir mediante su uso.

5. Advertir a los participantes sobre los cuidados que se deben tener con el equipo de cómputo, diskettes, archivos, etc., puesto que una equivocación puede traer consecuencias desastrosas.

6. Si se trata de un curso básico, para nuevos usuarios o principiantes, hay que introducirlos a nociones generales de una computadora personal y un paquete.

7. En cursos avanzados el instructor debe realizar una evaluación diagnóstica que le permitan conocer el nivel general de conocimientos del grupo.

8. Es conveniente estimular la capacidad de análisis y síntesis de los participantes, que les permita hacer un uso más adecuado del programa y descubrir las aplicaciones del mismo que responderán concretamente a sus propias necesidades laborales.

9. Dar oportunidad a los asistentes de que exploren, investiguen, analicen y se cuestionen. Esto los responsabilizará de su aprendizaje y constituirá un factor motivante.

10. Conviene que el instructor conozca el equipo de cómputo con que cuentan los participantes en sus lugares de trabajo, de modo que si éste fuera diferente al usado durante el curso, se puedan explicar sus diferencias.

11. En ejercicios y trabajos prácticos que se desarrollen por parejas, el instructor debe tratar de controlar que éstas estén en igual nivel de conocimientos, experiencias y dominio del tema, o cuando menos, que una sirva de apoyo y ejemplo a la otra.

Cuando en la elaboración de ejercicios los participantes tengan resultados erróneos, más que recurrir al uso de reforzadores negativos, hay que colocarlos en oportunidad de que obtengan nuevas y satisfactorias experiencias, así como guiarlos a que conozcan las causas de sus errores.

12. Es conveniente el uso variado de material didáctico, lo que permitirá que las explicaciones sean más claras, en menor tiempo, y que éste pueda usarse en la elaboración de ejercicios, parte fundamental del aprendizaje de Paquetes de Productividad.

13. En todo curso es necesario incluir y reforzar conceptos básicos sobre el equipo de cómputo y del paquete en términos de limitaciones y capacidades, así como recomendaciones y aplicaciones concretas enfocadas a distintas áreas de la organización.

Es importante aclarar que por potente que sea un programa, habrá diferentes actividades que podrán ser resueltas en forma más adecuada recurriendo a otro Paquete de Productividad.

14. En cuanto al equipo de cómputo, es recomendable tener en el lugar donde se imparte el curso, cuando menos una computadora por cada dos personas. Este número puede variar a una por participante, lo que se consideraría como ideal, pero nunca ser mayor, ya que es indispensable que cada miembro de grupo tenga un acercamiento con la computadora y pueda practicar con ella para alcanzar el nivel de aprendizaje que de él se espera.

Así mismo, se requiere contar con un suficiente número de impresoras en las sesiones en que sea necesario, el programa original propio del curso en igual número que de computadoras.

El equipo de cómputo debe estar al nivel, requerimientos y competitividad de los del mercado.

15. Se debe procurar que el número de miembros por grupo, no sea mayor a doce, puesto que de lo contrario, no se podrá prestar la adecuada atención a cada uno de ellos.

Lo anterior es de suma importancia ya que, por la precisión y detalle de estos contenidos, es necesario que el instructor se acerque constantemente a cada participante y le ayude en la resolución de dudas particulares, tales como pueden ser, variantes en la forma de aplicación, conveniencia de realizar la misma tarea en otro programa, etc.

Este número sugerido como máximo, podrá variar de acuerdo al tamaño y dimensiones del aula, pero si fuera mayor, se requerirá de otro instructor o de un ayudante, de tal forma que el instructor pueda poner atención particular a todos y cada uno de los participantes y brindar una asesoría global y particular.

Cabe tener presente que aún cuando el aprendizaje de este tipo de programas es esencialmente de tipo cognoscitivo, no hay que perder de vista a la persona en su totalidad, ya que sus emociones, intereses, actitudes, experiencias, etc. tienen una papel importante para lograr un cambio de conducta.

V.4. METODOS PARA LA ENSEÑANZA  
DE PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

La enseñanza consiste en crear una situación favorable para que el aprendizaje tenga lugar.

Existe gran variedad de métodos, pero dentro de esta variedad hay que seleccionar el idóneo dentro de la naturaleza del contenido, tema, número de participantes, tiempo, etc. De cualquier forma, es recomendable que para la enseñanza de Paquetes de Productividad, el método cumpla con las siguientes características:

1. Activo: que sea un método que de oportunidad a los participantes de que experimenten, pregunten, traten y analicen, y no tengan un papel pasivo.
2. Efectivo y Sencillo: Permitiendo el logro de resultados a corto plazo. Debe ir de acuerdo al nivel y capacidades de los participantes, así como a los objetivos definidos.
3. Interesante: Ser motivante para los educandos.
4. Práctico: De fácil aplicación.
5. Integral: Que pueda mostrar tanto el conjunto como las partes que lo integran.

6. Sociabilizador: Que facilite una adecuada comunicación entre participantes, instructor y participantes y viceversa, al tiempo que propicie un enriquecimiento personal y grupal.

7. Graduado: Permitiendo que el aprendizaje se vaya logrando poco a poco de acuerdo a las características de los participantes y del programa o paquete.

8. Psicológico: Que permita crear un ambiente de participación activa de los asistentes que favorezca el aprendizaje.

En el primer capítulo de este trabajo de investigación se presentó una clasificación de los métodos de acuerdo a I. Nérci, (Vid Supra p. 45-52) pero sólo algunos pueden aplicarse a la Capacitación de Paquetes de Productividad, que son:

1. Métodos en cuanto a la forma de razonamiento:

El Método Deductivo se utiliza principalmente, ya que a partir de las características generales de un programa se van analizando sus partes.

El Método Comparativo puede ser de gran utilidad cuando se trata de resaltar las capacidades de un paquete en relación con otros similares que existen en el mercado.

2. Método en cuanto la coordinación de la materia:

Debe haber una combinación entre el Método Psicológico y el Lógico. El primero en tanto que es importante que los temas de estudio se presenten de acuerdo a los intereses, necesidades y experiencias de los participantes; y Lógico en tanto que la estructuración de hechos y elementos del programa deben basarse en la forma de razonar de los adultos.

3. Método en cuanto a la concretización de la enseñanza:

Generalmente se recurre al Método Inductivo, ya que el curso debe basarse en objetivaciones y concretizaciones, permitiendo que el participante experimente y vivencia el aprendizaje.

4. Método en cuanto a la sistematización de la materia:

Es recomendable recurrir al Método Sistematizado de forma semirígida, en donde, además de tener un programa de estudio sistemáticamente estructurado, hay flexibilidad para adaptarlo a ciertas condiciones y circunstancias.

5. Método en cuanto a las actividades de los participantes:

El Método idóneo es el Activo donde los educandos son hacedores y responsables de su aprendizaje mientras que el instructor es una guía y orientación.

6. Método en cuanto a la globalización de la materia:

El Método de Concretización es el que más se usa puesto que permite estudiar y analizar un elemento del paquete como si fuera el principal mientras que los otros se presentan, por un período, como auxiliares.

Es conveniente finalizar el estudio de un tema integrando cada elemento como parte del todo.

7. Método en cuanto a la relación entre educador y educando:

El Método Individual tiene la ventaja de que el instructor brinda al único participante asesoría particular de acuerdo a su desarrollo, lo que es de gran importancia por el tipo de aprendizaje del que se trata; así mismo el tiempo disponible para la realización de ejercicios resulta mayor. Sin embargo, debido al alto costo que representa y pese a sus grandes ventajas, se recurre con mayor frecuencia al Método Colectivo. Este último presenta las ventajas de que cada miembro del grupo se beneficia con la experiencia y conocimiento de los demás, al tiempo, que resulta más económico.

Para el desarrollo de actividades y ejercicios prácticos, conviene recurrir al Método Recíproco.



8. Método en cuanto al trabajo de los participantes:

Usualmente se recurre al Método Mixto de trabajo que permite el desarrollo de las potencialidades de cada participante y el enriquecimiento grupal.

9. Método en cuanto a la aceptación de lo enseñado:

El Método Heurístico resulta el más adecuado, ya que mediante la fundamentación teórica, práctica o lógica los participantes aceptan los hechos como verdaderos.

10. Método en cuanto al abordaje del tema de estudio:

Es necesario el análisis y estudio de cada elemento y aplicación que forma un paquete o programa, por lo que se recomienda el Método Sintético.

Con el objetivo de conocer los Métodos mayormente utilizados en la Capacitación de Paquetes de Productividad se realizó una entrevista en varias compañías reconocidas como líderes en esta materia. Las personas entrevistadas eran responsables o encargados del área de capacitación. Las empresas que se investigaron presentaron varias características comunes:

- En todas ellas la Capacitación de Paquetes de Productividad constituye su actividad principal, o la más importante.
- Cuentan tanto con instructores internos como externos.
- Algunas (30%) tienen un equipo interdisciplinario de trabajo.

- Todas ellas están conscientes de la importancia de brindar una capacitación en esta materia de manera profesional.
- Creen firmemente estar comprometidos con su trabajo.
- Cuentan con instalaciones adecuadas para la enseñanza y el aprendizaje de Paquetes de Productividad.
- En su mayoría el material didáctico que usan en los cursos es desarrollado por ellos mismos, aunque se recomienda bibliografía auxiliar.
- Se encuentran ubicadas en el Distrito Federal.
- Son empresas pequeñas o medianas en capital y estructura organizacional.

Con base en esta investigación de campo, se observó que las metodologías utilizadas se señalan a continuación. En cada una de ellas se describen las ventajas, desventajas, aplicaciones y recomendaciones, producto de la combinación del concepto de las diversas metodologías expresadas por los entrevistados, los aspectos teóricos antes mencionados en el presente trabajo de investigación y mi experiencia personal.

## I. ENSEÑANZA TRADICIONAL.

### Concepto:

Combinan la técnica expositiva con la participativa y la teoría con la práctica.

El instructor en un primer momento juega un papel de transmisor de ideas y conceptos, mientras que los participantes están pasivos.

Una vez que el instructor ha terminado con su exposición, los asistentes expresan sus dudas, preguntas e inquietudes. Cuando el fundamento teórico ha quedado claro, tiene lugar una sesión de preguntas por parte del educador para verificar el aprendizaje, usando generalmente, la técnica del Interrogatorio.

Después de esto, los participantes realizan un trabajo eminentemente práctico y es cuando su papel se torna 100% activo, mientras que el instructor se convierte en un asesor.

Ventajas:

- Los participantes tienen un papel activo.
- Se practica constantemente lo aprendido.
- Es una enseñanza sistemática.
- Como las dudas se presentan durante el curso, los participantes tienen la confianza de aplicarlo en su trabajo diario.

Desventajas:

- Los participantes no intervienen en la definición de conceptos.

- Las aplicaciones las demuestra el instructor, pero es recomendable que los participantes las descubran.
- Si la práctica se realiza en parejas, es posible que sólo uno lo haga.

#### Aplicación:

- Util para aclarar conceptos importantes o básicos.
- Aplicar conocimientos.
- El aprendizaje se realiza en forma casi inmediata.

#### Recomendaciones:

El trabajo práctico pueda desarrollarse individualmente o por parejas, pero no es conveniente que se realice con más de dos personas, ya que todos y cada uno de los miembros del grupo debe tener oportunidad de trabajar directamente en la computadora, lo cual es fundamental para alcanzar los objetivos de aprendizaje, al tiempo que permite que el instructor pueda guiar a cada participante en su trabajo práctico.

Es recomendable que cada ejercicio responda a diferentes áreas de una organización.

## II. MONITOR CON PROYECCION A PANTALLA GIGANTE.

#### Concepto:

Se basa en el uso de un monitor de computadora donde la información que se obtiene se proyecta a una pantalla gigante.

Esta metodología es básicamente práctica, aunque se incluyen conocimientos teóricos.

El desarrollo consiste en que el instructor va explicando cómo funciona algún elemento del programa al tiempo que él va realizando un ejercicio. Mientras tanto, al ser reflejado en la pantalla grande, los alumnos van imitando su actuar.

Cuando se llega a la obtención de resultados, tiene lugar una sesión de preguntas y respuestas para resolver dudas y verificar el aprendizaje alcanzado.

Ventajas:

- Expone claramente los pasos sistemáticos para la correcta aplicación y utilización de conceptos y partes del programa.
- Rompe el miedo o tensión de los participantes por utilizar algo desconocido dándoles confianza.

Se unifican las experiencias de aprendizaje.

Desventajas:

- Limita la iniciativa y la creatividad de los participantes.
- Los participantes no crean ni analizan, sólo imitan.
- No hay experimentación ni descubrimiento de nuevas aplicaciones de acuerdo a sus necesidades.

Aplicación:

- Como primera fase en el aprendizaje de aspectos complejos.

- Util para principiantes.

Recomendaciones:

Es recomendable, para su éxito, que cada participante cuente con una computadora para que analicen y ejecuten los pasos que el instructor va realizando. De otra forma, fácilmente puede haber distracción en los participantes.

Después de su utilización como primera fase del aprendizaje, es conveniente utilizar alguna otra metodología que permita el uso de la creatividad de los participantes, que se responsabilicen de su aprendizaje y que aprendan a trabajar solos, ya que en el desarrollo diario de sus labores, no contarán con el instructor a su lado y quizá ni con alguien a quien dirigirse.

III. METODOLOGIA BASADA EN EL ESTUDIO DIRIGIDO.

Concepto:

Consiste en que a cada miembro del grupo se le presenta una lista de puntos o aspectos que debe cubrir para obtener ciertos resultados. El papel del participante es sumamente activo y el del instructor es de guía.

Cuando los educandos comprenden lo que deben hacer, lo desarrollan, y cuando han terminado, se analizan conjuntamente los resultados obtenidos y la aplicación dada a los aspectos teóricos.

Ventajas:

- Permite desarrollar la creatividad de los educandos.
- Los participantes pueden convencerse por sí mismos de la aplicación y utilidad de los conocimientos.
- Pueden experimentar y analizar.
- El grupo se enriquece con las experiencias de cada uno de los miembros; si es enseñanza individualizada, el participante puede conocer las diferentes maneras de desarrollar un procedimiento. Esto con la ayuda del instructor y la ejercitación.

Desventajas:

- Si es la única metodología que se utiliza, no habrá fundamento teórico.
- Es probable que alguna persona se sienta temerosa e insegura, por lo que se puede desmotivar y sentir inferior al resto del grupo.
- Si no hay un clima de confianza, puede ser que no se expresen las dudas e inquietudes abiertamente.

Aplicación:

- Útil como parte práctica de la enseñanza tradicional.
- Muy útil para la verificación del aprendizaje, y
- Para asegurarse de que los conocimientos se lleven a la práctica.

Recomendaciones:

Es conveniente que en cada ejercicio, y a lo largo de todo el curso se usen ejemplos de la aplicación de distintos elementos del programa con un enfoque particular a todas las áreas de la organización. Esto debido a que los grupos suelen estar formados por personas procedentes de varios departamentos.

Es conveniente utilizarlo una vez que los fundamentos teóricos han quedado claros y se desea que los participantes pongan en práctica lo aprendido.

IV. INSTRUCCION PROGRAMADA.

Concepto:

El instructor es sólo guía del aprendizaje y resuelve dudas.

Se basa en la utilización de programas tutoriales, los cuales presentan un visión general de lo que es el paquete y combinan explicaciones de carácter teórico seguidas por ejercicios sencillos que, basados en la explicación van indicando las actividades a desarrollar. Los participantes estudian y analizan el funcionamiento general de un programa o paquete, haciendo los ejercicios que el mismo tutorial indica. A toda actividad sigue un reforzamiento automático positivo o negativo.



Terminado el trabajo con el programa tutorial, el instructor resuelve las posibles dudas.

**Ventajas:**

- Brinda seguridad y confianza a los participantes.
- Los conocimientos generales pueden quedar muy claros.
- Los participantes construyen el fundamento y el marco teórico de los programas.
- Los participantes tienen un papel eminentemente activo.

**Desventajas:**

- Si no hay retroalimentación después de cada tema, se puede dejar confusión en los participantes.  
Cada participante tendrá su propia opinión y quizá alguna sea errónea.
- Se limita la comunicación entre los participantes, el instructor y los participante y viceversa.

**Aplicación:**

- Util para un primer acercamiento de los participantes con el equipo de cómputo.
- Recomendable para principiantes.
- Util en grupos heterogéneos, pues permite que cada alumno vaya a su propio ritmo.

### Recomendaciones:

Aún cuando los participantes estén trabajando solos con el programa tutorial, es recomendable que el instructor este pendiente del trabajo de cada una de las personas para poder ayudarlas y guiarlas en caso necesario. Así mismo, una vez que todos han terminado con los puntos marcados del tutorial, es conveniente realizar conjuntamente instructor y participantes, una síntesis de lo aprendido y hacer las aclaraciones necesarias.

### V. AUTO - APRENDIZAJE.

#### Concepto:

El participante por sí mismo conoce, funciones y aplicaciones y uso de un programa determinado. Este conocimiento lo obtiene mediante la lectura de los manuales que acompañan al paquete y el uso de programas tutoriales.

#### Ventajas:

- Presenta todos los elementos que conforman un paquete así como las reglas y excepciones (principalmente los manuales).
- Con la lectura de manuales se pueden obtener conocimientos que, por tiempo, difícilmente se adquirirían en un curso.
- Permite que cada quien vaya a su propio ritmo y se concrete en sus propias necesidades e intereses.

Desventajas:

- Es probable que la persona se quede con conceptos erróneos o dudas.
- No existe una persona que pueda conducir y guiar el aprendizaje y resolver dudas.
- Generalmente tiene información de tipo técnico.
- Si se desea realizar ejercicios, el mismo participante tendrá que generarlos.

Aplicación:

- Útil para profundizar en los conocimientos que ya se poseen.
- Se limita a niveles avanzados o a aspectos concretos del programa o paquete.

Recomendaciones:

Esta metodología no es recomendable para aquellas personas que por primera vez hacen uso de una computadora, puesto que para ellas, es importante contar con la asesoría de un instructor. Sin embargo puede ser una forma fácil para conocer otro paquete similar al que ya se domina. Recomendable sólo para niveles intermedios y avanzados.

No es posible afirmar que uno de los métodos anteriores es mejor que otro, pero sí las ventajas, desventajas y aplicaciones que ellos pueden ofrecer.

## V.5. TÉCNICAS PARA LA ENSEÑANZA DE

### PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD.

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje son muy variadas, pero no todas ellas se pueden aplicar en la Capacitación de Paquetes de Productividad. Aquellas que son aplicables son:

1. TÉCNICA EXPOSITIVA: Util en primer momento para aclarar conceptos, elementos, características, limitaciones y en general, el fundamento teórico del uso adecuado de un Paquete.

Dado que la mayoría de los participantes son adultos, es recomendable que aun usando esta técnica, se de oportunidad de participación grupal. Hay que tener cuidado de no abusar de esta técnica por la naturaleza misma de los paquetes.

2. TÉCNICA EXEGETICA: Pocas veces hay oportunidad de aplicarla, sin embargo será de gran utilidad cuando se trata de descubrir y discutir los contrastes que existen entre programas realizados para cubrir las mismas necesidades; para analizar nuevas aplicaciones y en grupos de niveles avanzados.

3. TECNICA DE CIRCULOS CONCENTRICOS: Util para el análisis de un elemento del programa que resulte fundamental profundizar en su uso y aplicación.

4. TECNICA DEL INTERROGATORIO: Cuando hay grupos heterogéneos, es conveniente el uso de esta técnica como evaluación diagnóstica que permita conocer el nivel de conocimientos general del grupo de forma sencilla e inmediata. Así mismo, puede ser de utilidad para verificar el aprendizaje de aspectos teóricos.

5. TECNICA DE LA ARGUMENTACION: Puede aplicarse para verificar el aprendizaje, por lo que es recomendable usarla después de que se han realizado ejercicios de tipo práctico.

6. TECNICA DEL DIALOGO: Util para que los participantes ejerciten y desarrollen su capacidad de análisis enfocándola al manejo de Paquetes de Productividad; así como para que descubran nuevas aplicaciones o un elemento del mismo programa enfocado a cierta tarea representativa de sus puestos.

También resulta de utilidad para que lleguen a obtener resultados con un análisis previo de diferentes procedimientos para llegar a un mismo fin.

7. TECNICA DEL ESTUDIO DE CASOS: Puede aplicarse en los Paquetes de Productividad si se presenta la situación de una área de la organización que desea obtener resultados que se deriven del uso adecuado de un elemento del programa. Esto permitirá que los participantes apliquen los nuevos conocimientos en el equipo de cómputo y los unan con aquellos de tipo administrativo que ya poseen.

Es importante que los casos se enfoquen a distintos departamentos para que puedan descubrir las diversas aplicaciones que tiene un Paquete.

8. TECNICA DE DEMOSTRACION: Su utilización es conveniente para que los participantes se convengan por sí mismos del procedimiento adecuado para obtener ciertos resultados.

9. TECNICA DE LA EXPERIENCIA: Es la técnica que mayormente debe utilizarse en la Capacitación de Paquetes de Productividad por lo activo que están los participantes y por la aplicación que se puede lograr de lo que están aprendiendo utilizando instrumentos y equipo de cómputo.

10. TECNICA DE INVESTIGACION: Puede utilizarse para que los participantes analicen las aplicaciones que un programa puede tener en su trabajo diario y el procedimiento adecuado para su aplicación. Para este fin, es recomendable utilizar esta técnica junto con la de Redescubrimiento.

11. TECNICA DE LA TAREA DIRIGIDA: Permitirá la aplicación de los conocimientos adquiridos, verificar el aprendizaje y cumplir con el objetivo de la Capacitación en Paquetes de Productividad, "que los conocimientos adquiridos en una aula, se trasladen al lugar de trabajo de los participantes."

Aún cuando estas técnicas son representativas de aquellas que pueden utilizarse en la materia que, por el momento nos interesa, no por ello se debe dejar de buscar y crear otras más que ayuden a incrementar la eficiencia de la enseñanza y el aprendizaje para programas de cómputo.

V.6. MATERIAL DIDACTICO PARA LA ENSEÑANZA

DE PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

Dentro de la Capacitación de Paquetes de Productividad el uso del material didáctico permitirá que los participantes:

- Desarrollen aptitudes y habilidades que así lo requiera el manejo eficaz del paquete y del equipo de cómputo.
- Lleven a la aplicación los conceptos aprendidos durante el curso.
- Experimenten, verifiquen su aprendizaje y se demuestren a sí mismos la certeza y utilidad de los conocimientos.
- Analicen la forma en que el contenido de enseñanza podrá satisfacer sus necesidades y requerimientos de tipo laboral.
- Comprendan fácilmente conceptos e ideas abstractas y las aplicaciones concretas de un programa o paquete.
- Puedan tener más tiempo para llevar a cabo prácticas minimizando el tiempo de las explicaciones.



El uso oportuno y adecuado del material didáctico o de apoyo contribuye directamente al logro de un aprendizaje eficaz.

Con base a la clasificación del material que se presentó en el capítulo I de este trabajo de investigación, se puede decir que aquellos que resultan de mayor utilidad en la Capacitación de programas de cómputo son:

#### I. Material Permanente de Trabajo:

##### 1. Pizarrón:

- Permite dar a conocer los objetivos de la sesión en curso.
- Clarificar explicaciones y conceptos principalmente de tipo abstracto.
- Expresar una secuencia lógica y ordenada de conceptos y temas tratados.

##### 2. Rotafolio:

- Aún teniendo las mismas aplicaciones y usos que un pizarrón, presenta la ventaja de evitar pérdida de tiempo al escribir en el momento.

## II. Material Informativo Impreso:

### 1. Libros y Revistas:

- Permiten profundizar en conceptos técnicos y de aplicaciones de un programa o paquetería en particular.
- Permiten la actualización en un mundo tan cambiante.

### 2. Manuales del Programa:

- Clarifican conceptos y permiten profundizar en los usos avanzados de un programa
- Constituyen el mejor apoyo para el auto aprendizaje

### 3. Notas Técnicas:

- Permiten presentar en forma resumida los técnicos aspectos y conceptos teóricos importantes.
- Se recomienda que en ellos se incluyan sugerencias para un uso correcto y adecuado del programa o de los elementos que lo constituyen.

### 4. Casos o Ejercicios:

- Permiten expresar claramente lo que los participantes deben hacer, guiándolos en la práctica de los conocimientos adquiridos
- Es recomendable para que los participantes puedan usar su creatividad.

### III. Material Ilustrativo Visual:

#### 1. Esquemas y Cuadros Sinópticos:

- Sirven para ubicar cada elemento del programa en el todo, resaltando la importancia y razón de estudio de cada tema

#### 2. Retroproyector y Proyector de Acetatos:

- Permiten presentar datos y conceptos significativos que de otra forma, tendrían que escribirse en el momento mismo de la realización de Acetatos zación del curso.

### IV. Material Experimental:

#### 1. Computadoras, Impresoras, Programas y Equipo de Cómputo en General:

- Son de gran utilidad para situar al participante en situaciones reales.
- Permiten aplicar y verificar los conocimientos aprendidos y desarrollar la creatividad.

## V.7. RECOMENDACIONES PARA LA PLANEACION, REALIZACION,

### EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION EN

#### PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD.

Anteriormente se analizaron las etapas del proceso sistemático de Capacitación, que son planeación, realización, evaluación y seguimiento (Vid supra p. 90-106); considero necesario señalar algunos aspectos, que dentro de estas fases, se deben tomar en cuenta en el caso concreto de Paquetes de Productividad.

#### 1. PLANEACION:

Además de considerar aspectos didácticos como la determinación y especificaciones de necesidades, objetivos, contenidos de aprendizaje, material de apoyo y la correcta selección de Métodos y Técnicas de enseñanza, es necesario tomar en cuenta:

- Las limitaciones y capacidades de un programa o paquete de productividad.
- Los usos y las aplicaciones para las que el programa fue diseñado.
- Facilidad para su aplicación y los requerimientos técnicos que tenga el programa para su óptimo funcionamiento.

- Los aspectos más importantes y significativos para lograr un manejo adecuado del paquete.
- Las áreas de aplicación que tiene para la correcta solución de necesidades del usuario.
- En el caso de que se trate de un programa de reciente lanzamiento en el mercado, hay que analizar sus características para estudiar el impacto que el producto tendrá a corto, mediano y largo plazo.

Es importante que en la preparación de un curso se este en contacto directo con los jefes o supervisores de las personas a capacitar, tanto si se trata de una Capacitación interna como en la contratación de otra empresa prestadora de servicios en esta materia. Lo anterior con el fin de lograr una verdadera satisfacción de las necesidades existentes.

Mediante un estudio realizado para conocer las principales necesidades de los usuarios y organizaciones en materia de Capacitación en Paquetes de Productividad, se observó que eran las siguientes:

- 1) Necesidad de hacer un correcto aprovechamiento de la tecnología del mercado para aplicarla en áreas específicas de trabajo dentro de una organización.

2) Deseo de contar con personal actualizado y calificado para incrementar la eficiencia de las personas y por tanto, de la organización.

3) Contar con personal calificado para responder a la rotación existente en el caso de ascensos, traslados, despidos, promociones, etc.

4) Mantenerse actualizados en forma individual, grupal y organizacional para mantenerse en competencia y en capacidad de crecer.

5) Necesidad de delegar tareas y actividades un tanto mecánicas y rutinarias a mandos intermedios.

6) Necesidad de contar con información actualizada y oportuna para facilitar el manejo y relación de la misma.

7) La organización pretende disminuir sus costos en materia de personal, contando con un número menor de empleados, pero altamente calificados.

8) Tener un mejor control y lograr una interacción de las distintas áreas que conforman una organización.

9) Necesidad de que el personal realice su trabajo en forma más eficiente, pronta y con mayor calidad.

10) Disminuir el tiempo en la realización de ciertas tareas para poder aprovechar éste en otras actividades.

## 2. REALIZACION:

En tanto que la realización constituye el momento mismo de la impartición del curso la actividad del instructor es de gran importancia como guía, asesor y motivador del proceso de enseñanza - aprendizaje.

Existe, sin embargo, un grave problema en la mayoría de los instructores de Paquetes de Productividad que es la ausencia o carencia de conocimientos relacionados con conceptos y teorías del aprendizaje, así como del uso adecuado de las herramientas para una adecuada enseñanza.

Este hecho probablemente se debe a que en su mayoría los asesores son egresados de carreras correspondientes del área físico - matemático por lo que su formación es principalmente de tipo técnico y no humanístico.

Lo anterior hace resaltar el hecho de que se debe capacitar a los instructores en aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje enfocados principalmente a los adultos, de forma tal, que puedan unir estos nuevos conocimientos con aquellos que ya poseen sobre paquetes y su forma de utilización.

Dada la importancia de lo anterior en el capítulo siguiente se procederá al diseño de un curso para los instructores sobre aspectos didácticos.

### 3. EVALUACION:

En la evaluación de cursos de Paquetes de Productividad es necesario tomar en cuenta aspectos tales como la actividad del instructor y de los participantes, instalaciones, el uso adecuado del material de apoyo y en general, todos los aspectos que faciliten el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Al mismo tiempo, dado que uno de los objetivos es que los participantes sean capaces de trasladar los conocimientos adquiridos al trabajo mismo, es importante evaluar la aplicabilidad de lo aprendido y el procedimiento que los educandos realizan para llevarla a cabo.

Debido a que los cursos sobre Paquetes de Productividad deben tener un carácter teórico - práctico, es recomendable no esperar hasta el final del mismo para hacer una evaluación,



sino que la verificación del aprendizaje debe llevarse a cabo constantemente durante el curso, especialmente después de cada ejercicio de aplicación.

#### 4. SEGUIMIENTO:

Cuando los cursos sobre Paquetes de Productividad son impartidos internamente en una organización es relativamente sencillo llevar a cabo un seguimiento sobre la aplicabilidad de los conocimientos aprendidos a ciertas actividades propias del trabajo diario. En tal sentido, el participante tiene la ventaja de contar con la guía y asesoramiento del instructor en el caso de que así lo requiera.

De cualquier manera, aún cuando el instructor se encuentre físicamente alejado, como es en el caso de la Capacitación externa, es recomendable que entre participante e instructor quede abierto un canal permanente de comunicación para la resolución de dudas y nuevos proyectos.

Por otra parte, el jefe inmediato tiene la responsabilidad de verificar la aplicación correcta y concreta del programa de cómputo para la realización de ciertas actividades; así como de establecer todas las condiciones que la favorezcan.

## CAPITULO VI

### INSTRUMENTACION DE UN CURSO PARA REFORZAR HABILIDADES

#### DIDACTICAS DE LOS INSTRUCTORES DE PAQUETES DE PRODUCTIVIDAD

##### VI.1. JUSTIFICACION DEL CURSO

Para la correcta selección de un instructor, generalmente se busca a una persona que además de tener cierta personalidad que facilite la buena comunicación e interacción con el grupo, sea un experto en el uso y manejo del tema del cual será responsable y que posea conocimientos y experiencia de tipo didáctico.

En el caso de los instructores para la Capacitación de Paquetes de Productividad y productos de software en general, las personas encargadas de su selección se encuentran básicamente con dos tipos de candidatos:

- 1) Aquellas personas que son expertas en el uso de computadoras y programas de software, pero que carecen de conocimientos propios de enseñanza y aprendizaje y de experiencia didáctica.

2) Aquellas personas concedoras y expertas en materia de Educación, pero carentes de conocimientos técnicos y de sistemas o informática.

Dado lo anterior, los candidatos seleccionados por lo general, forman parte del primer grupo, lo que da como resultado instructores que tiene mucha información valiosa que decir, pero que no saben cómo comunicarla ni transmitir toda la gama de experiencias y conceptos; ni tampoco cómo conducir a un grupo al logro de objetivos de aprendizaje.

Este hecho repercute directamente en un problema de calidad en la Capacitación que brindan, que si bien puede deberse a la estructura del contenido, usualmente radica en cómo éste es transmitido y recibido por los participantes.

Independientemente del incremento de calidad que se puede obtener mediante la implantación de recursos didácticos y conocimientos en la misma materia para los instructores, y de los beneficios que este incremento representa; consideramos vital que se les capacite en términos de enseñanza y en la correcta conducción del aprendizaje para que puedan cumplir con su labor de forma óptima.

El curso que a continuación se muestra no pretende ser exhaustivo en el proceso educativo, sino más bien representativo de los aspectos más importantes y de necesaria consideración para poder elevar la calidad de los cursos y seminarios que se ofrecen en materia de Capacitación de productos de software y Paquetes de Productividad en general. Así mismo, en su elaboración, se buscó que fueran de sencilla implantación y que los puntos tratados se pudieran llevar fácilmente a la práctica.

El diseño del curso es resultado del estudio y observación que se realizó principalmente en empresas que fungen como Agencias Especializadas de Capacitación en productos de cómputo.

En esta investigación se encontró que cerca del 80% de los instructores que laboran de tiempo completo o medio tiempo, no tenían conocimiento alguno, o bien poseían información sumamente superficial, sobre aspectos relacionados a la enseñanza y aprendizaje.

El contenido del curso no incluye conocimientos de tipo técnico específicos al uso, manejo y capacidades de un programa o paquete de cómputo, puesto que se parte del supuesto de que los instructores no sólo conocen, sino que dominan la materia que imparten, pero que, sin embargo, pueden mejorar la forma de transmitirla.

Así el contenido del curso se refiere a aspectos didácticos, ya que esta disciplina está centrada en el cómo enseñar.

En el pasado se creía que para ser un buen instructor era sólo necesario conocer la materia a impartir. Actualmente se sabe que esto no lo es todo, sino que hay que considerar todo lo que rodea al educando para brindar una educación eficaz. El instructor pues, en su papel de guía y orientador debe tomar en consideración métodos, técnicas y material didáctico que facilitan y contribuyen directamente al logro de los objetivos de aprendizaje.

VI.1. ASPECTOS GENERALES

**DIRIGIDO A:**

Este curso está dirigido a instructores de Capacitación de Paquetes de Productividad, que sean de nuevo ingreso a esta actividad, o bien, aquellos que son experimentados, pero carecen de conocimientos didácticos.

**DURACION TOTAL:**

16 Horas de trabajo teórico - práctico y demostrativo.

**HORARIO DEL CURSO:**

El curso será impartido en 4 sesiones de 4 horas diarias con un horario de 18:00 a 22:00 hrs.

**UBICACION:**

El curso se va a impartir en las instalaciones de una empresa dedicada a la Capacitación de Paquetes de Productividad.

**PARTICIPANTES:**

Los asistentes a este curso son instructores de Paquetes de Productividad. Algunos laboran esta empresa de tiempo completo, mientras que otros fungen como instructores externos.

#### MOTIVACION:

Se parte de la base que los participantes tienen una motivación inicial, ya que reconocen la ausencia, carencia o limitación de sus conocimientos didácticos y la organización para la cual laboran, les ha dado a conocer que el objetivo de este curso es el de elevar la calidad de los seminarios que ellos a su vez imparten. Esta motivación se mantendrá e incrementará con el uso de diversas técnicas, como lluvia de ideas y trabajo en pequeños grupos, donde los participantes usarán su experiencia como docentes y los conocimientos que poseen.

Asimismo, la metodología a utilizar será participativa y activa, lo que a su vez contribuirá a mantener e incrementar la motivación de los participantes.

#### POSIBLES OBSTACULOS:

Cabe recordar que no todos los instructores laboran de tiempo completo para la organización donde se impartirá el curso. Por esta razón, aún cuando el horario se ha planeado para que todos puedan asistir, podría haber problemas de ausentismo o impuntualidad, por sus responsabilidades laborales, así como fatiga o cansancio en los participantes.

VI.3. PLANEACION Y ESTRUCTURACION DEL CURSO

OBJETIVO GENERAL:

Al término del curso, los participantes podrán conducir eficientemente el Proceso de Enseñanza - Aprendizaje en la Capacitación de adultos de Paquetes de Productividad.

TEMARIO:

1. Introducción
  
2. El Instructor Profesional de Paquetes de Productividad.
  - 2.1 Características del Instructor Profesional.
  - 2.2 Funciones del Instructor de Productos de Cómputo.
  - 2.3 Importancia de la Labor que realizan.
  
3. Proceso de Enseñanza - Aprendizaje en Adultos.
  - 3.1 Concepto de Enseñanza.
  - 3.2 Aprendizaje en Adultos.
    - 3.2.1 Características del Adulto
    - 3.2.2 Proceso Sistemático de Aprendizaje en adultos.
      - 3.2.2.1 Motivación.
    - 3.2.3 Leyes, Condiciones y Principios para el logro del Aprendizaje.
  - 3.3 Consideraciones Prácticas para la Enseñanza - Aprendizaje de Paquetes de Productividad.



4. Herramientas del Proceso Enseñanza-Aprendizaje en Adultos

4.1 Técnicas de Enseñanza.

4.1.1 Expositiva

4.1.2 Participativa

4.1.3 Demostrativa

4.1.4 Experimental

4.2 Material Didáctico.

4.2.1 Definición de Material Didáctico de acuerdo a su Aplicación.

4.2.2 Recomendaciones para su Elaboración.

4.2.3 Recomendaciones para su Utilización.

5. Comunicación Educativa.

5.1 El Proceso de Comunicación.

5.2 Cómo Escuchar Eficientemente.

5.3 Manejo de Preguntas.

5.4 Consideraciones Prácticas.

6. Control de Grupos.

6.1 Ambiente Educativo Idóneo para el aprendizaje.

6.2 Observación y Manejo de Diferentes Conductas.

7. Evaluación del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje.

7.1 Evaluación Inicial, Evaluación Media, Evaluación Final y Seguimiento.

8. Conclusiones.

CARTA DESCRIPTIVA:

OBJETIVOS PARTICULARES:

1. Introducción:

- Los participantes conocerán los objetivos del curso, así como la forma de trabajo durante el mismo.

2. El Instructor Profesional de Paquetes de Productividad:

- Conocerán el perfil y actividades del instructor profesional de Paquetes de Productividad como medio para valorar su trabajo.

3. El Proceso de Enseñanza - Aprendizaje en los Adultos:

- Identificarán la forma de aprendizaje de los adultos, obteniendo conclusiones para la enseñanza de Paquetes de Productividad.

4. Herramientas del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje en los Adultos:

- Reconocerán el uso de técnicas de aprendizaje y material didáctico como herramientas de gran utilidad del proceso de enseñanza - aprendizaje en los adultos.

5. Comunicación Educativa:

- Reconocerán la Comunicación como elemento de gran valor en el proceso educativo.

- Adquirirán conocimientos y herramientas de tipo teórico y práctico, cuya aplicación les será de utilidad para elevar en cierta medida, la calidad de los cursos que ellos imparten.

6. Control de Grupos:

- Mencionarán algunos aspectos necesarios para el control de grupos.

7. Evaluación del Proceso de Enseñanza - Aprendizaje:

- Mencionarán el valor de la evaluación inicial, media y final y del seguimiento.
- Mencionarán algunas medidas preventivas y correctivas de proceso de aprendizaje.

8. Conclusiones;

- Enlistarán los aspectos más relevantes durante el curso.
- Verificarán el aprendizaje alcanzado durante el curso.

TEMAS	SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
1. Introducción		
2. El Instructo Profesional de Paquetes de Productividad	2.1 Características del Instructo Profesional 2.2 Funciones del Instructo de productos de Cóputo 2.3 Importancia de la labor que realizan	2.1 Enunciarán las características del Instructo Profesional 2.2 Reconocerán y enunciarán las funciones del Instructo. 2.3 Mencionarán aquellos aspectos que hacen de su labor una parte fundamental en el proceso educativo de sus educandos.
3. Proceso de Enseñanza Aprendizaje en los Adultos.	3.1 Concepto de Enseñanza 3.2 Aprendizaje en Adultos 3.2.1 Características del Adulto 3.2.2 Proceso Sistemático de Aprendizaje en Adultos 3.2.2.1 Motivación 3.2.3 Leyes, Condiciones y Principios para el logro del aprendizaje 3.3 Consideraciones Prácticas para la enseñanza de Paquetes de Productividad.	3.1 Enunciarán el concepto de Enseñanza 3.2 Enunciarán el concepto de Aprendizaje 3.2.1 Identificarán las características del adulto. 3.2.2 Mencionarán las etapas del Proceso de aprendizaje en adultos. 3.2.2.1 Identificarán la Motivación como factor fundamental para que exista aprendizaje. 3.2.3 Mencionarán algunas leyes, principios y condiciones del aprendizaje en adultos. 3.3 Deducirán aspectos de carácter práctico que deban estar presentes en la capacitación de Paquetes de Productividad.
4. Herramientas del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en Adultos.	4.1 Técnicas de Enseñanza 4.1.1 Expositiva 4.1.2 Participativa 4.1.3 Demostrativa 4.1.4 Experimental 4.2 Material Didáctico 4.2.1 Definición y Clasificación de acuerdo a su aplicación 4.2.2 Recomendaciones para su Elaboración 4.2.3 Recomendaciones para su Utilización	4.1 Enunciarán y diferenciarán las técnicas educativas mayormente usadas en la capacitación de Paquetes de Productividad. 4.2 Mencionarán los beneficios del uso de Material didáctico. - Diferenciarán los tipos de Material Didáctico en su concepto y aplicación. - Conocerán algunos criterios para su elaboración. - Conocerán algunos criterios para su utilización.
5. Comunicación Educativa	5.1 El Proceso de Comunicación 5.2 Cómo Escuchar Eficientemente 5.3 Manejo de Preguntas	5.1 Mencionarán los elementos y obstáculos del proceso de comunicación. 5.2 Reconocerán la importancia de escuchar eficientemente. - Enlistarán algunos puntos necesarios para escuchar eficientemente. 5.3 Conocerán los tipos de preguntas y cómo manejarlas adecuadamente.

TEMAS	SISTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
	5.4 Consideraciones Prácticas.	5.4 Deducirán algunas consideraciones prácticas en materia de comunicación.
6. Control de Grupos.	6.1 Ambiente Educativo Idóneo para el aprendizaje.	6.1 Enunciarán aquellos aspectos que constituyen el ambiente idóneo de aprendizaje, con el fin de que lo puedan aplicar en su curso y crear y mantener este ambiente.
	6.2 Observación y Manejo de Diferentes Conductas.	6.2 Conocerán diferentes conductas ocultas y manifiestas de los educandos. - Mencionarán y aplicarán diferentes técnicas para manejar adecuadamente estas conductas.
7. Evaluación del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.	7.1 Evaluación Inicial, Media, Final y Seguimiento.	7.1 Mencionarán el concepto e importancia de la evaluación inicial, media, final y del seguimiento. - Enunciarán diversas formas para evaluar y dar seguimiento.
8. Conclusiones		

TEMAS SUBTEMAS	TECNICA METODO	MATERIAL DIDACTICO	TIEMPO	EVALUACION
1.	Expositivo - participativo	Rotafolio, Manual del Participante	60 min.	Evaluación Diagnóstica con preguntas abier- tas y cerradas.
2.	2.1 Lluvia de ideas	Rotafolio	2.1 50 min.	Se evaluará la participación de los educan- dos y las conclusiones generales que se se obtengan.
	2.2 Técnica de la Discusión.	Acetatos	2.2 40 min.	
	2.3 Trabajo en pe- queños grupos. Expositiva participativa	Retroproyector	2.3 30 min. ----- 120 min	
3.	3.1 Lluvia de ideas	Rotafolio	3.1 30 min	Se evaluará la participación de los educan- dos. Se realizará un trabajo escrito sobre algunas condiciones prácticas de la ense- ñanza-aprendizaje de Paquetes de Productivi- dad.
	3.2 Expositiva- participativa Trabajo en pequeños grupos	Acetatos Retroproyector	3.2 150 min	
	3.3 Trabajo en pequeños grupos		3.3 60 min ----- 240 min	
4.	4.1 Expositiva Participativa Demostrativa	Rotafolio Acetatos Retroproyector	4.1 80 min	Se usará la Técnica del Interrogatorio como parte de la verificación del aprendizaje.
	4.2 Lluvia de ideas	Material Ilustrativo visual Diapositivas	4.2 100 min ----- 240 min	
5.	5.1 Expositiva Participativa	Rotafolio Acetatos	5.1 20 min	Se evaluarán las consideraciones o conclu- siones prácticas, resultado del trabajo en pequeños grupos; así como el desenvolvimien- to personal de cada participante.
	5.2 Trabajo en peque- ños grupos	Retroproyector	5.2 30 min	
	5.3 Expositiva		5.3 30 min	
	5.3 Role-playing		5.4 30 min	
	5.4 Lluvia de ideas Pequeños Grupos		----- 120 min	
6.	6.1 Expositiva Participativa Trabajo en Peque- ños grupos	Rotafolio	6.1 40 min.	El aprendizaje se verificará a través de preguntas abiertas, directas y grupales.
	6.2 Expositiva Lluvia de ideas Role-playing		6.2 280 min ----- 120 min	
7.	7.1 Expositiva Participativa	Rotafolio	7.1 240 min	Se evaluará la participación de los edu- candos.
8.	Lluvia de ideas Trabajo en pe- queños grupos	Rotafolio Formas de Evaluación	60 min.	Se realizará una evaluación escrita del aprendizaje alcanzado durante el curso.

TEMAS  
SUBTEMASEXPERIENCIAS DE  
APRENDIZAJE

- .....
1. - El docente dará a conocer los objetivos y forma de trabajo del curso al tiempo que los participantes expresarán sus expectativas.
  2. 2.1 - Con una lluvia de ideas, los participantes enunciarán las características de un instructor profesional. Se llegará a conclusiones.
  - 2.2 - Mediante el trabajo en pequeños grupos, se mencionarán las actividades generales y específicas del instructor de Paquetes de Productividad y se obtendrán conclusiones.
  - 2.3 - Los participantes mencionarán la importancia y responsabilidad que tienen como docentes.
  3. 3.1 - Los participantes expresarán el concepto de enseñanza mediante una lluvia de ideas. Concepto que el instructor concretizará y explicará.
  - 3.2.1 - Los participantes mencionarán, con la ayuda y guía del instructor, las características físicas y psicológicas de los adultos.
  - 3.2.2 - El instructor explicará el concepto de aprendizaje y, con la participación de los alumnos, se analizará el vínculo Enseñanza-Aprendizaje.
  - El instructor explicará y ejemplificará el proceso de aprendizaje de los adultos. Los educandos participarán con comentarios y experiencias.
  - 3.2.2.1 - El instructor explicará el concepto de motivación, y los participantes fundamentarán su importancia.
  - Con base a lo aprendido, los participantes mencionarán algunas formas de motivar al adulto para su aprendizaje. Esto se hará trabajando en pequeños grupos.
  - 3.2.3 - De las conclusiones anteriores, se pasará a señalar las leyes, condiciones y principios del aprendizaje en adultos. Esto mediante la guía y exposición del instructor y la participación del grupo.
  - 3.3 - Mediante el trabajo en pequeños grupos, los participantes analizarán lo ya estudiado y lo aplicarán a la capacitación de Paquetes de Productividad, obteniendo derivaciones prácticas.
  4. 4.1 - El instructor explicará el concepto de Técnicas de aprendizaje, y explicará la dinámica de aquellas que se usan más comúnmente en la capacitación de Paquetes de Productividad.
  - Los participantes mencionarán su importancia y aplicación dentro del proceso sistemático de aprendizaje de los adultos de Paquetes de Productividad.
  - 4.2 - El instructor explicará el concepto, objetivos y aplicación del Material Didáctico más usado en la capacitación de Paquetes de Productividad.
  - Los participantes, guiados por el instructor, mencionarán algunas recomendaciones para la elaboración y uso adecuado del material didáctico.
  5. 5.1 - Los participantes mencionarán el concepto, importancia y elementos del proceso de comunicación; mismos que el instructor explicará y ubicará en la capacitación de Paquetes de Productividad.
  - Instructor y participantes analizarán las barreras de comunicación y la forma de superarlas mediante el trabajo en pequeños grupos.
  - 5.2 - Analizando las barreras, los participantes observarán que el no escuchar eficientemente es una de las más comunes. El instructor les proporcionará una lista de sugerencias para escuchar eficientemente.
  - 5.3 - El instructor explicará los diferentes tipos de preguntas que ellos pueden hacer para verificar el aprendizaje; así como aquellas ocultas que puedan realizar los participantes de los cursos donde son docentes.
  - 5.4 - Se realizarán ejercicios prácticos sobre la forma de realizar y contestar preguntas. El instructor conducirá los ejercicios. El grupo llegará a conclusiones que se expresarán mediante lluvia de ideas.
  6. 6.1 - Instructor y participantes analizarán conjuntamente la importancia de contar con un clima adecuado que favorezca el aprendizaje.
  - Mediante el trabajo en pequeños grupos, los participantes enunciarán los elementos de un clima adecuado de aprendizaje. Las conclusiones se basarán en las características y aprendizaje de los adultos.
  - 6.2 - El instructor explicará las conductas ocultas y manifiestas más comunes en la capacitación de Paquetes de
- .....

TEMAS  
SISTEMAS

EXPERIENCIAS DE  
APRENDIZAJE

Productividad.

- Los participantes, mediante lluvia de ideas, propondrán formas para manejar estas conductas adecuadamente.
- Se realizará un ejercicio donde 3 participantes jugarán el papel de docentes aplicando las técnicas de control de grupos. En cada caso, habrá retroalimentación grupal. Se obtendrán conclusiones.

7. 7.1 - Participantes e Instructor mencionarán el concepto y objetivos de evaluar.
- El instructor explicará los tipos de evaluación (inicial, media y final) y la utilidad de cada una.
  - El instructor les enseñará diferentes formas de realizar cada una de ellas. El grupo complementará la información.
  - El instructor explicará el concepto de seguimiento del aprendizaje y los participantes mencionarán su importancia y la forma de realizarlo en la capacitación de Paquetes de Productividad.
8. - Se formarán grupos de 3 personas. A cada uno se le entregará una forma de evaluación que se deberá discutir y contestar. Una vez terminada la evaluación, se obtendrán conclusiones de los aspectos de mayor importancia analizados durante el curso.



#### VI.4. REALIZACION Y EVALUACION DEL CURSO

##### REALIZACION:

El curso se realizó satisfactoriamente, aún cuando hubo un problema que fue la impuntualidad. Este se había contemplado como posible en la planeación debido a las diversas actividades de los participantes y al tiempo de traslado. Por respeto a las personas que llegaban puntualmente, pasados 10 minutos de la hora establecida, se daba inicio a las sesiones; tiempo en el cual, estaba presente 80% del grupo. Al 20% restante, se les daba un resumen de lo estudiado.

##### EVALUACION:

A lo largo del curso se realizaron tres tipos de evaluación con los siguientes resultados:

1. Diagnóstica: Se realizó al inicio del curso para evaluar el nivel de conocimientos del grupo. Se observó que poseían algunos conceptos correctos, sobre todo en cuanto al segundo tema del curso; y otros menos significativos con respecto al resto del programa.
2. Media: Esta evaluación se realizó al término de cada tema o sesión en forma de lluvia de ideas, trabajo en pequeños grupos y aportaciones personales basadas en

la experiencia y el contenido de aprendizaje presentadas de forma oral o escrita. Los resultados generales fueron satisfactorios.

3. Final: Se realizó una evaluación escrita que englobaba aspectos cognositivos teóricos, prácticos y la unión entre ambos. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios con una media grupal de 9.3 sobre 10.

Pese a lo anterior y a la buena actitud, participación y desenvolvimiento de los asistentes, es necesario dar seguimiento mediante la observación de su trabajo como docentes. Esto con el objeto de analizar y evaluar la aplicación del aprendizaje alcanzado, así como la permanencia del mismo.

CONCLUSIONES GENERALES

Este trabajo de investigación, está centrado en el hombre en su etapa adulta como parte fundamental de una organización o empresa.

Para su elaboración, se tomaron varios factores que son:

1. Por la competitividad que existe en el mercado, las organizaciones buscan contar con personal debidamente calificado para el desarrollo eficiente, eficaz y productivo de sus labores.
2. El proceso Educativo dentro de una organización constituye una actividad fundamental para contar con personal calificado.
3. Las empresas están en busca de la modernización y productividad, lo cual las ha llevado a una fuerte demanda por la compra de productos y programas de cómputo con miras a realizar diversas tareas en menor tiempo, con mayor eficiencia y quizá, con menor número de personal.

4. Debido a que toda organización productora de bienes o servicios cuenta con equipo de cómputo, se espera que, sobre todo, el personal de tipo operativo y administrativo, haga de éste una herramienta útil para el desarrollo de su trabajo diario.
5. Debido a la reciente instrumentación del trabajo automatizado, es decir, con un alto uso de equipo de cómputo, es innegable el hecho de que el personal usuario de estas herramientas, en ocasiones no sabe cómo utilizarlo.

Estos puntos han dado origen a una fuerte demanda por servicios educativos en Programas de Cómputo y, por tanto, ha sido el móvil para la creación de empresas oferedoras de este tipo de servicio, las cuales ofrecen capacitación en Paquetes de Productividad principalmente y, en mucho menor grado, en Paquetes Administrativos, Paquetes Especializados y Lenguajes respectivamente.

Los fines que persigue la Capacitación en Paquetes de Productividad son:

1. Que los participantes sean capaces de hacer un uso óptimo del equipo de cómputo con que cuentan para que logren un adecuado aprovechamiento de los recursos técnicos.

2. Capacitar a usuarios de forma que usando equipo de cómputo puedan realizar su trabajo en forma más rápida y con mayor calidad, de manera más eficiente y productiva.
3. Mediante la Capacitación a empleados administrativos principalmente, colaborar con las organizaciones a incrementar la productividad de su personal y por tanto, de la empresa en general.
4. La Capacitación de este tipo de productos busca la aplicación directa de los conocimientos en cualquier actividad de tipo administrativo u operativo.

La Educación de Paquetes de Productividad a empleados de tipo administrativo constituye una Capacitación en aulas, puesto que requiere de una serie de instalaciones establecidas para tal propósito; sin embargo, puede darse también como Capacitación en el Trabajo.

La Capacitación en esta materia aún cuando es relativamente reciente, requiere de un proceso sistemático que contemple los momentos didácticos incluyendo aspectos educativos y aquellos propios de la naturaleza de los Paquetes de Productividad: todo en busca de la satisfacción de necesidades presente y futuras.

A través de una investigación, contacto con empresas ofrecedoras de este tipo de productos y mi experiencia personal, es claro que existe una fuerte desvinculación entre aspectos didácticos y/o educativos y la capacitación en dichos paquetes o programas. Este hecho es la causa principal de que la calidad de estos cursos o seminarios no tenga niveles óptimos. Así mismo, la falta de bibliografía uniendo estos aspectos ha contribuido a una desorientación en cómo capacitar en Paquetes de Productividad.

Dado lo anterior, resultaba indispensable abarcar aspectos propios de la enseñanza con un enfoque particular a la Capacitación de Paquetes de Productividad y aspectos propios del aprendizaje en esta misma materia. De este trabajo de investigación, se puede concluir que:

#### I. APRENDIZAJE:

1. El aprendizaje de Paquetes de Productividad puede definirse como el "proceso resultado de la unión entre conocimientos adquiridos y pensamientos desarrollados que se logra mediante el análisis, comprensión y práctica de hechos, técnicas, principios y aplicaciones; y que se manifiesta en un cambio positivo en el desarrollo de una tarea o actividad con el uso adecuado de una Computadora Personal y un programa de software ya desarrollado." Este aprendizaje es en esencia de tipo cognoscitivo, aún cuando en menor grado, se encuentran aspectos de tipo psico-motriz.

La Capacitación en Paquetes de Productividad no termina con un curso, sino con la correcta utilización de éstos en el desarrollo eficiente de labores propias de un puesto determinado.

2. Este aprendizaje se ha alcanzado cuando los participantes o usuarios de equipo de cómputo sean capaces de adaptar y aplicar la "nueva información" a la realidad concreta de las actividades que realizan en su trabajo diario mediante el uso de capacidades analíticas y creativas.
3. La etapas que tiene este aprendizaje son: Motivación, Atención, Comprensión, Organización, Retención y Utilización.
4. El aprendizaje debe darse en un ambiente que facilite y promueva el descubrimiento y aplicación del paquete y de cada uno de los elementos que lo constituyen.

## II. ENSEÑANZA:

1. Durante el curso debe existir un nexo entre conocimientos teóricos y actividades prácticas.

2. En la enseñanza de Paquetes de Productividad se debe permitir durante el curso que los participantes experimenten y utilicen y apliquen los conocimientos a través de una serie de ejercicios que les sean estimulantes, adecuados y que correspondan a sus necesidades específicas.
3. En inicio los ejercicios deben ser guiados y supervisados, dejando poco a poco que los participantes por si mismos llegen a los resultados esperados.
4. La aplicación de los conocimientos debe ser constante.
5. Cada uno de los elementos o funciones del paquete se deben unir hasta formar un todo.
6. Toda actividad práctica debe reforzarse.
7. Los conceptos, hechos y recomendaciones deben tener significación lógica demostrada por el instructor o bien, obtenida por el análisis de los participantes.
8. Resulta conveniente, al inicio de todo curso, introducir a los participantes a nociones generales de computadoras, así como advertirlos sobre el cuidado que habrán de tener con el manejo del equipo de cómputo.



9. Cuando en la elaboración de ejercicios se obtengan resultados erróneos, más que recurrir a reforzadores negativos, es conveniente darles oportunidad de obtener experiencias nuevas y satisfactorias, así como guiarlos a que conozca con las causas de sus errores.

### III. METODOS DE ENSEÑANZA:

Es de gran certeza y conocimiento que no todos los métodos pueden ser aplicados de manera exitosa en todos los contenidos de enseñanza, ya que cada uno de éstos tiene sus propios requerimientos.

En el caso concreto de la Capacitación en Paquetes de Productividad, éstos suelen ser sumamente diferentes a aquellos utilizados en contenidos de carácter teórico, de actitudes, o incluso de habilidades.

El Método de enseñanza que se utilicen debe ser: Sencillo, efectivo, activo, interesante, práctico, integral, graduado, psicológico y socializador.

Por medio de una investigación, se observó que las empresas dedicadas a la Capacitación de Paquetes de Productividad utilizan varias metodologías: Enseñanza Tradicional, Monitor con Proyección a Pantalla Gigante, Método Basado en el Estudio Dirigido, Instrucción Programada y Auto - Aprendizaje.

Cabe recordar que aún cuando todas ellas presentan una serie de ventajas y desventajas, su correcta aplicación y combinación, permitirá alcanzar mejores resultados.

#### IV. TÉCNICAS DE ENSEÑANZA:

Las técnicas de enseñanza que pueden ser de utilidad en la Capacitación de Paquetes de Productividad son: Expositiva, Exegética, de Círculos Concéntricos, del Interrogatorio, Argumentación, Diálogo, Estudio de Casos, Demostración, de la Experiencia, de la Investigación y de la Tarea Dirigida.

Para su uso adecuado, habrá que recordar que cada una tiene una aplicación distinta.

Para la correcta selección de los Métodos, Técnicas y Material Didáctico, éstos deben corresponder a los objetivos generales, particulares y específicos. Hay que considerar las instalaciones físicas, el número de participantes, el tiempo didáctico, el contenido mismo de cada unidad, etc; pero por ningún motivo hay que perder de vista que deben promover la creatividad y el desarrollo de la capacidad de análisis y síntesis de los educandos; y buscar que con la ayuda de estas herramientas se conduzca a la práctica y aplicabilidad de los conocimientos.

Esto último resulta de gran importancia en el caso de los Paquetes de Productividad para que los participantes puedan fácilmente trasladar los conocimientos aprendidos en aulas a su trabajo mismo.

#### V. INSTALACIONES:

1. Las instalaciones físicas deben ser adecuadas en términos de limpieza, iluminación, ventilación, etc.
2. Es conveniente que el lugar se encuentre libre de interrupciones que pueden causar distracción en los participantes.
3. Es recomendable tener cuando menos una computadora por cada dos personas. Este número puede variar a una por participante, lo que se consideraría como ideal, pero nunca ser mayor, ya que es indispensable que cada miembro de grupo tenga un acercamiento con la computadora y pueda practicar con ella para alcanzar el nivel de aprendizaje que de él se espera.
4. Se requiere contar con suficiente número de impresoras, el programa original propio del curso en igual número que de computadoras.
5. El equipo de cómputo debe estar al nivel, requerimientos y competitividad de los del mercado.

6. Se debe procurar que el número de miembros por grupo, no sea mayor a doce, ya que de lo contrario, no se podrá prestar la adecuada atención a cada uno de ellos.
7. Este número sugerido como máximo, podrá variar de acuerdo al tamaño y dimensiones del aula, pero si fuera mayor, se requerirá de otro instructor o de un ayudante, de tal forma que el instructor pueda poner atención particular a todos y cada uno de los participantes y brindar una asesoría global y particular.

#### VI. INSTRUCTORES:

1. Es conveniente que si la Capacitación se realiza con equipo de cómputo diferente al que usan los participantes en sus lugares de trabajo, que el instructor lo conozca para poder explicar sus posibles diferencias.
2. Es recomendable que los instructores de este tipo de capacitación conozcan el uso adecuado de programas y equipo de cómputo, así como que posean conocimientos de tipo didáctico que permita llegar a los objetivos previstos.

La Capacitación requiere de personal calificado para la planeación, realización, evaluación y seguimiento; etapas que tienen connotaciones distintas cuando se trata de Paquetes de

Productividad. Es importante, entonces, capacitar al personal encargado de la tarea educativa en el uso y manejo de productos de cómputo o de software en dos sentidos:

- A aquellas personas que planean y estructuran los cursos en su planeación, a veces realización, evaluación y seguimiento para que considerando aspectos propios de enseñanza y aprendizaje puedan elevar la calidad de los seminarios que actualmente se ofrecen.
  
- A los instructores de este tipo de cursos para que con su actuar profesional puedan hacer un uso adecuado de Métodos, Técnicas y Material de apoyo en miras al logro de los objetivos de enseñanza y aprendizaje; ya que de nada serviría que todos los momentos didácticos hayan sido desarrollados de forma óptima, si la persona encargada del momento de la realización no sabe como conducir el proceso educativo.

Así mismo, en el proceso de Capacitación en esta materia, es necesario tener contacto directo con el jefe o supervisor de las personas a capacitar, puesto que son ellos los sujetos que conocen específicamente las necesidades particulares de los usuarios y son responsables de la aplicación de estos conocimientos.

BI-BIOGRAFIA

1. AGUIRRE Lora, Ma. Esther, Manual de Didáctica General; Curso Introdutorio. Centro de Didáctica de la UNAM, México, 1977, 127p.
2. ARDILLA, Rubén. Psicología del Aprendizaje, Ed. Siglo XXI, 6a ed., México, 1974.
3. ARIAS Galicia, Fernando y otros. Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, 1982, 525 p.
4. BROADWELL M. Martin, El Supervisor como Instructor, Fondo Educativo Interamericano, México, 1983, 198 p.
5. CAVAZOS Flores, Baltasar, Nueva Ley Federal del Trabajo; Tematizada y Sintetizada, Ed. Trillas, México, 1981, 592 p.
6. Conducción de la Enseñanza. ARMO, México, 1981, 18 p.
7. CRAIG L., Robert y Lester R. Bittel, Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal, Traducido por el Ing. M. Alberto Jiménez, Edit. Diana, México, 1985, 663 p.
8. CHRISTINE T. Charles y Dorothy V. Christine, Guía Práctica Para el Currículum y la Instrucción, Edit. Guadalupe, Argentina, 1973, 254 p.
9. DALE, Ernest, Organización, Editora Técnica, S.A., México, 1980, 343 p.
10. DALE, Yoder, Manejo de Personal y Relaciones Industriales, Compañía Editorial Continental, México, 1974, 879 p.
11. DE ALVA Mattos, Luis, Compendio de Didáctica General, Edit. Kapeluz, 2da ed., Argentina, 1974, 349 p.
12. ESCUDERO Yerena, Ma. Teresa, La Comunicación en la Enseñanza (ANUIES) Edit. trillas, México, 1981, 70 p.
13. FERRER Pérez, Luis. Tópicos para Instructores de Empresas. Cia. Editorial Continental, México, 1981, 257 p.

14. FERRINI, Ma. Rita. Bases Didácticas. Educación Dinámica. Edit. Progreso, 6ta. ed. México, 1980, 111 p.
15. FOULQUIE. F. Diccionario del Lenguaje Filosófico. Ed. Labor, 2nda ed., Barcelona, España, 1967, 420 p.
16. GAGO Huguet, Antonio. Elaboración de Cartas Descriptivas. Guía para Preparar el Programa de un Curso. Edit. Trillas, 8a reimpresión. México, 1987, 115 p.
17. GARCIA Hoz, Víctor, Principios de Pedagogía Sistemática. Edit. RIALP, 9a ed. España, 1978, 603 p.
18. GUZMAN Valdivia, Raúl, La Ciencia de la Administración. Edit. Limusa, México, 1978, 238 p.
19. HERNANDEZ Guzmán, Laura, Control de Ambientes Educativos. México, 1979, 46 p.
20. KELLY, W.A. Psicología de la Educación. Ed. Morata, 2a ed., Madrid, España, 1964, 359 p.
21. Lev Federal del Trabajo, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 5a ed. México, 1982, 636 p.
22. Manual para Elaborar Programas de Adiestramiento, ARMO, 6a ed. México, 1980, 125 p.
23. Organó Informativo Del Servicio Nacional ARMO, Adiestramiento Junio 18 de 1979, No. 79 año IX
24. FLANCHARD, Emilie. La Pedagogía Contemporánea. Edit. RIALP, 7a ed. Madrid, España, 1978, 570 p.
25. REYES Ponce, Agustín. Administración de Empresas. Edit. Limusa, México, 1976, 188 p.
26. REYES Ponce, Agustín. Administración de Personal (1a. Parte). Edit. Limusa, México, 1974, 245 p.

27. SILICEO, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal, Edit. Limusa, 2nda ed. México, 1982, 149 p.

28. TABA, Hilda. Elaboración del Currículo. Edit. Troquel, 7a ed. Buenos Aires, Argentina, 1974, 636 p.

29. VERNER, C. y Booth a. Educación de Adultos. Ed. Centro Regional de Ayuda Técnica, 6a ed. México, 1960, 159 p.

30. ZORRILLA Arena, Santiago y José Silvestre Méndez. Diccionario de Economía. Edit. Océano, 6ta. ed., México, 1987.