



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS



"PERFIL DEL INSTRUCTOR DE CAPACITACION CON OPCION A LA CERTIFICACION BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL"

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGIA
PRESENTA

ANA ELISA JUAREZ CASTILLO

ACUERDO DE REGISTRO
117742



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

COLEGIO DE PEDAGOGOS

MEXICO, D. F.

2002





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Dedico el presente trabajo a:

Mi madre Andrea Irene Castillo Viosca, a mi hijo Sergio Javier Bustos Juárez y Arturo Villasana Cardoza por todo el amor, comprensión y apoyo que me han brindado siempre.

Como también a mi abuela Ana María de Jesús Viosca Juárez como un homenaje póstumo

Agradecimientos.

Andrea Irene Castillo Viosca por el ejemplo que me dio como madre, mujer y profesionalista llenos de amor, superación y apoyo.

A Sergio Javier Bustos Juárez por llenar mi vida de amor y alegría siendo un hijo maravilloso.

A el hombre que me demostró que "el que persevera alcanza", y que le ha dado a mi vida amor, apoyo y amistad incondicional Arturo Villasana Cardoza.

A mi hermano Eduardo Juárez Castillo por ser un ejemplo, amigo y apoyo.

A mis tíos Carlota, Jorge, Josefina, Roberto, Judith, Miguel, Laura, Javier y Teresa por brindarme una familia como pocas llena de amor, apoyo y mucha alegría.

A mis primos Carlos, Jorge, Patricia, Gerardo, Mabel, Adriana, Ángel, Italo y Carolina por compartir los grandes momentos de nuestras vidas como hermanos.

A Eduardo Daniel Juárez Pineda por ser como mi hijo y darme muchas alegrías.

A María Eugenia Pineda por amar y cuidar a dos de los seres que más amo y ser una amiga.

A Magdalena, Axel y Jessica.

A la Lic. Margarita Lehner por asesorar mi tesis.

Y a todas aquellas personas que intervinieron directa o indirectamente en mi formación.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
PRIMERO CAPÍTULO	
1 EDUCACIÓN.....	7
1.1 Definición de educación.....	7
1.1.1 Educación formal e informal.....	9
1.2 Definición del proceso enseñanza-aprendizaje-evaluación.....	8
1.2.1 Condiciones del proceso de enseñanza – aprendizaje.....	13
1.2.2 Estilos de aprendizaje.....	15
1.2.3 Características de las modalidades perceptuales.....	17
1.2.4 Pruebas para determinar estilos de aprendizaje.....	24
1.2.5 Estrategias de enseñanza-aprendizaje.....	29
1.2.6 Criterios para la selección de estrategias de enseñanza-aprendizaje.....	30
1.3 Definición de didáctica.....	32
1.4 Definición y formas de educación de adultos.....	33
1.4.1 Corrientes de educación de adultos.....	33
1.4.2 Características distintivas del aprendizaje adulto.....	35
SEGUNDO CAPITULO.	
2 CAPACITACIÓN.....	36
2.1 Definición de capacitación.....	36
2.1.1 Formas de capacitación.....	36
2.1.2 Las etapas de capacitación como proceso administrativo.....	36
2.2 Estrategias para la detección de necesidades.....	38
2.3 Tipos de capacitación.....	44
2.3.1 Personas que intervienen en el proceso de capacitación.....	46
TERCER CAPITULO	
3 CERTIFICACIÓN DEL INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.....	48
3.1 Antecedentes.....	48
3.2 Descripción de los niveles de operación del Proceso de Certificación.....	50
3.3 La Competencia Laboral se logra.....	52
3.4 Tipos de Normas Técnicas de Competencia Laboral que existen.....	53
3.5 Las Normas Técnicas de Competencia Laboral se generan.....	54
3.6 Una Calificación es.....	54
3.7 La Matriz de Calificaciones.....	55
3.8 Beneficios que tiene la certificación laboral.....	55
CUARTO CAPITULO	
4 PERFIL DE UN INSTRUCTOR.....	57
4.1 Definición de instructor.....	57
4.2 Un instructor debe saber.....	60

4.2.1	Elaborar una guía didáctica o plan de sesión.....	60
4.2.2	Etapas de la sesión.....	62
4.2.3	Componentes del plan de sesión.....	62
4.2.3.1	Elementos que intervienen para elaborar el plan de sesión o guía didáctica.....	63
4.2.3.2	Las principales características del grupo.....	67
4.2.3.2.1	Reglas de actuación grupal.....	68
4.2.3.2.2	Etapas de la dinámica grupal.....	71
4.2.3.2.3	Estrategias para diagnosticar contenidos actitudinales.....	72
4.2.3.2.4	Instrumentos para diagnosticar valores.....	75
4.2.3.2.5	Recomendaciones para el manejo de contingencias.....	78
4.2.3.2.6	Manejo de conflictos y negociación.....	88
4.2.4	Proceso de comunicación.....	91
4.2.4.1	Comunicación efectiva.....	92
4.2.4.2	Estrategias para mejorar la comunicación en grupo.....	93
4.2.4.3	Importancia de la comunicación para el logro de objetivos..	96
4.2.4.4	Comunicación utilizada por el instructor.....	97
4.2.4.5	Aspectos claves de las exposiciones orales.....	99
4.2.4.6	La exposición: puntos que se deben recordar.....	103
4.2.4.7	El comportamiento no verbal.....	104
4.2.4.8	Propósitos de la comunicación no verbal.....	107
4.2.4.9	Diez recomendaciones para mejorar como instructor.....	110
4.2.5	Estilos de aprendizaje y plan de sesión.....	111
4.2.6	Estrategias de capacitación y técnicas didácticas.....	114
4.2.7	Clasificación del recurso didáctico.....	117
4.2.7.1	Adecuación de las técnicas didácticas de acuerdo con las características del grupo.....	118
4.2.7.2	Materiales didácticos.....	121
4.2.7.3	Importancia de los recursos didácticos.....	123
4.2.7.4	Principios básicos para la selección de materiales didácticos.	124
4.2.7.5	Evaluación del material didáctico.....	132
4.2.7.6	Normatividad para la elaboración de material didáctico escritos.....	135
4.2.8	Elementos a evaluar en la sesión.....	136
4.2.8.1	Plan de evaluación de sesión.....	138
4.2.8.2	Evaluación y adaptación de la sesión.....	139
4.2.8.3	Criterios para evaluar la sesión.....	139
4.2.8.4	Estrategias de evaluación.....	140
4.2.8.5	Procedimiento de evaluación.....	144
4.3	Motivación.....	147
4.4	Asesoría.....	148
4.4.1	La asesoría, en qué consiste y cuál es su finalidad.....	148
4.4.1.1	La asesoría como proceso comunicacional.....	149
4.4.1.2	Funciones del asesor.....	152
4.4.1.3	Características del asesor.....	156
4.4.2	Estrategias de aprendizaje y desarrollo de habilidades para el estudio.....	158

4.4.3 La asesoría extra-académica.....	171
4.5 Autoevaluación y reflexión.....	173
4.5.1 Importancia.....	173
4.5.2 Características.....	174
4.5.3 Consideración el desarrollo de la autoevaluación y reflexión.....	174
CONCLUSIONES	176
ANEXO 1	179
BIBLIOGRAFIA	213

INTRODUCCIÓN.

La presente tesis da a conocer el perfil del instructor de capacitación que considero ideal para las exigencias actuales del campo laboral en el que se contemplan los conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren, como también el carácter y personalidad que debe tener la persona que ha decidido desarrollarse como tal.

Para el perfil del instructor se ha considerado el papel tal importante que en actualidad tiene la capacitación al responder las necesidades económicas, políticas, sociales e individuales que existen en y para el trabajo. Estas características se han venido definiendo en el transcurso de los años. Siendo uno de los propósitos de la tesis el demostrar que no basta tener conocimientos didácticos para poder ser un buen capacitador sino también se debe tener un interés muy especial por enseñar, aprender e interrelacionarse con individuos muy diferentes entre si, como poseer un carácter para empatizar, motivar, orientar y tantas cosas que se requieren en el momento de planear e impartir la capacitación.

Para llegar a este perfil primero se tuvo que definir algunos conceptos inmersos en esta función educativa, por tal motivo se comienza con un capítulo en el que se habla de lo que es la educación, el proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación, didáctica y en particular la educación para adultos siendo necesarios para comprender cual es la función que todo instructor e incluso docente deben realizar y la manera para hacerlo adecuadamente

En el segundo capítulo se trata de lo que es la capacitación sus formas para realizarla, las etapas por las cuales esta compuesta, lo que son las necesidades y como detectarlas, los tipos de capacitación más usuales y las personas que intervienen en el proceso de la capacitación, ya que normalmente no se realiza por una misma persona e incluso no se llama de igual manera el instructor en todos los tipos de capacitación todo depende de las funciones específicas que realiza

En la actualidad existe lo que es la certificación, en donde se reconocen los conocimientos, habilidades y destrezas que un individuo posee para realizar una actividad claramente definida, en donde no es importante si se adquirió todo este conocimiento y experiencia en una institución educativa o no, por tal motivo el tercer capítulo en donde se habla sobre el origen de la certificación, de quienes intervienen en dicho proceso, describo los niveles de operación del procesos de certificación, como se logra una competencia laboral, ya que de la certificación que se habla es basada en normas de competencia laboral, cuales son los tipos y como se generan las normas de competencia laboral, sobre lo que significa una calificación y los beneficios que tiene la certificación laboral. También se anexan las normas de competencia laboral en las cuales un instructor de capacitación se puede certificar emitidas por el CONOCER.

En el último capítulo se describe el perfil del instructor en donde se menciona lo que debe hacer y saber.

Manejado en tres partes:

Planeación.- se habla sobre las partes en que debe estar compuesta la guía didáctica o plan de sesión y todo lo que se debe considerar para realizarla como son las características del grupo al que se va impartir la capacitación, los aspectos ambientales, el contexto, el programa del curso, taller o seminario, las estrategias y técnicas didácticas, los recursos didácticos y la evaluación de lo aprendido por el grupo, ya que todo lo que se planea debe cumplir con un propósito de aprendizaje por tal motivo deberá ser evaluado

Desarrollo - se escribe sobre apoyos a su función de instructor en el momento de la impartición de la capacitación como son: lo que es un proceso de comunicación efectiva, los puntos clave de las exposiciones orales, el comportamiento no verbal, estrategias para diagnosticar valores, recomendaciones para el manejo de contingencias y su negociación para solucionarlas, la motivación, en que consiste la asesoría, estrategias de aprendizaje y desarrollo de habilidades para el estudio.

Evaluación.- se menciona la importancia y características de la autoevaluación y reflexión de su propio trabajo, sin la cual quedaría inconcluso el proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación.

Se concluye este trabajo con una serie de conclusiones.

PRIMER CAPITULO

EDUCACIÓN

1.1 Definición de educación.

No se deben confundir términos tales como educación, enseñanza, instrucción, etc., porque aunque están interrelacionados, no son sinónimos. La educación es un concepto más amplio y general, bajo el cual se dan todos los demás. Se definirá como:

"Un proceso de formación mediante el cual el hombre, durante toda su vida, conoce y asimila valores, normas, experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas, que se dan en su contexto cultural y social. Esta asimilación debe permitir el desarrollo de la capacidad creativa y reflexiva del hombre para brindarle la oportunidad de adaptar transformar o crear nuevos valores y conocimientos de y en su entorno."¹

Es necesario mencionar que "la educación es un proceso eminentemente social porque está influido por los problemas que en ella acontecen, es decir es un reflejo de ella misma. Es la sociedad la que genera o proporciona las condiciones necesarias para que se desarrollen en mayor o menor medida las facultades superiores del pensamiento como son: creatividad, reflexión, análisis, crítica, etc. que son algunas de las características que hacen del hombre un sujeto susceptible de ser educado, de desarrollar no sólo el aspecto biológico sino también de explorar el intelectual"²

En otras palabras, la educación debe permitir la permanencia de valores y la reproducción de la cultura, pero también debe brindar la posibilidad de transformar, adapta y crear nuevas costumbres, conocimientos y por lo tanto nuevos valores, ya que gracias a ellos se dan los avances científicos y tecnológicos

Considerar a la conducta humana como toda manifestación de un propósito, esfuerzo o intención dirigido a satisfacer, selectiva o intencionadamente, una necesidad en una situación dada, siendo que esa energía movilizada hacia una meta está influenciada por los caracteres que hacen deseable o apreciable lograrla. A estos caracteres capaces de suscitar en la persona una respuesta los llamados valores

El valor es una interpretación o significación muy particular y varía de individuo a individuo, dependerá de los intereses y/o necesidades de cada uno. Por lo que

¹ INCAFI *Principios Educativos en la Capacitación* Documento Mexico Marzo 1994

² Idem

sería imposible conceptualizar cada palabra que pudiera reflejar un supuesto valor.

Sin embargo, se ha pretendido estandarizar conceptos de valores para poder dar un orden de actitudes en una sociedad predeterminada, es por ello que los valores sociales pueden variar según el lugar, la época o la circunstancia.

La jerarquía en los valores denota una relación en función de mayor a menor conveniencia, cuando en la meta existen varias posibilidades se establece una distinción cuya variabilidad está condicionada por la persona y el tiempo, es a esto a lo que llamamos tabla de valores.

Los valores han sido clasificados así en absolutos y relativos. A los primeros se les ha pretendido dar un carácter universal e inmutable, y a los segundos son considerados por mucho como los únicos válidos, ya que solo existen valores relativos por ser temporales, de acuerdo a la persona que valora.

Las normas son patrones de referencia para determinar y unificar criterios.

Las experiencias son conocimientos inmediatos adquiridos de la verificación de hipótesis, las cuales fueron sometidas a la reflexión. En la instrucción o capacitación significativa se debe acudir a la experiencia para darle sentido a los medios verbales para evitar el verbalismo vacío.

Los conocimientos son la acumulación y entendimiento de teorías, conceptos, procesos y acontecimientos que le son útiles al individuo para su desarrollo personal, social, y profesional.

Las habilidades son capacidades adquiridas de proceder o actuar con el máximo resultado y con poco esfuerzo. Ya que depende mucho de lo esencial de cada individuo, la facilidad de desarrollarlo ya viene con él.

Por habilidad didáctica se entiende un requisito profesional del instructor o docente, que consiste en la capacidad de convertir fácil y seguro el aprendizaje del alumno o participante, discípulo mediante el uso apropiado de los métodos más adecuados.

La habilidad presume un alto grado de adaptación entre medios y objetivos, por esto mismo requiere, aparte de la aptitud, el ejercicio, gracias al cual se establece un segundo aprendizaje de un conjunto de hábitos.

Todo acto educativo responde a Necesidades, las cuales pueden clasificarse como:

- a) Orgánicas y fisiológicas (hambre, Sueño, sed, etc)
- b) Sociales de origen externo y por tanto, adquiridos (necesidades de prestigio, de ascendencia, educación, económicas, culturales etc).

Por ello la educación responde a necesidades individuales, familiares y sociales; y en cuanto estas han sido solucionadas surgen otras por resolver, e una cadena permanente por fortuna.

Existen dos tipos de necesidades:

Las manifiestas. Son evidentes y para ser detectadas, no requieren la utilización de técnicas, tales como cuestionarios, pruebas, etc.; se pueden apreciar con base en el sentido común.

Se pueden identificar analizando los indicadores de calidad con que salen al mercado laboral los alumnos (saber, saber hacer y ser).

Las encubiertas no pueden detectarse fácilmente; para identificarlas hay que analizar los síntomas de los problemas, localizar las áreas que requieren entrenamiento y buscar soluciones.

Para localizarlas se aplican cuestionarios, entrevistas, registros conductuales, listas de cotejo, etcétera.³

Por lo que todo proceso educativo debe ir enfocado a proporcionar soluciones a necesidades específicas de los alumnos, y para ello, debemos diagnosticarlas.

En todo momento de la vida del hombre se da la educación a través de todo aquello que la compone: los medios de comunicación, la familia, la religión, el estado, el círculo social, el trabajo, los partidos políticos, la escuela, los amigos e incluso el individuo mismo.

1.1.1 Educación informal y formal.

La educación informal.

Es un proceso de formación humana asistemizado y dependiente del campo en donde se desenvuelve el individuo. Aquí se llama experiencia, que puede ser adquirida desde muy temprana edad y de múltiples maneras. Es todo conocimiento, habilidad o destreza que los individuos tienen sin haber cursado grado escolar, curso, seminario, o lo que sea, en la actualidad ya existe una forma de reconocer todo este conocimiento o experiencia y es por medio de la certificación general o parcial de ellas.

La educación formal.

"Es un proceso de enseñanza-aprendizaje estructurado y sistematizado que se imparte en instituciones educativas o cualquiera que elaboren un programa de

³ PEÑA Tenorio, Virginia y Adriana SOLÓRZANO Almanza: *El apoyo de materiales didácticos visuales en la capacitación*. Tesis profesional Universidad del Tepeyac, A. C. México, 1985

educación sistemático, voluntario y consciente. Aquí es donde se manejan los conceptos: enseñanza, instrucción, capacitación, etc."⁴

En todo proceso de educación formal existe un proceso denominado Enseñanza-Aprendizaje, que a continuación se reflexionará sobre él.

1.2 Definición de enseñanza - aprendizaje - evaluación.

"La enseñanza es un proceso educativo en el que existe un nivel de institucionalidad que tiene finalidades explícitas y en el cual la acción es estructurada y organizada para la consecución de los objetivos o propósitos planteados; es decir una actividad que un sujeto ejerce sobre otro, la cual pretende resultados (aprendizajes) Esta finalidad o intencionalidad no sólo parte de los educadores - educandos, sino que se traslada hacia la institución educativa o empresa que proporcione la educación o capacitación"⁵

Enseñar es hacer que la gente aprenda o desarrolle habilidades para investigar comunicarse, expresarse, actuar en grupo, escuchar, descubrir, etc En este sentido la enseñanza es la dirección del aprendizaje como su propósito

El aprendizaje es el conjunto entre un sujeto y un objeto (que puede ser concreto o virtual, persona o cosa) que modifican y transforman las pautas de conducta del sujeto, y en cierta medida pueden transformas las características o conductas del objeto.

El aprendizaje es un proceso que implica descubrir, asimilar, transformar y transformarse a si mismo, se caracteriza por los cambios que manifiesta el sujeto, como producto de las interacciones que éste lleve a cabo en su medio físico o social en que se desenvuelve

Existen ciertas reglas generales sobre el aprendizaje y son.

Reglas generales sobre el aprendizaje

Retroalimentación	Decir al alumno cómo lo está haciendo; hacerle elogios y motivarlo.
Aprendizaje activo	La gente aprende haciendo. El aprendizaje activo significa que el alumno contribuye con ideas y respuestas desde el aprendizaje inicial.
Refuerzo mediante la práctica	La práctica es donde toma lugar el verdadero aprendizaje, refuerza lo que el instructor ha enseñado y genera entendimiento.
Material relevante	Los alumnos deben saber por que necesitan el conocimiento y las habilidades, como en donde encajan en un esquema general. Debe ser relevante a sus necesidades y estar relacionado con su conocimiento y experiencias existentes.
Recordar lo aprendido	Motivar a los alumnos a leer la información que el instructor ha

⁴ KUETHE.L James. Los Procesos de Enseñar y Aprender. Ed Paidós Argentina 1971

⁵ Idem.

	enseñado varias veces. No esperar que al decirles una sola vez, lo recordarán. La utilización de la revisión y la memoria es importante.
Conocimiento anterior	Recuperar la experiencia previa del alumno y relacionarla con el trabajo que será aprendido.
Sentidos	La utilización de los cinco sentidos ayuda a los alumnos a entender y recordar mucho más que la utilización de un solo sentido. <i>Yo escucho y no olvido</i> <i>Yo veo y recuerdo</i> <i>Yo hago y entiendo</i>
Secuencia	Los puntos presentados del principio al final de una sesión de clase o capacitación, son recordados mejor que aquellos presentados en la mitad. Los dos puntos más importantes deben ser dados al principio y al final.
Aprendizaje de recepción	Es el aprendizaje donde el instructor transmite la información en su forma final y los alumnos la reciben pasivamente.
Aprendizaje por descubrimiento	Es el aprendizaje donde los alumnos investigan conceptos, principios, procedimientos, etc., analizan y sacan conclusiones, con mínima guía del instructor.
Aprendizaje de experiencia	Este tipo de aprendizaje muy a menudo es accidental y/o no estructurado. La calidad del aprendizaje depende de la naturaleza de la experiencia.
Resolución de problemas	Es el aprendizaje donde el instructor presenta el problema y la información del mismo a los alumnos para que lo resuelvan. (El problema siempre debe ser presentado claramente).
Aprendizaje significativo	Este aprendizaje implica un procesamiento muy activo de la información por aprender. Esto quiere decir que lo que se pretende aprender debe generar una reflexión de lo que se sabe y lo nuevo, demostrándose que existe una necesidad que debe ser resuelta. Por lo tanto lo que se aprende debe tener un significado particular y especial para cada individuo.

El aprendizaje influye en distintas manifestaciones del comportamiento humano:

- a) En el **área cognoscitiva**, que comprende aquellos procesos de tipo intelectual que corresponde al campo del *PENSAR* y engloba todas las conductas que impliquen procesos mentales. la atención, la memoria, el análisis, la abstracción, la reflexión, conocimiento, capacidad de juicio y todo tipo de habilidades intelectuales que hagan uso de las facultades racionales
- b) En el **área afectiva** que comprende al conjunto de actividades, valores y opiniones del individuo correspondiendo al campo del *SENTIR* que general tendencias a actuar en favor o en contra de personas, hechos y estructuras. Abarca básicamente el pensamiento social, la expresión y la sensibilidad.
- c) En el **área psicomotriz** que comprende aquellos aspectos de habilidades y destrezas correspondientes al campo del *HACER*, es decir, aquellas actividades que aunque dependen de procesos cognoscitivos, son físicamente observables. Abarca lo que corresponde a la coordinación y equilibrio de los movimientos que suponen una coordinación neuromuscular para alcanzar destrezas o habilidades.

En función de estas tres áreas, el individuo es capaz de adquirir conocimientos, desarrollar habilidades y adoptar actitudes que se manifiestan en su conducta.

La evaluación es un proceso continuo, permanente y debe considerarse como un espacio más de aprendizaje, esto significa que la evaluación no es una actividad que se lleve a cabo exclusivamente al final de un proceso de capacitación, ya que hay diferentes tipos de evaluación y diferentes momentos de evaluación. Por lo tanto, la evaluación es un proceso sistemático que contempla los resultados de la formación, advierte las diferencias que ha producido ésta y determina su valor según criterios previamente establecidos. Esos resultados se utilizan además como información útil para perfeccionar la formación.

En un proceso de enseñanza-aprendizaje-evaluación ya sea en el sistema educativo nacional o en capacitación se debe considerar para el óptimo desarrollo del proceso las variaciones entre los alumnos debidas al estilo cognoscitivo, género, motivación para aprender y nivel de conocimientos previos que constituyen el bagaje con que cada alumno llega a la experiencia educativa.

Los estilos cognoscitivos se ubican entre la capacidad mental y las características de la personalidad, son influidos por que inciden sobre las capacidades cognoscitivas; sin embargo, también afectan las relaciones sociales y las cualidades personales

La dependencia e independencia de campo hacen referencia al modo en que los estudiantes toman en cuenta el contexto en su forma de percibir los estímulos y la capacidad individual de trabajar por cuenta propia en cualquier tarea

Las personas dependientes de campo tienden a percibir los patrones como un todo y tienen problemas para analizar las partes que forman un patrón. Las independientes de campo perciben las partes separadas de un patrón total y son capaces de analizar sus componentes

Los estudiantes dependientes de campo requerirán una estructura externa rígida, mientras que los independientes aplican su propia estructura a las situaciones que se les presentan

Las diferencias de aprendizaje con base en el género no son atribuibles sólo a aspectos biológicos, sino que están determinadas por factores culturales, sociales y curriculares del lugar donde se efectúan los estudios. La crianza de los hijos según el sexo biológico también influye en su desempeño, por ejemplo a las mujeres se les da más apoyo y se es más tolerante con los errores cometidos, mientras que al varón se le exige más

En el campo de las diferencias individuales, la ejecución de un estudiante puede verse influida por variables de personalidad o motivacionales las cuales pueden ser de dos clases:

Motivación defensiva.- una persona ansiosa es aquella que tiene tendencia a estados nerviosos, que espera fallar, ve el mundo como amenazante y carece de confianza en sus propias habilidades. Las personas ansiosas responden a

situaciones de estrés con altos niveles de ansiedad, lo que amenaza la autoestima de la persona e incluye la posibilidad del fracaso.

Motivación constructiva y motivación de logro.- hace referencia al grado en que una persona desea ser exitosa, trabaja consistentemente en metas de éxito a largo plazo, le preocupa su buen desempeño y se considera a sí misma como competente.

Los factores motivacionales y actitudinales afectan el aprendizaje y la retención significativa.

Lo que un estudiante lleva al salón de clases o al ingresar a un curso, determina en buena parte su desempeño y lo que podrá obtener de él. Es importante asegurarse que el estudiante posee los conocimientos previos mínimos de ingreso al curso. En caso de que el instructor detecte que pocos, o un buen número de alumnos, tienen deficiencias en el tópico considerado como requisito o necesidades, se debe contemplar un plan de contingencia.

Para evitar estos planes de contingencias se debe realizar la detección de necesidades. es un análisis sobre los requerimientos de formación del alumno; que permiten detectar las carencias, deficiencias, conocimientos requeridos, habilidades o actitudes que se precisan para lograr sus objetivos. Sobre este tema hablaremos en el capítulo de capacitación.

1.2.1 Condiciones del proceso de enseñanza – aprendizaje – evaluación.

1. La relación didáctica

A partir de las relaciones que se originan entre el instructor y los participantes, se logra construir la estructura para un aprendizaje significativo, partiendo de dos ejes espacio temporales. Uno diacrónico que da cuenta de los elementos y factores que generan e intervienen en la "relación didáctica" y otro sincrónico, que integra en el "aquí y ahora" las fuerzas, aspectos y factores que se ponen en juego en cada sesión de trabajo y al que llamamos "situación didáctica".

Desde esta perspectiva, cuando se habla de la relación didáctica se refiere a una forma de relación interpersonal básicamente determinada por la intencionalidad de aprender, centrada en una de las partes y la intencionalidad de enseñar en la otra. La relación debe quedar establecida de tal manera que el aprendizaje y la enseñanza se articulen de una manera continua por medio de la significatividad.

Es decir, que la experiencia nos ha demostrado que sólo aquellos instructores que desarrollan su práctica profesional con mayor sentido y de manera significativa, logran que sus discípulos encuentren caminos más cortos y efectivos para un aprendizaje verdicilmente significativo.

Si el aprendizaje significativo habla de un alto grado de congruencia entre el conocer, el ser y el hacer del aprendiz, sólo un alto grado del mismo tipo de congruencia en el instructor puede proporcionarnos la enseñanza significativa correspondiente.

Aprendizaje y enseñanza se unen así en la exigencia común de congruencia por parte de los sujetos que participan en la relación didáctica, y se diferencian de manera muy precisa cuando al buscar la autogestión, asume cada participante de manera consciente y comprometida su responsabilidad: el participante, al conducir y desarrollar su aprendizaje y formación; y el instructor, al enseñar hacia los mejores resultados los procesos del estudiante.

El instructor juega, por lo tanto, una acción cabalmente responsable y participante de los resultados finales de la relación didáctica. Las evidencias de los logros y la naturaleza positiva o negativa de los mismos son responsabilidad suya. El estudiante es por principio responsable de su esfuerzo y de su compromiso consigo mismo, y con los demás después, considerando que cualquier tipo de formación escolar no es sólo para la vida individual sino fundamentalmente para una vida en colectividad.

2. Congruencia

Dado que en la relación didáctica el instructor pone en juego no sólo el dominio cognitivo de su campo profesional y el manejo de técnicas grupales de trabajo, sino un conjunto de habilidades en comunicación y la experiencia en el desarrollo de la naturaleza humana, la enseñanza no puede reducirse a recetas o pautas de instrucción y transmisión de información, se trata más bien de esa mítica unidad de ciencia y arte, que actualmente en un extraño culto positivista al método y la técnica, ha perdido casi totalmente el ejercicio de todos esos elementos, intuitivos, de empatía, de creatividad y de comprensión que, permite a los instructores "dar las sesiones" con eficiencia y satisfacción

En este sentido se coincide con el concepto de congruencia de Carl Rogers, quien integra en una unidad la experiencia, el pensamiento y el comportamiento de la persona de manera congruente, para lograr mejores relaciones interpersonales.

3. Aceptación

Para lograr la atmósfera necesaria, que permita experimentar la seguridad que los estudiantes requieren para expresar una auténtica libertad psicológica, Rogers nos habla de la aceptación incondicional, la cual posibilita un acercamiento a la dimensión afectiva de los alumnos y a los componentes de sus motivaciones, necesidades e intereses.

4. Diálogo incluyente

A partir de los trabajos de Freyre, se plantea la importancia de la lectura y del diálogo para un proceso de liberación social; luego de la concientización, concebimos una forma de diálogo que a los estudiantes les ofrece la posibilidad de escuchar mejor a los demás y de escucharse a sí mismos.

Se llama diálogo incluyente por tomar como premisa la necesidad de considerar primero el planteamiento del que se habla y a partir de comprenderlo, se elabora una respuesta o comentario. Es una forma de diálogo que invita a comunicarse.

5. Evaluación (no calificación)

De esta idea de rescatar toda la riqueza que un verdadero diálogo de aprendizaje implica, se desprende la necesidad de desarrollar una actitud más evaluadora que calificadora de las situaciones y de las personas, es decir, instructores y alumnos necesitan mayor comprensión, de lo que nos rodea, que calificar o descalificar al influjo de prejuicios, certezas obsoletas o ideas preconcebidas, que impiden enriquecer las estructuras cognitivas y lograr un mejor desarrollo como personas. Cuando el diálogo incluyente y la evaluación son herramientas significativamente aprendidas, los grupos de trabajo han demostrado sorprendentes evidencias de una mayor creatividad y de relaciones interpersonales solidarias y satisfactorias.

1.2.2 Estilos de aprendizaje.

El desarrollo humano, desde el punto de vista evolutivo, hace énfasis en las etapas por las que pasan las personas en los distintos ámbitos de la forma de ser individual. El hecho de que un grupo de edad o con ciertas características pertenezca a una misma etapa no lo hace homogéneo. Es decir, cada individuo es único pese a su pertenencia a una misma edad o etapa del desarrollo, particularmente en el campo del aprendizaje, donde los individuos perciben y procesan el conocimiento de manera diferente.

Los individuos difieren en sus intereses, capacidades, temperamento y estilos cognoscitivos. Su velocidad de captación es diversa como también lo es el estilo en que procesan la información que reciben a través de los sentidos. Este amplio espectro de diferencias individuales tiene su origen en las interacciones entre los factores heredados y el medio ambiente.

Sistemas representacionales

Tanto para los alumnos como para el instructor, el objetivo de la formación y capacitación es el aprendizaje. Aprender es un talento natural; no podemos no aprender. Sin embargo si bien todos contamos con un talento natural de aprender, también es cierto que tenemos preferencias personales en cuanto a qué y cómo aprendemos.

La persona que funge como instructor, también tiene puntos fuertes y débiles en su manera de pensar y de presentar el material. Ser consciente de su propio estilo de aprendizaje y de los distintos estilos de aprendizaje que hay en el grupo, significa que el instructor puede superar sus preferencias personales y presentar el material de diferentes maneras, haciendo que resulte fácil para todos los asistentes.

Todos los individuos utilizamos los diferentes sentidos de percepción, es decir la vista, el olfato, el oído, el tacto y el gusto; sin embargo, algunos tienen preferencias por uno u otro. Estas preferencias determinan como un individuo presenta y recibe la información y son estas preferencias las que a su vez determinan los estilos de aprendizaje. Es decir, que no todas las personas utilizan el mismo canal sensorial para presentar y recibir información.

A algunas personas les gusta ver el material, otras prefieren oír el material y otras más necesitan moverse, tocar y hacer para aprender. Estudios realizados en los últimos 10 años en Estados Unidos revelan que aproximadamente el 40% de la población aprende visualmente, es decir, a través de imágenes, dibujos y gráficas; otro 40% prefiere hacerlo auditivamente, por medio de historias, conferencias y cuentos; y el restante 20% aprenden kinestésicamente, ya sea a través del movimiento y haciendo y tocando, o bien, cuando lo que aprenden está relacionado con los sentimientos. En este contexto, con toda seguridad, en un grupo puede haber personas con diferentes preferencias sensoriales de aprendizaje. ¿Qué debe hacer el instructor entonces? no puede complacer a todo el mundo durante todo el tiempo. Lo que sí puede es complacer a parte de los alumnos durante parte del tiempo, y procurar que esta "parte de los alumnos" vaya cambiando constantemente, de manera que todos los estilos de aprendizaje sean atendidos. Con base en lo anterior, un buen instructor debe enseñar de las tres maneras: con imágenes, con sonidos así como con sensaciones y movimientos.

Existen diferentes formas de clasificar los estilos de aprendizaje, yo menciono uno de ellos que me resulta sencillo de entender y aplicar.

1.2.3 Características de las modalidades perceptuales⁶

CARACTERÍSTICAS	VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
Movimiento corporal	Fijo	Rítmico	Mucho movimiento
Voz	Rápida	Metronomo	El más lento
Predicados	Visuales	Auditivos	Kinestésicos
Memoria	Recuerda lo que vio. Recuerda caras, olvida nombres, escribe las cosas.	Recuerda lo discutido. Recuerda nombres, olvida caras, recuerda por repetición auditiva. Memoriza por pasos, secuencia.	Recuerda la experiencia como un todo. Recuerda mejor lo que hizo.
Imaginación	Piensa en imágenes mentales, visualiza detalles.	Subvocaliza, piensa en sonidos. Los detalles no son tan importantes.	Tiende a actuar, se guía por la intuición.
Distracción por	Se distrae por un desorden visual, o movimiento.	Se distrae fácilmente por sonidos.	No pone atención a lo visual, la presentación auditiva lo distrae.
Solución de problemas	Deliberado. Planea, organiza sus pensamientos escribiéndolos.	Habla acerca de problemas, de alternativas verbales.	Ataca los problemas físicamente, impulsivo, no tiende a planear.
Reacción ante situaciones nuevas	Ve a su alrededor, examina la estructura.	Habla acerca de la situación, pros y contras.	Toca las cosas, siente y manipula.
Caligrafía	Tiende a ser buena, la apariencia es muy importante.	Tiende a hablar mejor de lo que escribe y habla mientras escribe.	Tiende a presionar mucho al escribir.
Comunicación	Callado, se impacienta al tener que escuchar por un largo periodo de tiempo, describe al hablar.	Disfruta al escuchar pero disfruta más al hablar. Sus descripciones son largas, pero repetitivas, le gustan las discusiones.	Hace ademanes al hablar, no escucha bien. Está de pie, cerca de la persona con quien entabla una comunicación.
Estilo de aprendizaje	Aprende viendo, observando demostraciones.	Aprende a través de instrucciones verbales de él o de otros; discutiendo, probando alternativas verbalmente.	Aprende haciendo, moviéndose, escribiendo, construyendo y/o manipulando.
Lectura	Le gusta la descripción; interrumpe su lectura para imaginar la escena. Lee con velocidad.	Disfruta el diálogo y las obras de teatro, le gusta leer en voz alta y lee lento debido a que subvocaliza o mueve los labios.	Prefiere historias de acción, se mueve al leer. Sigue las líneas con el dedo.

⁶ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias en línea via internet 2000 México

Ortografía	Reconoce las palabras por su configuración, se confunde al escribir palabras nunca antes vistas.	Escribe las palabras por como suenan, por sus fonemas.	Frecuentemente tiene mala ortografía escribe las palabras según se "sienten".
Emociones	Expresa sus emociones fácilmente.	Expresa sus emociones hablando, haciendo cambios en el tono, volumen y velocidad de la voz.	Expresa sus emociones por medio de movimientos y el tono muscular.

OTRA CLASIFICACIÓN DE ESTILOS DE APRENDIZAJE

Anteriormente se menciona una forma de clasificar los diferentes estilos de aprendizaje esto no quiere decir que sea el único por ello a continuación se expone otro. Esto no quiere decir que sean éstas dos las únicas valiosas o verdaderas; de hecho se considera que cualquier otra clasificación que exista es valiosa y de utilidad en un proceso de formación. El objetivo de presentar, al menos, dos clasificaciones diferentes es el de reconocer la importancia que revisten los estilos de aprendizaje en un proceso formativo y la necesidad de atenderlos debidamente para propiciar y garantizar con mayor certeza el aprendizaje de todo un grupo.

No todas las clasificaciones de los estilos de aprendizaje se centran en las preferencias sensoriales de las personas. Hay otras clasificaciones como las relacionadas con la dominancia cerebral (izquierdo o derecho), el acercarse y alejarse, lo interno y lo externo, lo general y lo específico, etcétera.

En los siguientes párrafos se describe las características de cada uno de los estilos de aprendizaje que propone esta clasificación, así como las actividades que mejor corresponden a cada uno de ellos. Se intenta que le ayuden a guiar a las personas positivamente hacia actividades de aprendizaje que se espera les sean favorables, ya que al estructurar las actividades con base en los estilos correspondientes, los alumnos encuentran que pueden emprenderlas más consciente y más efectivamente, o pueden encontrar que se están perdiendo de algunas actividades que debieran ser atractivas para ellos, en su estilo básico.

También se describen las actividades que son mucho menos compatibles con un estilo dominante. En algunos casos la información puede ser utilizada negativamente -"no intente esto"- pero, en otros casos, posibilita que la actividad se haga más aceptable, a pesar de su aparente incompatibilidad.

Activista

Los activistas se involucran totalmente y sin prejuicio en nuevas experiencias. Ellos disfrutan el aquí y el ahora y se sienten felices de ser dominados por experiencias inmediatas. Son de mente abierta, no escépticos, y esto tiende a hacerlos entusiastas acerca de cualquier cosa nueva. Su filosofía es "voy a

intentar todo una vez": Tienden a actuar primero y considerar las consecuencias después. Sus días están llenos de actividad. Ellos atacan los problemas con lluvia de ideas. Tan pronto como la emoción de una actividad ha muerto están ya ocupados en buscar la siguiente. Tienden a prosperar con el reto de nuevas experiencias, pero se aburren con la instrumentación y consolidación a más largo plazo. Son personas gregarias, constantemente se involucran con otros, pero al hacerlo, ellos buscan centrar todas las actividades alrededor de ellos.

Los activistas aprenden mejor de actividades donde:

Existen nuevas experiencias/problemas/oportunidades de las cuales aprender. Puedan absorberse en actividades cortas "aquí y ahora" como juegos de negocios, tareas en equipo de trabajo competitivas, ejercicios de actuación de roles o dramatizaciones.

Haya emoción/drama/ crisis y las cosas cambien con una variedad de diversas actividades a emprender.

Tengan bastante visibilidad de primer plano/alta, donde puedan 'presidir' juntas, liderar discusiones, dar presentaciones.

Les es permitido generar ideas sin coacciones de políticas o estructura o factibilidad.

Agarran al toro por los cuernos con una tarea que creen que es difícil, cuando se establece un reto con recursos inadecuados y condiciones adversas.

Estén involucrados con otras personas, obteniendo ideas de otros, resolviendo problemas como parte de un equipo.

Los activistas aprenden menos y pueden reaccionar contra actividades donde:

El aprendizaje implica un rol pasivo, el escuchar lecturas, monólogos, explicaciones, declaraciones de cómo deben hacerse las cosas, leer, observar.

Se les pide que retrocedan y no se involucren

Se requiere que asimilen, analicen e interpreten cantidades de información "desordenada".

Se les solicita que realicen un trabajo solitario, leer, escribir, pensar por sí solos.

Se les pide que evalúen de antemano lo que aprenderán, y que valoren posteriormente lo que han aprendido.

Se les ofrecen declaraciones que ven como 'teóricas', explicación de causa o antecedente

Reflexivo

A los reflexivos les gusta sentarse a ponderar las experiencias y observarlas desde muy diversas perspectivas. Coleccionan información, tanto de primera mano como de otros, y prefieren pensar acerca de ésta concienzudamente, antes de llegar a cualquier conclusión. La colección y análisis minucioso de la información acerca de experiencias y eventos es lo que cuenta, así que tienden a posponer el llegar a conclusiones definitivas tanto como sea posible. Su filosofía es ser cautelosos. Son gente pensante, que gusta de considerar todos los

ángulos e implicaciones posibles antes de hacer cualquier movimiento. Prefieren tomar un asiento trasero en las discusiones y reuniones. Disfrutan el observar a las personas en acción. Escuchan a los demás y obtienen el propósito de la discusión antes de hacer sus propios comentarios. Tienen la tendencia a adoptar un perfil bajo y a tener un aire imperturbable, ligeramente distante, tolerante hacia ellos. Cuando interactúan, es una parte de un amplio cuadro que incluye el pasado, así como el presente y la observación de otros, así como la propia.

Los reflexivos aprenden mejor de actividades donde:

Les es permitido o se les fomenta observar/pensar/rumiar sobre las actividades.

Se les pide que retrocedan en los eventos y escuchen/observen, observando un grupo trabajando, tomar un segundo plano en una junta, observar una película o video.

Se les permite pensar antes de actuar, asimilar antes de comentar, tiempo para preparar, oportunidad de leer por anticipado un breve informe con información antecedente

Puedan llevar a cabo investigación cuidadosa, investigar, armar información, sondear para llegar al fondo de las cosas

Tienen la oportunidad de revisar lo que ha sucedido, lo que han aprendido.

Se les solicita producir cuidadosamente análisis y reportes

Se les ayuda a intercambiar puntos de vista con otras personas sin peligro, por acuerdo previo, dentro de una experiencia de aprendizaje estructurada.

Puedan llegar a una decisión a su propio tiempo sin presión y apretadas fechas límite.

Los reflexivos aprenden menos y pueden reaccionar en contra de actividades donde:

Sean "forzados" al primer plano, actuar como líder/presidente del consejo, a actuar roles en frente de espectadores

Estén involucrados en situaciones que requieren acción sin planeación.

Que por conveniencia tengan que tomar atajos o hacer trabajo superficial.

Sean lanzados a hacer algo sin previo aviso, producir una reacción instantánea, generar una idea que vaya más allá de sus capacidades.

Se les dé información insuficiente sobre la cual fundamentar una conclusión.

Se les den instrucciones con poca información, de cómo debieran ser las cosas.

Estén preocupados por presiones de tiempo o correteados de una actividad a otra.

Teórico

El teórico adapta e integra las observaciones a teorías complejas, pero lógicas. Piensan los problemas a través de una manera lógica vertical, paso por paso. Ellos asimilan hechos dispares en teorías coherentes. Tienen la tendencia a ser perfeccionistas, no descansarán hasta que las cosas estén acomodadas y quepan en un esquema racional. Les gusta analizar y sintetizar. Son agudos en suposiciones básicas, principios, teorías, modelos y sistemas de pensamiento. Su

filosofía aprecia la racionalidad y la lógica. 'Si es lógico, es bueno'. Las preguntas que a menudo hacen son: "¿Tiene algún sentido?" "¿Y cómo encaja esto con eso?" "¿Cuáles son las suposiciones básicas?" Tienen a ser objetivos, analíticos y dedicados a la objetividad racional más que a algo subjetivo o ambiguo. Su enfoque de los problemas es consistentemente lógico. Así es su 'disposición mental' y su rigidez rechaza cualquier cosa que no se ajuste con ésta. Prefieren maximizar la certeza y se sienten a disgusto con juicios subjetivos, pensamiento lateral y cualquier cosa frívola.

Los teóricos aprenden mejor donde:

Lo que se ofrece es parte de un sistema: modelo, concepto o teoría.

Tienen tiempo de explorar metódicamente las asociaciones e interrelaciones entre ideas, eventos y situaciones.

Tienen la oportunidad de cuestionar y probar la metodología básica, suposiciones o lógica detrás de algo, al tomar parte en una sesión de preguntas y respuestas, al revisar documentos de inconsistencias.

Son mentalmente extensos, al analizar una situación compleja, al ser examinados por un sinodal, al enseñar a personas de alto nivel que hacen preguntas penetrantes.

Estén en situaciones estructuradas con un propósito claro.

Puedan escuchar o leer acerca de ideas y conceptos que enfatizan la racionalidad o lógica y que estén bien argumentadas/elegantes/irrefutables.

Puedan analizar y después generalizar las razones para el éxito o fracaso.

Se les ofrezcan ideas y conceptos interesantes aunque no sean inmediatamente relevantes.

Se requiera que comprendan y participen en situaciones complejas.

Los teóricos aprenden menos y pueden reaccionar en contra de actividades donde:

Sean lanzados a hacer algo sin un contexto o propósito aparente.

Tengan que participar en situaciones donde se haga hincapié en las emociones y sentimientos.

Estén involucrados en actividades no estructuradas donde la ambigüedad e incertidumbre son elevadas, con problemas en extremo abiertos o relacionados con su sensibilidad.

Se les pide que actúen o decidan sin una base sobre políticas, principios o conceptos.

Se enfrenten a una combinación de alternativa/técnicas contradictorias/métodos sin explorar ninguno a fondo, como en un curso de "ligero vistazo".

Duden que la materia o tema sea metodológicamente válido, donde los cuestionarios no han sido validados, donde no haya estadísticas para apoyar el argumento.

Encuentren el tema trivial, poco profundo o ilógico.

Se sientan fuera de tono con otros participantes, como con varios activistas o personas de "calibre intelectual inferior"

Pragmático

Los pragmáticos son agudos en probar las ideas, teorías y técnicas para ver si trabajan en la práctica. Buscan positivamente nuevas ideas y toman la primera oportunidad para experimentar con aplicaciones. Son el tipo de personas que regresan de cursos de administración rebosantes de ideas que quieren probar en la práctica. Les gusta hacer progresos con las cosas y actúan rápida y confiadamente en ideas que los atraen. Tienden a ser impacientes con discusiones rumiantes y que no llegan a conclusiones. Son esencialmente prácticos, personas aterrizadas que gustan de hacer decisiones prácticas y resolver problemas. Responden a los problemas y a las oportunidades "como un reto". Su filosofía es *"siempre existe una mejor manera"* y *"si funciona, es bueno"*.

Los pragmáticos aprenden mejor de actividades donde

Exista un vínculo obvio entre el tema y un problema u oportunidad en el trabajo.
Se les muestren técnicas para hacer cosas con ventajas prácticas obvias, cómo ahorrar tiempo, cómo dar una buena primera impresión, cómo tratar con gente difícil.

Se les den oportunidades inmediatas de poner en práctica lo que han aprendido.
Están expuestos a un modelo que pueden emular, un jefe respetado, una demostración de alguien con un récord de trayectoria probado, muchos ejemplos/anécdotas, una película que muestra cómo se hace.

Se les den técnicas aplicables en la actualidad a su propio trabajo.
Haya una alta confrontación con la validez de la actividad que se está aprendiendo, una buena simulación, problemas 'reales'.

Se puedan concentrar en asuntos prácticos, trazar planes de acción con un producto final real, sugiriendo atajos, dando consejos.

Tengan la oportunidad de poner en práctica técnicas con asesoramiento/retroalimentación de un experto confiable, alguien que es exitoso y puede hacer las técnicas por sí mismo.

Los pragmáticos aprenden menos y pueden reaccionar en contra de actividades donde.

El aprendizaje no está relacionado con una necesidad inmediata, que reconozcan que no puedan ver, una relevancia inmediata o beneficio práctico.

Los organizadores del aprendizaje, o el evento mismo, parezcan distantes de la realidad.

No exista práctica o guías claras de cómo hacerlo.

Sientan que las personas están dando vueltas en círculos y no llegan a ningún lugar lo suficientemente rápido.

Existen obstáculos políticos, administrativos o personales para la instrumentación.

No exista aparente recompensa de la actividad de aprendizaje. más ventas, juntas más cortas, mayores bonos, promoción.

1.2.4 Pruebas para determinar estilos de aprendizaje.⁷

EXAMEN INDICADOR DE PREFERENCIA SENSORIAL (V-A-K)

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas para ayudar a determinar su propia modalidad de preferencia. No existen palabras correctas e incorrectas, y los resultados proveen una guía sólo de sus preferencias. Circule solamente una respuesta para cada pregunta.

1. ¿Qué actividad preferiría en sus tiempos libres?

¿Escuchar su música preferida?

¿Hacer ejercicio o ir a navegar, u otro ejercicio al aire libre?

¿Ver una película con su actor principal?

2. Cuando está trabajando, ¿qué lo distrae más?

¿Música ruidosa, personas platicando, el pasar del tráfico, etcétera?

¿Un área de trabajo desordenada, o algo que se está moviendo a su alrededor?

¿Que haga frío o calor, corrientes de aire, mala ventilación o área incomoda a su alrededor?

3. ¿Qué es lo que más le ayuda a aprender algo nuevo?

¿Dibujos, proyectores, diagramas, pósters, transparencias, un video?

¿Lecturas, preguntas, explicaciones, pláticas?

¿Actividades de grupo, ejercicios, actuaciones de roles, juegos?

4. ¿En qué es usted mejor?

¿Artes, carpintería, construcción, tejido, costura, cocina, etcétera?

¿Escribir cartas, canciones, poemas?

¿Dibujo, bosquejo, pintura?

5. Usted expresa coraje al:

¿Gritar fuerte, vociferando, encolerizándose?

¿Golpear paredes, arrojando cosas?

¿Bufar en silencio, repasando el asunto en su mente?

6. Cuando deletrea una palabra no familiar, usted:

¿La dice en voz alta, y la deletrea en voz alta?

¿Escribe varias versiones para ver cuál se ve mejor?

¿La deletrea mentalmente para 'ver' la ortografía?

7. ¿Quién es más probable que sea su héroe?

¿Un artista, Renoir, Rembrandt, Picasso?

¿Un compositor o cantante, Lennon y McCartney, Pavarotti, Mozart?

¿Un actor, bailarín o atleta, Michael Douglas, Julia Roberts, Fred Astaire, Michael Jordan?

8. Sus pensamientos son más a menudo en:

¿Palabras, una conversación interna?

¿Sentimientos, emociones, paz o confusión interna?

¿Dibujos, imágenes, una película interna?

9. ¿Cómo recuerda usted mejor a las personas que conoce?

¿Recuerda la cara, pero se olvida del nombre?

¿Recuerda mejor el nombre que la cara?

⁷ CONALEP/SEP Formación de Facilitadores en Competencias México, Junio 1999

¿Recuerda lo que hacía cuando la conoció?

10. Cuando platica usted:

¿Habla poco, usa pocas palabras para dar su punto de vista?

¿Habla mucho, repitiendo con otras palabras su punto de vista?

¿Utiliza sus manos y lenguaje corporal bastante?

Encierre en un círculo sus elecciones en la siguiente lista:

PREGUNTA	VISUAL	AUDITIVO	KINESTÉSICO
1	C	A	B
2	B	A	C
3	A	B	C
4	C	B	A
5	C	A	B
6	C	A	B
7	A	B	C
8	C	A	B
9	A	B	C
10	A	B	C
Total			

Sume el número total de círculos en cada columna.

Multiplique por 10 para que le dé un porcentaje de cada una: V ___% A ___% K ___%

La mayoría de las personas utilizarán los tres sistemas de representación hasta cierto punto, y algunas lo utilizarán realmente de manera igual.

Un número más reducido de personas mostrarán una preferencia extremadamente fuerte de una sobre las otras.

Recuerde, este examen es sólo una breve medida de estilo/preferencia

CUESTIONARIO DE ESTILOS DE APRENDIZAJE ⁸

El cuestionario está diseñado para conocer el estilo preferido de aprendizaje. Durante el transcurso de los años usted ha desarrollado "hábitos" de aprendizaje que le ayudan a obtener mayor beneficio de unas experiencias que de otras. Debido a que usted no está consciente de esto, este cuestionario le ayudará a especificar preferencias de aprendizaje para que se encuentre en una mejor situación para seleccionar las experiencias que mejor se adapten a su estilo.

No hay límite de tiempo para llenar el cuestionario. La precisión de los resultados depende de la honestidad que demuestre. No hay respuesta correcta o incorrecta.

Ponga una paloma en el cuadro si está más a favor que en contra (✓) pero si está más en contra que a favor, entonces ponga una (X). Asegúrese de no dejar en blanco ningún cuadro.

	Tengo fuertes convicciones para decidir lo que está bien y lo que está mal, lo que es correcto e incorrecto.
	A menudo actúo sin considerar las posibles consecuencias.
	Tengo la tendencia de solucionar los problemas usando un método de paso por paso.
	Creo que los procedimientos y/o políticas formales restringen a las personas.
	Tengo la reputación de que digo lo que siento de manera simple y directa.
	A menudo veo que las acciones basadas en sentimientos son tan buenas como aquellas basadas en una buena planeación con análisis.
	Me agrada el tipo de trabajo donde encuentro suficiente tiempo para realizar una buena preparación e implantación.
	A menudo les pregunto a las personas sobre sus creencias básicas.
	Lo que importa más es cuando algo funciona en la práctica.
	Siempre busco nuevas experiencias.
	Cuando escucho una nueva idea o enfoque, inmediatamente empiezo a trabajar para ver cómo lo puedo aplicar en la práctica.
	Me fijo mucho en la disciplina como la de mi dieta, el ejercicio regular o en una rutina, etc.
	Me causa orgullo cuando hago un trabajo bien hecho.
	Me llevo mejor con gente que es lógica y analítica, y me llevo menos con gente espontánea e "irracional"
	Obtengo toda la información disponible y evito tomar decisiones tempranas.
	Me gusta llegar a una decisión después de haber considerado muchas alternativas.
	Me agradan más las ideas nuevas y poco comunes, que las ideas prácticas.
	No me gustan las cosas desorganizadas, prefiero establecer las cosas en un patrón coherente.
	Acepto y me adhiero a los procedimientos y políticas establecidas, mientras las considere eficaces para realizar la tarea o trabajo.
	Me agrada relacionar mis acciones a un principio general.
	Cuando se trata un punto específico prefiero ir directo al punto.
	Tiendo a tener amistades/relaciones distantes y formales con la gente en mi trabajo.
	Busco la excelencia cuando necesito resolver un problema nuevo y diferente.
	Me fascinan las personas alegres y espontáneas.
	Pongo mucha atención a los detalles antes de llegar a una conclusión.
	No me es fácil generar las ideas con un impulso.
	Mi convicción es llegar al punto rápidamente.
	Tengo cuidado de no llegar a una conclusión demasiado rápido.
	Prefiero obtener muchas fuentes de información. Cuantas más fuentes de información será mejor.

⁸ Idem

Me irritan las personas que no toman en serio las cosas.
Escucho los diferentes puntos de vista antes de exponer los míos.
Tiendo a exponer mis sentimientos.
Cuando se habla sobre cierto punto disfruto observar el desarrollo de los otros participantes.
Prefiero dar mi parecer a cierto tema de manera espontánea, en vez de tener un plan de acción.
Me siento atraído a las técnicas como la del análisis de redes, tablas de flujo, programas sistemáticos, planeación de contingencias, etcétera.
Me preocupa tener que apresurarme para proporcionar un resultado, o para presentar el trabajo antes de la fecha límite.
Tiendo a juzgar las ideas de la gente con base en la efectividad de las mismas ideas.
La gente callada y pensativa me hace sentir incómodo.
Me molesta la gente que apresura las cosas.
Es más importante disfrutar el momento que pensar sobre el pasado o el futuro.
Pienso que las decisiones basadas en un profundo análisis, considerando toda la información, son mejores que las decisiones que se basan en la intuición.
Normalmente soy perfeccionista.
Cuando la plática se desarrolla, suelo tener ideas espontáneas.
En las juntas yo expongo mis ideas prácticas y realistas.
Las reglas son a menudo flexibles y existen para ser evadidas.
Prefiero observar la situación desde lejos, y así puedo considerar todas las perspectivas.
A menudo veo la inconsistencia y la debilidad en los argumentos de los demás.
Si se pone en la balanza, tiendo a hablar más de lo que escucho.
A menudo encuentro maneras más prácticas y mejores para realizar un trabajo.
Pienso que los informes escritos deben ser breves y directos.
Tiendo a hablar de aspectos específicos con la gente, en vez de entablar una discusión social.
Creo que el raciocinio lógico y racional siempre es preferible.
Me agrada la gente que toma las cosas de manera realista, en vez de la gente que las toma de manera teórica.
Cuando se habla sobre algún tema, me irritan los puntos irrelevantes y las desviaciones del tema.
Si tengo que preparar un informe, suelo hacer muchos borradores antes de obtener la versión final.
Tengo la facilidad para ver si las cosas funcionan en la práctica.
Tengo la facilidad de obtener las respuestas partiendo desde un enfoque lógico.
Me gusta ser la persona que habla más.
Durante las pláticas a menudo soy realista, dirijo a las personas hacia la dirección correcta y evito las especulaciones descabelladas.
Me gusta ponderar varias alternativas antes de llegar a una conclusión.
Durante las pláticas, a menudo veo que soy la persona menos apasionada y menos objetiva.
Durante las pláticas prefiero tomar un papel "en el asiento de atrás", en vez de tomar el papel principal.
Me agrada reaccionar a la situación del presente, con el panorama más amplio del futuro.
Cuando las cosas no salen bien, prefiero evitar darle importancia al asunto.
Suelo rechazar las ideas descabelladas y espontáneas porque no son prácticas.
Es mejor pensar de manera cuidadosa antes de realizar una acción.
Si se pone en la balanza, prefiero escuchar en vez de hablar.
Tiendo a ser duro con la gente que tiene dificultades para adoptar un enfoque lógico.
En la mayoría de los casos creo que el fin justifica los medios.
No me importa herrar a las personas (sentimientos) mientras se haga el trabajo.
Veo que cuando hay objetivos y planes específicos formales, éstos causan demasiada rigidez.
Suelo poner el ambiente en la fiesta.
Hago lo que sea necesario para hacer el trabajo.

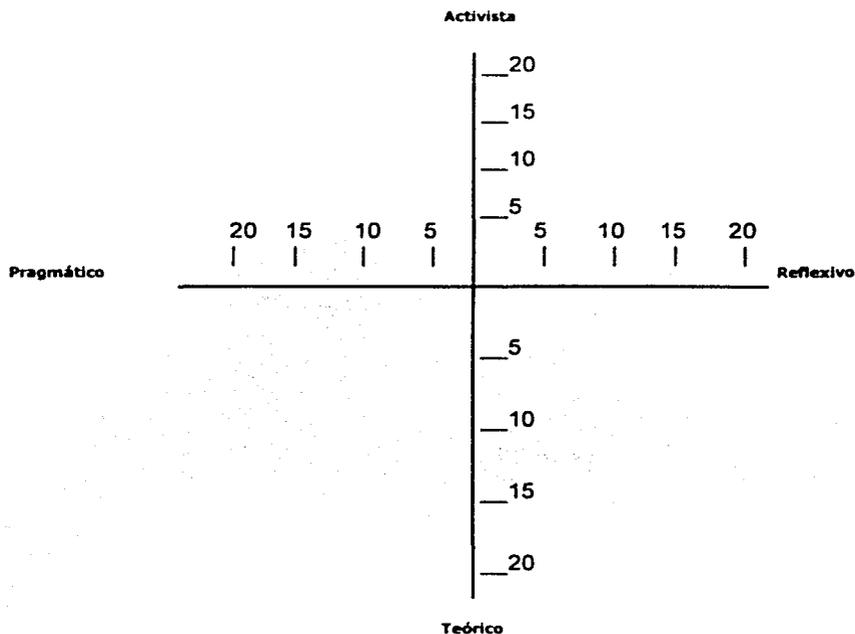
	Me aburro rápidamente con el trabajo metódico y detallado.
	Me entusiasma conocer/explorar suposiciones, principios y teorías básicas para apuntalar las cosas y los eventos.
	Siempre estoy interesado en saber lo que la gente piensa.
	Me agrada que las juntas sigan los lineamientos metódicos, esto es, siguiendo la agenda.
	Evito temas subjetivos y ambiguos.
	Disfruto el drama y la emoción de una situación de crisis.
	A menudo las personas piensan que no me importan sus sentimientos.

Usted obtiene un punto por cada (✓) no hay puntos por las (X). Simplemente indique en las columnas a continuación, cuáles fueron los puntos/números donde puso una paloma.

2	7	1	5
4	13	3	9
6	15	8	11
10	16	12	19
17	25	14	21
23	28	18	27
24	29	20	35
32	31	22	37
34	33	26	44
38	36	30	49
40	39	42	50
43	41	47	53
45	46	51	54
48	52	57	56
58	55	61	59
64	60	63	65
71	62	68	69
72	66	75	70
74	67	77	73
79	76	78	80

Totales				
	Activista	Reflexivo	Teórico	Pragmático

Marque la puntuación en el siguiente sistema de ejes de coordenadas y una los puntos.



Como para muchas actividades se han creado estrategias para lograr sus objetivos, en el aprendizaje también se han originado algunas y muy diversas:

1.2.5 Estrategias de enseñanza-aprendizaje

Una estrategia de enseñanza-aprendizaje constituye un recurso, un medio o un instrumento para lograr los objetivos y aplicar el método. Como recurso, la estrategia implica una serie de elementos materiales, técnicos y humanos a partir de los cuales se pueda articular un contenido didáctico y promover su aprendizaje. La estrategia de la lectura comentada por ejemplo, requiere de recursos tales como el mismo material que se lee, las guías de su discusión y la habilidad del instructor para su manejo.

Por otra parte, la estrategia como medio, representa el vínculo entre lo que se quiere enseñar (contenido) y el aprendizaje esperado por el alumno. Proporciona además a los instructores la posibilidad de medir el logro de los objetivos.

En el momento en que se aplica una estrategia, las reacciones de los alumnos o participantes del curso y los resultados obtenidos pueden ser determinados por la misma estrategia. Como en el caso del uso de la estrategia de aprendizaje en corrillos; en ella podemos incluir algunos cuestionarios como guías de discusión que sirven, a su vez, como instrumentos para evaluar el logro de los objetivos.

La estrategia de aprendizaje, es una consecuencia del método, es su concreción o aplicación. Por tanto, es prioritario definir el método antes que las estrategias. A su vez, las estrategias entre si no son excluyentes más bien son complementarias, por lo que es importante que los resultados en cada una sean congruentes y consecuentes con el método. Un ejemplo de la incongruencia entre método y estrategias se puede observar en aquellos instructores que deciden aplicar métodos más libres en la enseñanza, buscar la participación activa del alumno, trabajar en equipo y dar todas las facilidades a los integrantes del grupo pero al final, regresan a sus prácticas anteriores a través de técnicas de coerción y control por medio de los exámenes

La selección de una estrategia debe ser un proceso reflexivo y responsable, ya que los resultados reflejarán el esfuerzo de la enseñanza y de la capacidad e interés de los participantes en aprender.

En todo proceso de enseñanza-aprendizaje es importante tener en cuenta que ser experto en la materia no es lo único valioso, sino que también es importante considerar la formación didáctica, es decir, además de dominar el seminario, taller o curso a impartir, se debe contar con habilidad para generar ambientes propicios para que el participante aprenda. consecuentemente, el instructor debe contar con habilidades tales como control y conducción de grupos, comunicación, manejo de técnicas y medios didácticos que le permitan inducir el aprendizaje significativo

La selección de las estrategias de aprendizaje debe ser congruente con los objetivos de la sesión, curso, módulo o programa de formación

1.2.6 Criterios para la selección de estrategias de enseñanza-aprendizaje.

Para la selección de estrategias de aprendizaje es conveniente considerar todos los componentes del proceso educativo alumnos, contenidos, recursos, instalaciones y al mismo instructor.

Sin embargo, la parte fundamental de la cual se derivan las estrategias son los métodos de enseñanza. Mientras no se conciba una metodología para el trabajo docente, se podrá caer en la seducción de adoptar determinados tipos de estrategias y considerar que son útiles porque divierten a los alumnos o porque varían el estilo de la clase Sin embargo, considere que una estrategia es exclusivamente la instrumentación de uno de los pasos del método; al término de cada una de ellas, los alumnos se mantendrán a la expectativa y buscarán continuidad en el curso

Presento algunas recomendaciones que pueden servir como criterios para la selección de técnicas:⁹

1. Considerar los niveles de aprendizaje esperados y el grado de su posible ejecución.
2. Ajustar la técnica al contenido y no a la inversa.
3. Garantizar los materiales que va a utilizar. En ocasiones pueden participar los alumnos en su adquisición.
4. Evaluar el costo de la técnica en términos de los aprendizajes esperados. Evaluar su inversión y procurar aquilatar la experiencia no desperdiciando los recursos.
5. Comparar los objetivos de las técnicas y seleccionar en función de sus alcances.
6. Considerar el número de alumnos.
7. Estimar el tiempo que se tiene disponible para la sesión.
8. Considerar la naturaleza del curso (la modalidad didáctica y la temática)
9. Ajustar el tipo de comunicación al nivel de los alumnos.
10. Evaluar las comodidades que ofrece el aula.
11. Considerar su habilidad y experiencia en el manejo de las técnicas. Afrontar riesgos, pero se este consciente de los mismos.
12. Una vez aplicada la técnica evaluar el resultado en función del contenido.
13. Las técnicas de enseñanza no son excluyentes, pueden integrarse en conjunto y crear nuevas técnicas.
14. Procurar seleccionar una técnica en función del resultado de aprendizaje y no porque le parece novedosa o a otros compañeros les resulta efectiva.
15. Una vez que ha iniciado la aplicación de una técnica, monitorear los efectos de la misma en el grupo, y hacer ajustes o cambiar de técnicas si los resultados no son los esperados.

Las recomendaciones para el uso de las estrategias están orientadas a formarse un criterio para su diseño más que una norma en su ejecución. Recomiendo que para el diseño apropiado de la instrucción o enseñanza es indispensable tomar como referencia las experiencias previas no sólo de los alumnos, sino también del instructor.

Además en la experiencia ha demostrado que aquellos instructores que desarrollan su práctica profesional con mayor sentido y de manera significativa, logran que los participantes encuentren caminos más cortos y efectivos para un aprendizaje verdicamente significativo.

El aprendizaje significativo, a cualquier edad y en cualquier contexto, tiende a seguir cuatro etapas generales que el instructor debe tener en cuenta para lograr los objetivos que se propone en el proceso de capacitación.¹⁰

⁹ GAGO HUGUET, A. *Modelos de sistematización del proceso enseñanza-aprendizaje* Ed Trillas México 1979

¹⁰ CONALEP/SEP. *Formación de Facilitadores en Competencias* Documento México Junio 1999

- a) *Incompetencia inconsciente*: en esta primer etapa no sólo se ignora que se ha de hacer sino que tampoco se tiene ninguna experiencia de ello. Es la etapa de la "ignorancia dichosa".
- b) *Incompetencia consciente*: esta etapa exige toda la atención consciente. Es la más incómoda, pero también es la etapa en que más se aprende. Puesto que es en la que los instructores apoyan plenamente a los participantes de la capacitación. Si esta etapa se hace demasiado larga los participantes pueden desalentarse, y por eso es importante dividir la habilidad en fragmentos manejables.
- c) *Competencia consciente*: esta etapa es en la que la persona es capaz de hacer lo que se requiere, pero aplicando atención y concentración.
- d) *Competencia inconsciente*: en esta etapa, la habilidad se convierte en una serie de hábitos automáticos y la mente consciente queda en libertad de realizar otras acciones mientras la mente inconsciente se encarga de practicar la habilidad.

Si una persona piensa en las cosas importantes que ha aprendido en la vida, seguramente comprobará que no las fue recopilando una a una de un modo consciente; sus experiencias y conocimientos le llegaron de una vez como intuiciones nuevas, sin que "intentara" que ocurriera así.

La mayor parte de nuestros procesos de pensamiento son inconscientes, sólo se perciben los resultados y en vista de que gran parte del aprendizaje es inconsciente, de lo que se trata es de crear un entorno abierto que permita explorar y experimentar sin peligro, en el que las personas puedan mostrarse como son, un entorno en el que los participantes o alumnos asuman la responsabilidad de su propio aprendizaje, al tiempo que se hacen cada vez más responsables de su desarrollo personal y profesional.

1.3 Definición de didáctica

Como ya dije con anterioridad "es importante que en todo proceso de enseñanza-aprendizaje se tenga en cuenta que ser experto en la materia no es lo único valioso, existe algo indispensable la formación didáctica, es decir, se debe contar con la habilidad para generar ambientes propicios para que el participante aprenda habilidades tales como: planeación de una sesión, manejo de grupo, expresión verbal, manejo de técnicas y medios didácticos".

La didáctica es la disciplina que tiene como objetivo primordial orientar a la enseñanza. Esta dirigida a diseñar un conjunto de procedimientos y normas distintas para encaminar al aprendizaje de la manera más eficiente posible basándose en diversas disciplinas.

La didáctica considera elementos fundamentales, los cuales deben ser el marco de referencia del instructor de capacitación en el desempeño de sus actividades: los objetivos, los métodos, técnicas y medios didácticos, la dinámica de grupos y el rol del instructor en un grupo de capacitación.

1.4 Educación para adultos y sus formas.

Podemos definir a la educación de adultos como "toda tentativa concreta y organizada ya sea privada o pública, para proporcionar a los adultos las oportunidades de aprendizaje formal y/o informal que contribuyan a su evolución personal, profesional y vocacional".

La educación de adultos puede ser un instrumento de realización no sólo personal, profesional sino también social, es decir que, por una parte propicia el desarrollo integral e individual del adulto (conocimientos, habilidades, actitudes, etc.); y por otra supone, que entre más preparados estén los adultos más contribuirán al desarrollo socioeconómico y cultural de la sociedad a la que pertenezcan, al mismo tiempo que obtiene una nueva orientación en cuanto a sus expectativas personales y sociales.

Existen 5 formas de proporcionar educación de adultos:¹¹

Educación continua.- Consiste básicamente en proporcionar el progreso profesional y vocacional del adultos, después de un proceso inicial de capacitación. (Prolongar y continuar con la educación recibida en la escuela de cualquier nivel).

Educación de extensión.- Es la dirigida fundamentalmente a las comunidades marginadas o rurales. (Obtener la educación no proporcionada en la escuela).

Educación básica.- Corresponde principalmente a los niveles primarios de la educación, fundamentalmente a proyectos de alfabetización y matemáticas básicas. (Desarrollar en el adulto aptitudes que le ayuden a integrarse socialmente).

Educación recurrente - Consiste básicamente en los programas periódicos de reentrenamiento, capacitación y actualización de adultos (Enriquecer sus conocimientos).

Educación permanente - Se define como un sistema global, coherente e integrado que permite a cada individuo a lo largo de su existencia, ya sea mediante su trabajo o sus actividades recreativas, desarrollar su intelecto y/o personalidad. (Fomentar el desarrollo de la capacidad creativa, reflexiva y crítica para transformar su vida individual, familiar y social).

1.4.1 Corrientes de educación de adultos

De manera genérica hay 4 corrientes de educación de adultos:¹²

1. Educación Funcional

Concepto La educación es planteada como un medio o un punto de partida por el desarrollo socio-económico.

¹¹ INCAFI *Principios Educativos en la Capacitación* Documento, México Marzo 1994

¹² *Idem.*

Principios: Se orienta a la modernización de los sistemas de producción para generar el desarrollo industrial, como vía para el resurgimiento económico. El contenido del proceso de enseñanza-aprendizaje está determinado por los objetivos de programas de desarrollo de una empresa o institución. El aprendizaje está organizado de manera que fomente la participación activa del adulto, llevarlo a que discuta, lea, practique, resuelva problemas, etc., es decir *Aprendo haciendo*.

2. Educación Fundamental.

Concepto: Es considerada como un instrumento de desarrollo económico, social y cultural, que va dirigida principalmente a grupos marginados carentes de acceso a estos avances.

Principios: Parte del supuesto de que si se enseña al adulto a leer, escribir y se le proporcionan conjuntamente programas de mejoramiento de la salud, la comunidad y la convivencia, así como habilidades para el trabajo y la vida familiar, todo esto proporcionará las herramientas necesarias para su desarrollo. Es vista como el medio para compensar a los adultos, aunque sea en parte, de las ínfimas condiciones de vida en las que sobreviven y con ello lograr la integración de estos grupos a la productividad y desarrollo tecnológico e industrial de la sociedad.

3. Educación Permanente.

Concepto: Es un proceso constante y continuo que permite al adulto conocer, asimilar y utilizar teorías y técnicas, instrumentos, herramientas y equipos que generan los avances científicos y tecnológicos aprovechándolos para su beneficio laboral, social, cultural y familiar, lo que conduce a elevar los niveles de vida y aprovechar al máximo su tiempo.

Principios: Parte del supuesto de que la educación se hace necesaria debido a los constantes avances científicos y tecnológicos los cuales generan la necesidad de una continua actualización de los programas de estudio. Es un proceso a través del cual el hombre tiene la posibilidad de formarse ya sea por medio de la capacitación en la industria, el sistema escolar a la autoformación. Utiliza diversos medios de comunicación para proporcionar conocimientos a un gran número de adultos.

4. Educación Popular.

Concepto: Es un medio que permite al hombre reflexionar sobre su realidad y tener una visión crítica de la situación que vive y lo que sucede en el mundo que le rodea

Principios: La educación adquiere una acepción sumamente politizada por tener como fin principal concientizar a los adultos marginados y desfavorecidos para promover la transformación de la sociedad. Sostiene que toda acción educativa dirigida al adulto debe fomentar la reflexión sobre sí mismo y su forma de vida

para actuar sobre ella y cambiarla. La cultura es creada y transformada por el hombre mismo. El hombre va formando y reformando su propia historia a través del desarrollo de sus potencialidades.

1.4.2 Características distintivas del aprendizaje adulto

Es diferente el aprendizaje de los adultos al de los niños y/o adolescentes

En forma concreta podemos decir que los adultos aprenden con la intención de aplicar lo aprendido. Consecuentemente, el aprendizaje adulto exitoso debe estar habitualmente orientado hacia solución de problemas, pero existe un requerimiento adicional. éstos deben ser prácticos. Muchos adultos, incluso después de hacerse el propósito de aprender, rehusan estudiar algo que consideran fuera de lo práctico

Además, el instructor debe saber que existen puntos clave en la educación de los adultos, así como reglas generales sobre el aprendizaje. Ello le permitirá enfrentar y desarrollar con mayor facilidad su labor docente

<i>Puntos clave</i>	Implicaciones para el instructor
Las personas aprenden mejor si están activamente involucrados, que si están pasivamente observando.	Otorgar actividades de formación y capacitación relevantes, las cuales puedan ser aplicadas inmediatamente en el trabajo.
A los adultos les gusta ver la relevancia de lo que están aprendiendo para su trabajo y su vida.	Informar al alumno por qué determinada actividad es importante para su trabajo.
Los adultos normalmente tienen experiencia valorable, esto debe ser reconocido y utilizado en la formación y capacitación.	Incorporar el conocimiento previo y las habilidades que el adulto ya posee en el proceso de formación y capacitación.
El aprendizaje es más efectivo cuando es reforzado.	Esto significa que el instructor debe repetir los puntos clave y señalar su importancia.
Los adultos disfrutan aprendiendo, pero a la vez les puede resultar amenazador.	Otorgar retroalimentación positiva y elogiar al alumno cuando así se requiera.
Los adultos gustan de tomar algún control sobre lo que aprenden.	Brindarle oportunidad al alumno de darle al instructor retroalimentación en las actividades de formación y capacitación.

SEGUNDO CAPITULO

CAPACITACIÓN

2.1 Definición de capacitación.

Se debe entender a la capacitación como un proceso permanente, que responde a necesidades, programas y objetivos de una organización o institución. La capacitación o entrenamiento en las empresas forma parte de la educación y de la formación integral de las personas.

La función principal que le ha sido asignada es la de contribuir a elevar la productividad, es decir, mejorar el desempeño de una persona en una actividad determinada y con ello elevar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de su trabajo. Se concibe por lo tanto como un medio de desarrollo socioeconómico.

Por lo tanto, se entiende capacitación al proceso de enseñanza-aprendizaje dirigido a proporcionar a una o varias personas conocimientos, desarrollar habilidades y adecuarle actitudes para poder realizar eficientemente las distintas tareas que le han sido asignadas. A través de este proceso se espera que cada persona sea capaz de alcanzar los objetivos particulares del puesto que ocupa, o pretende obtener los conocimientos que se proporcionan, estos pueden ser técnicos, culturales, científicos o administrativos.

2.1.1 Formas de capacitación

Existen 2 formas de capacitación:¹³

Capacitación para el trabajo: es de carácter escolarizado, se refiere a las habilidades, conocimientos, destrezas que se requieren para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica. Se otorga en el sistema escolar. Capacitación en el trabajo: se imparte en el centro del trabajo o instituciones dedicadas a esta actividad. Persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para incrementar su desempeño en el puesto o área de trabajo específica.

2.1.2 Las etapas de capacitación como proceso administrativo.

Planeación - Es la fase que le da razón y contenido técnico pues conduce a determinar "que es lo que se va hacer" y para ello se realizan 4 actividades:

a) *La Detección de Necesidades de Capacitación* implica reconocer cuáles son los insumos con que cuenta la empresa y en particular los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño

¹³ INCAFI *Principios educativos en la capacitación* Documento, México, Marzo 1994

de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la diferencia entre lo que se hace y lo que se debe hacer.

En los grupos existen personas con diferentes personalidades; sin embargo su necesidad de aprendizaje se hace común desde el momento en que participan del mismo objetivo: "alcanzar u obtener conocimientos o habilidades afines". Es importante identificar las características personales de cada miembro del grupo, para así enfocar las acciones de manera que todos compartan el mismo nivel en la adquisición y aprehensión de conocimientos.

El ser humano aprende con todos sus órganos para integrarse mejor al medio físico y social, atendiendo a las necesidades biológicas, psicológicas y sociales que se le presentan en el transcurso de la vida. Esas necesidades pueden denominarse dificultades u obstáculos. Toda elaboración de cultura (artística, científica, filosófica etc) tiene origen en los obstáculos que se anteponen al hombre, obligándolo a aprehenderlos y conocerlos.

Podrían definirse las necesidades de capacitación de la siguiente manera:

1. Las necesidades del 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 como colaboinstructor en una organización
2. Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaboinstructor en su puesto de trabajo y las necesidades del mismo
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
4. Cada individuo debe estar siempre actualizado en su profesión, por la competencia en el campo laboral y con eso de la globalización mayormente.

De entre otras fuentes de origen para determinar las necesidades de capacitación y desarrollo son:

1. El análisis, descripción y evaluación de los puestos
2. La calificación de méritos y la evaluación del nivel de desempeño de los empleados
3. Nuevas contrataciones, transferencias y rotación del personal
4. Promociones y ascensos del personal
5. Información estadística derivada de encuestas, cuestionarios o entrevistas, diseñadas especialmente para determinar necesidades
6. Índices de desperdicio y altos costos de operación
7. Niveles de seguridad e higiene industrial
8. Quejas
9. Peticiones expresas respecto de capacitación planteadas individual y grupalmente
10. Evaluación de cursos y seminarios

11. Expansión y crecimiento de la organización.
12. Inspecciones y auditorías.
13. Reconocimientos oficiales.

2.2 Estrategias para la detección de necesidades

La detección de necesidades se realiza mediante una serie de actividades e instrumentos que permiten obtener información acerca de los conocimientos previos que posee cada alumno, en sus ámbitos conceptual, procedimental y actitudinal.

Estrategias para diagnosticar contenidos conceptuales¹⁴

ORALES	ESCRITAS
Debate	Resolución de problemas
Exposición autónoma	Mapas conceptuales
Entrevista	Redes conceptuales
	Pruebas objetivas
	Cuestionarios
	Ensayos

Debate

Es una forma diagnóstica inestructurada

Constituye un tipo de discurso argumentativo, aquel en que alguien procura persuadir a otro para que sostenga su misma opinión o, por lo menos, para que comprenda por qué ve las cosas de ese modo. Siempre se centra en un tema problemático por lo cual no puede usarse indiscriminadamente para diagnosticar cualquier contenido conceptual sino aquellos que se presten

El instructor fungirá como coordinador y dará las instrucciones básicas (forma de pedir la palabra, etc.), posteriormente hará una pregunta disparadora

El coordinador tratará de no manifestar sus opiniones personales

Exposición autónoma

El alumno es libre de organizar el tema. Se podría equiparar a la tradicional lección. Parece evidente que también este instrumento de diagnóstico queda reservado preferentemente para grupos muy reducidos pues requiere bastante tiempo escucharlos a todos.

¹⁴ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea vía internet 2000.

Entrevista

Por medio de preguntas el instructor intenta obtener del alumno información vinculada con el contenido en cuestión.

Generalmente, es utilizable para diagnosticar la situación de los alumnos en un grupo pequeño, ya que consume mucho tiempo conversar con cada uno para ver qué y cuánto saben acerca de ciertos contenidos.

Todos los alumnos pueden responder las mismas preguntas cuidadosamente pensadas (algo así como un cuestionario prefijado); en ese caso, hablaríamos de una entrevista estrictamente normalizada o estructurada, o si bien con el mismo objetivo, se formulan las preguntas siguiendo el hilo de la conversación, y estaríamos en una entrevista altamente flexible y semiestructurada. Por supuesto éstos son sólo los extremos de un continuo y existen todas las gamas intermedias. En cualquiera de los casos es preferible empezar con preguntas abiertas que no se respondan con un sí o no, también hay que tener presente que las respuestas "no lo sé" o "no me acuerdo" no siempre quieren decir eso; a veces se producen porque los alumnos tienen las ideas un poco confusas, por lo cual conviene repetir la pregunta valiéndose de otras expresiones que quizás activen nuevas conexiones.

Resolución de problemas

Se trata de presentar al alumnado situaciones-problema cuya solución implique la activación de conceptos que se desee. Este tipo de diagnóstico tiene la dificultad de que no siempre es fácil encontrar situaciones problemáticas viables e interesantes para los alumnos, referidas a los contenidos conceptuales que preocupan al instructor.

Mapas conceptuales.

Son esquemas contruidos tomando como base un conjunto de conceptos jerarquizados y evidenciando las relaciones entre ellos

Los conceptos - preferentemente escritos en mayúsculas- se ubican en una elipse o recuadro; las relaciones entre ellos se explicitan mediante líneas y "el sentido de la relación se aclara con palabras enlace, que se escriben con minúscula junto a las líneas de unión". Los conceptos más inclusivos ocupan lugares superiores de la estructura gráfica. Los ejemplos se sitúan en último lugar y no se enmarcan.

¿Cómo puede el instructor aprovechar la construcción de mapas conceptuales?

Se puede proponer al alumnado el concepto que cree más extenso de la nueva secuencia de aprendizaje. Luego los estudiantes procuran recordar con qué otros conceptos se relacionan e intentan ir explicando sus vínculos.

Redes conceptuales

Se diferencian de los mapas conceptuales en que no suponen una jerarquía entre conceptos, por lo que:

Las líneas que vinculan los nodos llevan flechas para indicar la dirección de la relación.

La lectura de la red puede comenzar en cualquier elipse.

Pruebas objetivas

Con fines diagnósticos pueden emplearse varias clases:

Apareamiento - se presentan dos o más columnas de palabras, símbolos, números, u oraciones que el alumnado tendrá que relacionar en función de la base que se haya establecido en las instrucciones que la preceden. Habrá que tener cuidado en que alguna columna tenga un elemento más que las otras para que obre el distractor.

Recuerdo simple - son preguntas que demandan una respuesta que se expresa en una o muy pocas palabras.

Laguna - se integran de varias oraciones en las que aparecen espacios en blanco para llenar con cifras o palabras que completan su significado. También pueden ser diagramas, esquemas, mapas etc. que contengan blancos.

Selección múltiple - Un ítem de opción múltiple está constituido por una proposición (expresada en forma directa o como una oración incompleta) y una serie de soluciones establecidas en forma de opciones (palabras, frases, símbolos, números) una de las cuales es la correcta o la mejor respuesta y las demás actúan como distractores.

Cuestionario - Son tests consistentes en presentar al sujeto una lista de preguntas que, generalmente, se responden por escrito, y que se refieren a datos personales, opiniones, gustos, intereses, comportamientos diversos y sentimientos. Se caracterizan por ser: analíticos, cuantificables y poderse aplicar colectivamente. Se considera también como el correspondiente escrito de la modalidad entrevista cuando se sigue un cuestionario prefijado. Generalmente es utilizado cuando los grupos son numerosos.

Ensayo - Es el correspondiente escrito de la modalidad de exposición autónoma, así se procura salvar la dificultad del número de alumnos.

b) *El establecimiento de objetivos o como actualmente se le están denominando resultados de aprendizaje*, los cuales deben fijarse en función de los objetivos de la organización y de la satisfacción, solución o reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en la DNC. Los objetivos o resultados de aprendizaje conducen al diseño del plan de capacitación.

El objetivo es lo que se pretende obtener a través de todo el proceso de instrucción. Se expresa en forma de enunciado que describe en términos de

cambios conductuales adquiridos a través conocimientos, habilidades o destrezas aprendidos en el transcurso del curso, taller o seminario, siendo lo que se espera del participante, esto ayudará a visualizar al instructor cual es la meta a alcanzar. Los objetivos se basan en lo que se pretende enseñar donde la responsabilidad cae en el instructor, pero en un aprendizaje significativo la responsabilidad cae en el aprendiz por lo que un resultado de aprendizaje es lo que se pretende lograr que aprenda el alumno o participante.

Para facilitar la elaboración de los resultados de aprendizaje o en su caso los objetivos se puede uno basar en la Taxonomía del Dominio Cognoscitivo de Bloom. Con el objeto de jerarquizar de algún modo los objetivos se clasificaron en 6 grandes categorías:

Dominio Cognoscitivo	Características Generales	Verbos que se pueden utilizar
Conocimiento	Evocar o recordar informaciones específicas y universales de: términos y hechos métodos y procesos estructuras y moldes	Definir, repetir, apuntar, inscribir, registrar, marcar, recordar, nombrara, relatar, subrayar, enlistar y enunciar.
Comprensión	Reordenar el material que se presenta. Determinar implicaciones, consecuencias, efectos que están de acuerdo con las condiciones descritas en la comunicación original.	Traducir, reafirmar, discutir, explicar, expresar, identificar, localizar, transcribir, revisar y predecir.
Aplicación	Utilizar ideas generales, reglas, principios, métodos o teorías en situaciones particulares y concretas.	Aplicar, usar, emplear, demostrar, dramatizar, practicar, ilustrar, operar, inventariar, esbozar y trazar.
Análisis	Dividir el todo en sus partes o elementos, constitutivos, con el fin de establecer una jerarquía de ideas y una relación entre las mismas.	Distinguir, analizar, diferenciar, experimentar, probar, comparar, contrastar, criticar, investigar, debatir, examinar y categorizar.
Síntesis	Juntar las partes y los elementos para constituir un todo. Implica el proceso de trabajar con piezas, partes, elementos, etc. y arreglarlos o combinarlos en forma tal que constituyan un modelo o estructura.	Componer, planear, proponer, diseñar, dirigir, crear, erigir, organizar y apretar.
Evaluación	Dar juicios cualitativos y cuantitativos del valor del material y de los métodos para determinados propósitos. Se utilizan pautas, patrones o normas de apreciación que pueden ser determinados por los mismos alumnos o se les pueden ser dados.	Juzgar, evaluar, valorar y estimar.

CLASIFICACIÓN DEL DOMINIO COGNOSCITIVO

CONOCIMIENTO	COMPRENSIÓN	APLICACIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	EVALUACIÓN
Repetir Registrar Memorizar Nombrar Relatar Subrayar Enumerar Enunciar Recordar Enlistar Reproducir	interpretar traducir describir reconocer expresar ubicar informar revisar identificar ordenar seriar exponer	aplicar emplear utilizar demostrar dramatizar practicar ilustrar operar programar dibujar esbozar convertir transformar producir resolver ejemplificar comprobar calcular manipular	distinguir analizar diferenciar formular experimentar probar comparar contrastar criticar discutir diagramar inspeccionar catalogar inducir inferir distinguir discriminar subdividir desmenuzar destacar	planear proponer diseñar formular reunir construir crear establecer organizar dirigir preparar reducir elaborar explicar concluir reconstruir idear reorganizar resumir generalizar definir	juzgar evaluar clasificar estimar valorar calificar seleccionar escoger medir descubrir justificar estructurar pronosticar predecir detectar descubrir criticar argumentar cuestionar debatir emitir un juicio

CLASIFICACIÓN DEL DOMINIO AFECTIVO

RECEPCIÓN	RESPUESTA	VALORACIÓN	ORGANIZACIÓN	CARACTERIZACIÓN
Escuchar Atender Recibir órdenes Tomar Conciencia Recibir Indicaciones o Instrucciones	interesarse conformarse preguntar contestar defenderse apoyar participar desempeñar intentar reaccionar practicar comunicar platicar dialogar cumplir invitar saludar obedecer ofrecerse	aceptar admitir acordar analizar valorar reconocer evaluar criticar seleccionar diferenciar discriminar explicar argumentar justificar discrepar apoyar apreciar comentar debatir	adherirse formular planes alternar planes integrar grupos dirigir grupos interactuar organizar acciones	actuar conforme a un plan influir sobre otros modificar conductas proponerse realizar algo cuestionar resolver problemas decidir una actuación verificar hechos comprometerse solucionar bastarse a si mismo poner en práctica formular juicios practicar compartir responsabilidades

¹⁵ CONALEP/SEP Formación de facilitadores en competencias Documento, México, Junio 1999

CLASIFICACIÓN DEL DOMINIO PSICOMOTOR

PERCEPCIÓN	DISPOSICIÓN	RESPUESTA GUIADA	MECANIZACIÓN	RESPUESTA OBSERVABLE	COMPLEJA
Comparar Diferenciar Discriminar Distinguir Escuchar Observar	aceptar apreciar asistir describir escoger participar permitir	comprender continuar describir ejemplificar demostrar parafrasear seguir señalar usar	acoplar arrojar asistir brincar caminar combinar continuar cortar demostrar interactuar levantar manejar manipular marchar martillar operar parear practicar saltar usar	asir combinar danzar dibujar escalar esquiar manejar nadar organizar patinar usar variar	

c) *La elaboración de programas de capacitación* que son los que dan significado y contenido al plan de sesión o guía didáctica. Además implica la integración de objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducta y evaluación del proceso institucional.

Aquí es donde se analiza y organiza lógicamente el contenido del curso de tal forma que se identifiquen los temas o unidades de trabajo a fin de planificar la instrucción.

Organizar y jerarquizar según criterios de complejidad y dificultad de los temas, con el objeto de facilitar el aprendizaje. Seleccionando la manera adecuada de ser impartidos y los materiales que servirán de apoyo para su instrucción.

En algunos casos el instructor es quien elabora y desarrolla los contenidos de los programas de los cursos de capacitación, por lo que los conocen a la perfección, pero cuando no es así deben tener asesoría con quien los realizó o con algún experto en la materia.

d) *Elaboración de presupuestos* hace referencia a los gastos e inversiones del plan.

En esto el instructor solo debe notificar las características de lo que necesita y en que cantidades para que se le proporcione, al igual de las propiedades del lugar en el cual se debe impartir el curso, taller o seminario.¹⁶

Organización.- Esta etapa de la Capacitación consiste en relacionar las necesidades de capacitación y el plan elaborado para cubrirlas con los recursos humanos, materiales y financieros, con los que cuenta la institución, para determinar si es susceptible de ser alcanzado o es un resultado ambicioso para los recursos con los que se cuenta, de aquí se desprende que el plan de capacitación debe ser adaptado a las posibilidades de la institución. Aquí se determinan honorarios, instalaciones, equipos, materiales, personal, tiempo, etc. que se requieren.

Ejecución.- Es la realización de las tareas y actividades planeadas y organizadas, donde se aplican políticas, estrategias, programas y procedimientos para alcanzar las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo. Comúnmente es la realización o asistencia a los eventos de enseñanza-aprendizaje, ya sea cursos, conferencias, reuniones, demostraciones, congresos, diplomados, especializaciones, etc. Estos eventos están encaminados a la comparación de lo teórico con lo práctico y a su adaptación con situaciones reales. Aquí es donde el instructor aplica lo que es, quien es y lo que sabe.

Evaluación y Control.- La evaluación es un proceso sistemático y continuo en el que se aplican instrumentos diseñados o seleccionados para obtener información cualitativa sobre los logros obtenidos, permite determinar si el plan de capacitación ha logrado los resultados que se esperaban al diseñarlo, detectar fallas y deficiencias no previstas y realizar oportunamente ajustes, correcciones y cambios que se juzguen convenientes, en este sentido la evaluación se plantea como medio de control del proceso.

Puede o no ser aplicados por el instructor los instrumentos de evaluación, sin embargo él siempre emitirá una evaluación a cada participante y sobre su propio desempeño

2.3 Tipos de capacitación

En cascada o de multiplicación

Es una capacitación directa aplicada por uno o varios instructores expertos en la materia en un espacio físico predeterminado para esta función a un grupo de personas que reúnen ciertas características profesionales y para ser instructores o multiplicadores que es el termino correcto a utilizar en esta modalidad de capacitación, ya que ellos es su lugar de trabajo se encargaran de impartir el curso recibido al resto de sus compañeros de trabajo. Se les debe dar material de literario apoyo para conocer más sobre el tema. Los temas no son difíciles o complejos

¹⁶ INCAFI *Manual de formación de instructores* México, Julio 1993

Es una modalidad que ahorra tiempos y dinero ya que no se tiene que trasladar a todo el personal involucrado, con el tiempo van formando instructores calificados por su experiencia de impartición de cursos.

Si no se seleccionan a las personas indicadas para la primera capacitación, la multiplicación será un fracaso, ya que no contendrá la información adecuada.

Directa.

Es una capacitación impartida presencialmente por uno o varios instructores expertos en la materia a un grupo participantes en la cual todos los temas son explicados de manera directa y a diferencia de la anterior no será reproducida. Suele ser más cara y se utiliza mayor tiempo en capacitar a todo el personal, suelen ser temas más complejos y en donde la interpretación podría no ser lo correcto. Donde la experiencia de un instructor tiene mucho que ver, para solucionar problemas, personales o de índole profesional.

Autoestudio.

No es impartido por instructores como en los casos anteriores aquí existe un *Consultor Técnico* que es quien asesora en dudas a cada participante. Esta modalidad consiste en elaborar materiales didácticos, generalmente manuales de aprendizaje para los participantes los cuales están compuestos por las explicaciones de todos los temas, ejercicios prácticos y evaluaciones que deben ser realizados por cada participante en forma individual. El *Consultor Técnico* esta para ayudar y verificar que las cosas se hagan en tiempos y formas. Esta modalidad se creo para que cada participantes estudie en los tiempos que él disponga y a la velocidad que quiera o necesite. Existe una gran desventaja cuando no existe en los participantes el compromiso de autoaprender.

A distancia o virtual

Existen diversas presentaciones por ejemplo paquetes de video enseñanza, cursos en red o vía Internet, teleconferencias, paquetes o programas de computación, etc.

Aquí intervienen diferentes personas en el proceso de capacitación según la modalidad.

Se utiliza la tecnología como principal fuente de capacitación, tiene como desventaja que suele sentirse impersonal, se necesitan conocimientos previos sobre como se manejan los instrumentos y ser autodidácta.

2.3.1 Personas que intervienen en el proceso de capacitación.¹⁷

El grupo: Es el elemento fundamental, ya que es por quién y para quien va dirigido el proceso de capacitación

El Agente de capacitación. Su misión es de gran importancia ya que es quien guiará, conducirá y estimulará al grupo hacia el logro de sus objetivos. Las principales categorías que se tienen de agentes de capacitación son:

Instructor: Es la persona que facilita el aprendizaje activo, desarrollando en ellos conocimientos, habilidades, destrezas o actitudes a través de la impartición de cursos directos o en cascada.

Agentes de entrenamiento Es la persona encargada de dirigir los procesos de capacitación a través de la estrategia de paquetes de video enseñanza, tomando en cuenta como base los lineamientos establecidos para el fin, cabe señalar que no es un experto en la materia técnica, pero si en conducción de grupos.

Consultor Técnico: Su función consiste en proporcionar orientación en materia técnica acerca de los contenidos estudiados por el grupo capacitado, a través de la estrategia de manuales de autoestudio, esta persona deberá ser de la misma institución de donde se aplique la estrategia de Manuales de Autoestudio (MAE), para poder llevar la consultoría y la verificación del aprendizaje

Tutor: Es la persona encargada de solventar las dudas que se generen del estudio u operación del tutorial, tanto en materia técnica como de instalación del equipo de computo, también es responsable de verificar el avance de estudio de los participantes.

Entrenador: Es la persona responsable de impartir el curso teórico y la fase práctica de la estrategia de simulador, donde su función principal radica en explicar, coordinar, supervisar, retroalimentar y verificar la ejecución de los distintos procedimientos a seguir en la dependencia. Lo importante de esta función es que ejercite los casos prácticos y las simulaciones apeándose lo mas posible a la realidad.

Arbitro: Es la persona que se entrena para que funja como juez en los eventos de capacitación a través de juegos, esta persona no requiere poseer ningún conocimiento especial en la materia técnica o en capacitación, lo único que tendrá que conocer son las reglas, las características y el funcionamiento del juego que se trate.

Asesor Didáctico: Aunque no es propiamente un instructor directo del aprendizaje, si lo es indirecto, ya que es la persona que asesora a los diseñadores especialistas para que elaboren lo más didáctico posible sus materiales y también, es quien supervisa y asesora a los distintos agentes de capacitación en la etapa de impartición de las estrategias

Administrador de la Capacitación Es la persona dependiente al área de capacitación que se encarga de planear, supervisar, coordinar y evaluar todas las

¹⁷ INCAFI. *Manual de formación de instructores*. México, Julio 1993

funciones y actividades correspondientes a la misma, incluyendo el proceso de D.N.C., planeación, instrucción y control de gestión.

TERCER CAPÍTULO

CERTIFICACIÓN DEL INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.

3.1 ANTECEDENTES.

Para hacer frente a los retos de los mercados globales, los nuevos esquemas de gestión del trabajo, el avance tecnológico de la producción y los cambios que estos desafíos producen en los servicios de capacitación para el trabajo y de educación tecnológica, el Gobierno Federal instituyó el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC) ¹⁸

El PMETyC inició a operar en 1995 y lo ejecutan coordinadamente las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social, y el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER).

El Proyecto tiene como propósito general: *"Sentar las bases que permitan reestructurar las diversas formas de capacitación de la fuerza laboral y propiciar que esta formación eleve su calidad, ganando pertinencia respecto a las necesidades tanto de los trabajadores como de la planta productiva nacional"*.

El PMETyC está conformado por cinco componentes:

1. El Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL).
2. El Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL).
3. Transformación de la Oferta de Formación y Capacitación.
4. Estímulos a la Demanda de Capacitación y Certificación de Competencia Laboral.
5. Información, Evaluación y Estudios

Los dos primeros componentes del PMETyC constituyen los ejes de las acciones del Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), fideicomiso público no paraestatal, instalado y publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 2 de agosto de 1995, con base en el Acuerdo Intersecretarial STPS-SEP

El CONOCER, como entidad responsable de operar los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral, promueve conjuntamente con otras entidades, un proceso de cambio estructural tendiente a convertir la formación y la capacitación en el eje central del progreso personal y profesional de los trabajadores, así como de la productividad de las empresas

¹⁸ CONOCER ¿Qué es la Certificación de Competencia Laboral? Folleto, México 2000

Los Sistemas Normalizador y de Certificación de Competencia Laboral representan el marco para operar un Régimen de Certificación aplicable en toda la República, referido a la formación para el trabajo, y gracias al cual sea posible acreditar conocimientos, habilidades y destrezas (Artículo 45 de la Ley General de Educación) independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos.

El Sistema Normalizador de Competencia Laboral tiene como propósito fundamental: *"Promover la construcción de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), instrumentos que definen la competencia laboral en términos del conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para el desempeño de una función productiva a partir de las expectativas de calidad esperadas por el sector productivo"*.

Para asegurar su relevancia, las NTCL se construyen, de manera conjunta, por empleadores y trabajadores de las distintas ramas de la actividad económica nacional.

El Sistema de Certificación de Competencia Laboral tiene como Objetivos:

- ✓ Establecer los mecanismos de acreditación de organismos de tercera parte para realizar la Certificación de Competencia Laboral y por su conducto, ofrecer servicios de aseguramiento de la calidad y de Certificación de Competencia Laboral.
- ✓ Acreditar a las empresas e instituciones educativas interesadas en la certificación de sus trabajadores y capacitandos como Centros de Evaluación, y a las personas físicas como Evaluadores Independientes.
- ✓ Definir los procedimientos de evaluación mediante los cuales se determine si un individuo posee la competencia definida en la NTCL; dichos procedimientos serán desarrollados por los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes.
- ✓ Establecer los principios que normen la expedición de la documentación que certifique el dominio de la competencia

El Sistema de Certificación de Competencia Laboral (SCCL) está conformado por tres niveles de operación y responsabilidad: en el primer nivel se encuentra el CONOCER; en el segundo nivel lo constituyen los Organismos Certificadores; y, el tercer nivel, los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes acreditados.

El CONOCER es: *"la entidad reguladora del Sistema de Certificación de Competencia Laboral. Se encarga de promover, autonzar y supervisar el establecimiento y funcionamiento de los Organismos Certificadores y, por su conducto, a los Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes acreditados"*.

Los ORGANISMOS CERTIFICADORES son: *"entidades autonzadas por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral para realizar la Certificación de la Competencia Laboral de conformidad con una Norma Técnica"*

de Competencia Laboral, garantizando que el individuo es competente en una o varias funciones productivas. Se encuentran facultados, igualmente, para acreditar Centros de Evaluación y Evaluadores Independientes”.

Los CENTROS DE EVALUACIÓN Y LOS EVALUADORES INDEPENDIENTES son: *“ instituciones o personas físicas acreditadas por un Organismo Certificador, interesadas en capacitar y/o evaluar la competencia laboral de sus trabajadores o capacitandos con propósitos de certificación”.*

El Proceso de Certificación se conforma por dos niveles de operación: el administrativo, que se refiere al recorrido de un candidato por diferentes entidades, etapas y procedimientos hasta alcanzar la certificación de su competencia, y el técnico, que implica tanto la evaluación de competencia del candidato como el aseguramiento de la calidad de todo el proceso.

La evaluación basada en criterios de competencia laboral, como herramienta de la certificación, es el procedimiento mediante el cual se recogen suficientes evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo, de conformidad con una Norma Técnica de Competencia Laboral establecida para una función laboral específica. En tanto que el aseguramiento de la calidad se refiere al proceso que garantiza que los procedimientos implicados en la certificación se realizan de conformidad con los lineamientos administrativos y técnicos/metodológicos diseñados para esta fin.

3.2 Descripción de los niveles de operación del Proceso de Certificación:

El Proceso de Certificación inicia cuando el candidato (desempleado, trabajador en activo, capacitando) se presenta de manera directa o canalizado por una institución educativa, una empresa, un sindicato o por las oficinas del Servicio Estatal a un Centro de Evaluación, el cual, además de proporcionarle información en relación con el Proceso de Certificación, realizará el registro y la aplicación de un autodiagnóstico.

El autodiagnóstico se define como un instrumento para determinar:

- ✓ El estado de la competencia de un candidato en relación con la Unidad o Calificación en la que solicita certificación.
- ✓ La probabilidad de éxito del candidato para obtener el Certificado de Competencia Laboral.

Los resultados del autodiagnóstico permiten:

- ✓ La canalización directa del candidato al Proceso de Evaluación.
- ✓ Orientación a un proceso de capacitación-evaluación en relación con la(s) Unidad(es) de Competencia o Calificación(es) que pretenden certificar.

Una vez aplicado el autodiagnóstico, el mismo Centro de Evaluación o Evaluador Independiente o en su caso el Organismo Certificador, asignará un evaluador, quien acordará con el candidato un Plan de Evaluación.

Un Plan de Evaluación se define como un instrumento mediante el cual se:

- ✓ Explica una estrategia de evaluación que será comunicada y discutida con el candidato.
- ✓ Proporciona transparencia al Proceso de Evaluación.

Este plan es elaborado por un experto en la función productiva correspondiente, basado en una Unidad o Calificación de Competencia Laboral publicada y con carácter nacional. El plan debe ser presentado y acordado con el candidato que se someterá al Proceso de Evaluación. La presentación y acuerdo permiten que la evaluación constituya un proceso transparente capaz de recopilar evidencias válidas y confiables que sustenten la expedición del Certificado de Competencia Laboral.

Con base en el plan de evaluación, se procederá a la aplicación de los instrumentos para recopilar las evidencias de desempeño y de otros dominios pertinentes a la competencia evaluada, a esto se le llamará Portafolio de Evidencias.

Para emitir el juicio de evaluación es necesario que el evaluador realice una comparación de las evidencias recopiladas contra los criterios de desempeño, evidencias y campos de aplicación especificados en la Norma Técnica de Competencia Laboral. El resultado de esta comparación puede ser "Competente" o "Todavía no competente", en el o los elementos en los cuales no alcanzó la competencia.

Además de la Cédula de Evaluación, el evaluador entrega un reporte de la verificación interna, integrado por información de las tres etapas del proceso de evaluación:

- ✓ Elaboración del Plan de Evaluación y acuerdo con el candidato
- ✓ Aplicación e integración del Portafolio de Evidencias
- ✓ Emisión del juicio de evaluación

En síntesis, la evaluación proporciona información del nivel en el que se encuentra un individuo en relación con la NTCL, en este sentido, tiene una función diagnóstica de utilidad tanto para el trabajador como para el empleado, ya que ambos conocen las habilidades, conocimientos y destrezas que sería necesario alcanzar para una certificación; asimismo, proporciona información para los Organismos Certificadores y para los evaluadores, ya que ellos podrán asesorar y orientar a los solicitantes hacia la certificación de alguna competencia o proponerle que se capacite en las competencias que aún no domina; en este sentido, tiene

una función formativa, al contribuir en el desarrollo del individuo y orientar los esfuerzos de los capacitadores.

Ser competente.

Una persona es competente cuando es capaz de desempeñar una función productiva de manera eficiente y de acuerdo con los resultados esperados.

La persona que es competente puede proporcionar evidencia, es decir, mostrar la posesión individual de un conjunto de conocimientos y habilidades que le permiten contar con una base para un desempeño eficaz.

Una función productiva es el conjunto de actividades que se realizan para la generación de un bien o servicio, ya sea como producto final o intermedio.

3.3 La Competencia Laboral se logra.

La adquisición de conocimientos y el desarrollo de capacidades y actitudes es un proceso que se da toda la vida del individuo. Existen instrumentos formales mediante los cuales se puede lograr la competencia, tales como los programas educativos y los de capacitación. A través de ellos las personas desarrollan comportamientos que son requeridos para el desempeño de una función productiva concreta

Los aprendizajes que se logran en la ejecución cotidiana de una función productiva directamente en el centro de trabajo, es decir, en la empresa, proporcionan a la persona la oportunidad de desarrollar competencias. Además, las personas acumulan experiencias a través de su actuación diaria como miembros de un grupo social y de su interrelación con otras formas alternativas que propician la acumulación de conocimientos, como son los medios de comunicación.

Otra forma es el autoaprendizaje, proceso por el cual una persona recurre por sí misma - sin apoyos de un profesor - a diversas fuentes de información para obtener los conocimientos de su interés

La combinación de la aplicación de conocimientos, habilidades o destrezas con los objetivos y contenidos del trabajo a realizar, se expresan en el saber, el hacer, el saber hacer y el saber ser

En función de la estructura del sistema normalizado, las competencias se han clasificado de la siguiente manera

Básicas. - Se refieren a aquéllas de índole formativo que requiere la persona para desempeñarse en cualquier actividad productiva, tales como la capacidad de leer, interpretar textos, aplicar sistemas numéricos, saber expresarse y saber escuchar.

Estas competencias se adquieren gradualmente a lo largo de la vida, así como por la educación formal.

Genéricas.- Son aquellos conocimientos y habilidades que están asociados al desarrollo de diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva; es decir, son los que definen un perfil concreto para las distintas actividades del mundo del trabajo (sectores y ramas económicas), por ejemplo, analizar y evaluar información, trabajar en equipo, contribuir al mantenimiento de la seguridad e higiene en el área de trabajo, planear acciones, entre otras. Estas competencias se pueden desarrollar en forma autodidacta, por programas educativos y de capacitación, así como en el centro del trabajo.

Específicas.- Se refieren a aquellas competencias asociadas a conocimientos y habilidades de índole técnico y que son necesarias para el desarrollo de una función productiva. Generalmente se refieren a un lenguaje específico y al uso de instrumentos y herramientas determinadas, por ejemplo, soldar con equipo de oxiacetileno, preparar el molino para laminado en caliente o evaluar el desempeño del candidato. Se adquieren y desarrollan a través del proceso de capacitación, en el centro de trabajo o en forma autodidacta.

Los tres tipos de competencia se conjuntan, para constituir la competencia integral del individuo.

3.4 Tipos de Normas Técnicas de Competencia Laboral que existen.

Por su cobertura, las Normas Técnicas de Competencia Laboral se clasifican de la siguiente manera:

Las normas de empresa son aquellas que son desarrolladas por y para una sola empresa (sólo tiene valor al interior de la empresa).

Las normas de asociación son las que se consideran válidas para un determinado grupo o corporación de empresas.

Las normas de carácter nacional pueden ser aplicables a todas las empresas de un mismo sector productivo (áreas de competencia laboral) y son aprobadas por el CONOCER.

El CONOCER promoverá el desarrollo y emisión de normas de carácter nacional, en virtud de que éstas ofrecen un horizonte más amplio en la transferencia de habilidades competentes en el aparato productivo y, por lo tanto, resultan útiles a un número significativo de trabajadores, empresas y oferentes de educación y capacitación.

3.5 Las Normas Técnicas de Competencia Laboral se generan.

La elaboración de las Normas Técnicas de Competencia Laboral se basa en el Análisis Funcional que permite obtener la información necesaria para la definición de dichas Normas. Se fundamenta en la identificación y el ordenamiento de las funciones productivas, de modo tal que se llegue a una descripción precisa de un área ocupacional (en una empresa o en un grupo, si fuera el caso), desde el propósito principal hasta las contribuciones individuales requeridas para el cumplimiento cabal de dicho propósito.

Para identificar el desempeño en términos de resultados-requerimientos, cuando se pretende establecer un sistema de Normas de Competencia Laboral- se hace necesario entender el objetivo global o propósito de la función en estudio, a la cual contribuyen todos los otros resultados.

Solamente si se empieza de lo general, con una identificación precisa del propósito principal que integra las funciones de la organización laboral en su conjunto, es posible obtener un desglose de funciones que resulte útil y eficiente.

Una vez que el propósito o misión principal se ha identificado, lo que se tiene que hacer es preguntarse qué otros resultados se tienen que lograr para cumplir con dicho propósito. Esta pregunta será repetida hasta que los resultados identificados sean realizables por un individuo

Es a través del análisis funcional que se elabora un diagrama o árbol de funciones (mapa funcional), el cual relaciona jerárquicamente, a partir del propósito principal, las funciones en términos de causa - consecuencia.

El desglose sucesivo del propósito principal conduce a identificar los elementos de competencia.

El análisis funcional es el antecedente para el desarrollo de Normas Técnicas de Competencia Laboral.

3.6 Una Calificación es:

El concepto de calificación en el sentido de una estructura sistémica de competencia laboral no es de uso común en nuestro país, podría decirse, incluso, que resulta novedoso. La calificación es la expresión de una estructura de competencias reconocida en el medio laboral

La calificación debe tener reconocimiento nacional, por lo tanto la función productiva a que esté referida debe ser plenamente identificable en el contexto laboral del sector en todo el país, cubriendo a un número significativo de empresas.

Una calificación no es equiparable a una ocupación, aunque podría seguramente encontrarse alguna relación. En una ocupación se agrupan puestos de trabajo, normalmente especificados en términos de tareas; por ejemplo un carpintero, un albañil, un técnico en instalaciones eléctricas, etc.

Una calificación está referida a competencias y se establecen para ellas los aspectos que deben tomarse en cuenta para la demostración de la posesión de dichas competencias.

3.7 La Matriz de Calificaciones.

Es un referente para ubicar las calificaciones en función del área de competencia que pertenece y el nivel de competencia que les ha asignado. Se han identificado once áreas de competencia y cinco niveles de competencia laboral. Los niveles de competencia laboral tienen como base de caracterización el distinto grado de autonomía en la ejecución de los trabajos, los diferentes grados de responsabilidad y la diversidad de tareas que pueden identificarse en una actividad.

Cada calificación deberá ser identificada en la matriz, esto hace evidente su correspondencia con los sectores productivos y la relación que existe entre los niveles de competencia esperados. De esta manera, son identificables los caminos de transferencia ocupacional y de superación laboral del individuo.

3.8 Beneficios que tiene la certificación laboral.

Candidatos

- ✓ Los candidatos a certificar se verán beneficiados por el reconocimiento formal de sus conocimientos, habilidades y destrezas, adquiridos mediante diferentes procesos y situaciones
- ✓ Encontrarán motivación para alcanzar progresivamente la certificación de las Unidades que integran una Calificación, continuar con la certificación en otras Calificaciones o bien proseguir a los distintos niveles de competencia
- ✓ Podrán transferir su competencia hacia otros campos de la actividad laboral.
- ✓ Podrán conocer con mayor precisión su situación en el mercado de trabajo y estarán facultados para orientar su información posterior y la búsqueda de empleo en función de sus necesidades individuales y experiencia previa
- ✓ Los candidatos más jóvenes y los recién egresados del sistema educativo contarán con mayores posibilidades para elegir las opciones que ofrece el mercado laboral.

Empresas

- ✓ Podrán utilizar los Productos de la Evaluación y la Certificación, para identificar las condiciones en las que se encuentra su capital humano, detectar las

necesidades de formación, orientar la formación de los trabajadores y reconocer los resultados.

- ✓ Contar con personal competente que le permitirá mejorar o desarrollar la productividad a la empresa y, con ello, su competitividad.
- ✓ Reducir sus costos y mejorar los resultados de la selección, capacitación, evaluación y promoción de sus trabajadores.
- ✓ Ganar prestigio al contar con personal competente y certificado.
- ✓ Apoyar esfuerzos relacionados con Normas Internacionales de calidad de Procesos y Productos, como la ISO 9000, lo que elevará, seguramente, su productividad.

El instructor de capacitación cuenta la opción de la certificación por lo que a continuación presento las Normas Técnicas de Competencia Laboral y sus diferentes niveles en los cuales podría certificarse.¹⁹(ANEXO 1)

Las posibles certificaciones que puede adquirir son:

1. Administración de la capacitación.
2. Planear la capacitación y desarrollo del personal.
3. Proveer los recursos para la capacitación del personal.
4. Evaluar los resultados de la función de capacitación.
5. Impartición de cursos de capacitación.
6. Preparar las sesiones de capacitación.
7. Impartir las sesiones de capacitación.

Siendo el 5,6 y 7 los que se cubren con los conocimientos, destrezas y habilidades que propongo que debe poseer un instructor de capacitación. No por ello considero que las otras certificaciones no las poseen los actuales instructores.

¹⁹ CONOCER. *Normas Técnicas de Competencia Laboral Varios años.* (Las normas fueron incluidas tal y cual las emite el CONOCER).

CUARTO CAPÍTULO

PERFIL DE UN INSTRUCTOR.

4.1 Definición de instructor.

Como ya se dijo " *el instructor*: Es la persona que facilita el aprendizaje activo, desarrollando en los participantes el o los conocimientos, habilidades, destrezas o actitudes a través de la impartición de cursos, seminarios o talleres".

Sin embargo esta definición es pequeña e imprecisa corta para lo que se considera que un instructor debe ser, saber y hacer, por lo que se ha tratado de crear una con lo que está escrito en algunos libros y lo que la experiencia ha enseñado, que a continuación se presenta.

Un instructor debe disfrutar convivir con diversas personas de diferentes edades, profesiones, niveles económicos, formas de pensar, sentir y actuar. Debe poseer un carácter amable, cordial, atento, servicial; siempre dispuesto a ayudar y aprender. Debe irradiar dinamismo, alegría pero todo dentro de un contexto de responsabilidad, respeto y formalidad.

El instructor debe ser creativo no sólo en sus conductas, sino también en el modo de manejar el tiempo, el espacio, los materiales de apoyo y los contenidos de cada curso, y en cada sesión.

El instructor debe considerar los aspectos que permiten o que desarrollan la capacidad de crear, utilizando ésta para la innovación, adecuación y/o elaboración de materiales y técnicas didácticas que permitan efectuar con mayor calidad el proceso enseñanza-aprendizaje. En la medida que el instructor conoce los recursos con los que cuenta, podrá elegir los que considere más adecuados al curso, taller o seminario que imparte para implementar el diseño de materiales interesantes, que atraigan la atención del alumno y promuevan el aprendizaje significativo.

Un aprendizaje creativo, pretende por parte del instructor respeto genuino y profundo al ser humano. Cuando el énfasis se pone en el aprendizaje (del alumno) y no en la enseñanza (del instructor), se involucra la creatividad, y dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, ésta se manifiesta principalmente en construir y proveer oportunidades de aprendizaje.

El instructor creativo sabe por dónde va. Camina con una clara conciencia de las diferentes áreas de aprendizaje y sabe visualizarlas en lo que cada una tiene en particular conocimientos, información, habilidades, aptitudes, destrezas, actitudes, sentimientos, afectos, conductas, hábitos y métodos. Al mismo tiempo enfoca sus actividades hacia la que cada situación corresponde.

Dentro de la creatividad para la enseñanza, el instructor debe poner especial atención para:

- ◆ Indagar qué contenidos son los apropiados para los alumnos o participantes en el "aquí y ahora" y los que deben mayormente desarrollarse.
- ◆ Hacer de las aulas, talleres y laboratorios auténticos espacios para la adquisición de conocimientos.
- ◆ Orientar al participante para recolectar, clasificar e interpretar información.
- ◆ Buscar en todo momento y expresar las conexiones entre lo nuevo y lo familiar; entre lo que el instructor quiere que se aprenda y lo que el alumno ya sabe; de tal modo que los nuevos significados descansen siempre en los ya adquiridos.
- ◆ Apoyar a cada alumno a descubrir los procesos mentales de su propio pensamiento, y a la par los procesos afectivos y volitivos (relativos a la voluntad).
- ◆ Tener y desarrollar en otros, la capacidad de variar las actitudes y enfoques ante las situaciones; saber actuar en los campos del análisis, síntesis, intuición, crítica e imaginación libre. Dar lugar tanto a los grandes conjuntos como a los pequeños, tanto a la realidad como a los vuelos de la fantasía
- ◆ Así como el artista selecciona telas, maderas, colores, texturas, pinceles, martillos, así también el instructor creativo busca las condiciones y los materiales más adecuados para cada aprendizaje

La enseñanza suele encajonarse en aulas de clases o salones de eventos, pero queda a la creatividad del instructor que el aparente encierro se supere y se transforme en un taller, en un salón de trabajo y un lugar de convivencia. Pensada, concebida y diseñada como "espacio vital", el aula de clases o de eventos puede convertirse con la creatividad en un mundo maravilloso

El instructor creativo tiene la oportunidad de utilizar un repertorio vivo y variado de materiales tales como fotografías, mapas, maquetas y dibujos, al margen de los apoyos didácticos convencionales, sabe emplear en el momento oportuno las cosas más sencillas, por ejemplo: frutas, semillas, piedras, prendas de vestir, papeles, cartones, empaques, platos desechables, popotes, tablas, y mil cosas más. El instructor creativo es, él mismo, una varita mágica que transforma cualquier cosa en recurso didáctico y estimulador del aprendizaje.

Se ha estado hablando de creatividad, y existe algo llamado pensamiento creativo que tiene unas características muy peculiares las cuales el tenerlas ayuda al instructor en su función y además las debe desarrollar en cada alumno y son:

Flexibilidad. La persona creativa se caracteriza por la movilidad de su pensamiento, dirigiéndose de un aspecto a otro sin quedarse atrapado en la primer categoría que se ocurra. Esto implica la capacidad de tolerar lo ambiguo, lo contradictorio y lo múltiple.

Imaginación. Implica el desarrollo de la habilidad para visualizar mentalmente la realidad y sus contenidos particulares. Es la que permite elaborar numerosas combinaciones potenciales antes de tomar la mejor decisión.

Tenacidad. La conocida frase de Tomás Alva Edison: Invención = 1% de inspiración y 99% de transpiración, define esta característica. La creación implica una labor disciplinada, así como tolerancia a la frustración. La constancia y el esfuerzo son la clave del éxito.

Asociacionismo. Es la capacidad de relacionar la información para conseguir nuevas síntesis. Posibilidad de integrar elementos ajenos en combinaciones originales, útiles y atractivas.

Fluidez. Es la capacidad de generar gran número de ideas en un corto tiempo.

Las características de la personalidad creativa, son inherentes a todos los individuos, sin embargo, el instructor necesita un tipo especial de creatividad, por lo que se deben considerar algunos rasgos (habilidades, actitudes, valores, filosofía) deseables en orden a un aprendizaje creativo. Por lo que el instructor debe poseer:

- ✓ Una imagen muy clara de su papel en la sociedad actual.
- ✓ Convicción, dedicación y entusiasmo.
- ✓ Respeto por las personas, percibidas como individuos, y tolerancia ante las diferencias
- ✓ Capacidad de diálogo: captar y reflejar las expresiones del alumno y del grupo, y guiarlos a la clarificación de sus vivencias; es decir, capacidad de respuesta, que implica empatía, sensibilidad a los sentimientos, y a la comunicación no verbal.
- ✓ Aceptación cordial de las personas y de su comportamiento: disposición para guiar el aprendizaje de cada persona; se debe escuchar errores y aún disparates; entender las desviaciones como esfuerzo del sujeto para organizar materiales que de momento resultan como rompecabezas.
- ✓ Aceptación de sí mismo, capacidad de admitir que ignora muchas cosas; que a veces se puede equivocar, y que puede y quiere aprender de los alumnos.
- ✓ Capacidad de concebir y formular numerosas alternativas para un problema determinado y sugerirlas en forma clara y estimulante
- ✓ Capacidad de guiar a los sujetos en el análisis de sus experiencias de aprendizaje
- ✓ Seguridad en la incertidumbre. En la medida en que el protagonista del aprendizaje es el alumno, y no el instructor, habrá muchas situaciones imprevisibles. Una sana seguridad de éste, fruto de la confianza en sí mismo, es plataforma para la productividad del trabajador y para liberar las potencialidades de todo el grupo
- ✓ El buen instructor propone, no impone
- ✓ Anhelo de superación, estado de constante aprendizaje, de replanteamiento de metas y objetivos
- ✓ Flexibilidad para ajustar programas, métodos y estrategias acordes a las necesidades cambiantes, a los intereses y capacidades de cada individuo.

- ✓ Espiritu democrático que pide no sólo tomar en cuenta, sino involucrar a los participantes en las decisiones sobre los programas, evaluaciones y control del tiempo.
- ✓ Se precisa que los instructores, asuman una actitud creativa, que básicamente consiste en estar abierto a diversas maneras de enfrentar una situación; a una reflexión periódica, con el fin de adaptar su actividad a las condiciones del momento en virtud de cumplir con los resultados de aprendizaje planteados, y sobre todo, llevar a cabo de manera constante y sistemática una autoevaluación de su modelo educativo.

También se debe considerar que un instructor no siempre es quien elabora el curso, como quien dice no es el experto en la materia, sin embargo debe saber a la perfección el contenido explícito e implícito de él, ya que no solo se le cuestionará en el momento de la impartición sobre lo que está contenido en el programa, si no también se le preguntará sobre temas relacionados e incluso sobre temas que a primera vista no están vinculados pero según la profundidad del contenido pudieran estarlo. Hay que reconocer que no se puede saber todo, pero si lo más posible y tener la humildad para reconocer si hay algo que se desconozca, pero siempre se debe uno comprometer a encontrar la respuesta e incluso invitar a alguien que pueda resolver la duda.

4.2 Un instructor debe saber:

4.2.1 Elaborar una guía didáctica o plan de sesión.

El instructor trabaja con dos posibles guías: programas hechos por ellos mismos y programas hechos por un tercero. En el primer caso tienen el control sobre todo el proceso didáctico, planean, ejecutan y evalúan, con las bases que ellos mismos han diseñado, en el segundo caso, se encuentran con problemas que van desde los criterios, hasta las diferencias teórico-conceptuales que se observa en un programa diseñado por otros. En otras ocasiones, se encuentran con que el programa que diseñamos con tanto cuidado, no es congruente con las características y necesidades del grupo, o bien la infraestructura del local donde se impartirá el curso tiene tantas deficiencias en la ventilación, que se ven obligados a improvisar estrategias al aire libre.

Cualquiera que sea el caso, es sumamente importante que el instructor no se limite a lo plasmado en el programa y lleve a cabo la planeación de cada una de las sesiones que impartirá, ya que el programa es una referencia que debe adaptarse de acuerdo a las circunstancias, necesidades y progresos del grupo.

La realidad es la que determina siempre el rumbo de la educación, es por eso que el contacto con los alumnos y el contexto educativo son los que marcan el nivel desde que se tendrá que alcanzar los objetivos o resultados de aprendizaje propuestos, de esta manera, el plan de sesión o guía didáctica es la calibración más fina del proceso educativo. Es el lugar donde se plasman las estrategias,

métodos y recursos, que acercaran a cada uno de los participantes o alumnos a los objetivos o resultados de aprendizaje.

El programa es el acercamiento con la realidad, en él se han transformado los criterios y estándares que se pretenden alcanzar en materia de la didáctica. En ellos se habla de los objetivos que pueden acercar a los participantes al desarrollo del aprendizaje de conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes, de las estrategias y métodos para lograrlos y de los criterios que se consideraran para la evaluación dentro del curso.

Ningún programa puede predecir, pero si define perfiles de ingreso y egreso, calcula tiempos, diseña contenidos, estrategias y materiales bajo supuestos, pero no puede tener la certeza de que todo ocurra como se proyectó, ésta es la razón principal por la que el instructor debe planear sus sesiones. El plan de sesión o guía didáctica es, entonces, el documento donde se plasman los ajustes necesarios para acercar la realidad del programa, a la realidad de los participantes.

La planeación didáctica es un instrumento que permite orientar, de una manera consciente, todas las acciones que realizamos para conseguir un futuro deseado y evitar otro no deseado en un proceso de enseñanza-aprendizaje. Dando soluciones a necesidades y problemas concretos.

El plan de sesión es el primer momento didáctico y es un proceso dinámico que termina con el curso mismo, se retroalimenta con la evaluación que hacemos de cada sesión y es por medio de éste que incorporamos modificaciones continuas al curso. Además es el momento en que el instructor manifiesta sus intenciones educativas con base en las necesidades que se presentan, las vierte en objetivos o resultados de aprendizaje y decide qué sector del conocimiento desea abarcar, con qué estrategias y técnicas de aprendizaje, así como cuales serán los criterios de evaluación.

A lo largo del curso es necesaria una planeación general amplia y detallada; sin embargo, día por día y hora por hora, los sucesos, las emergencias, los intereses, las motivaciones y las necesidades modifican significativamente nuestra programación general.

Por ello, si bien en la práctica desarrollamos en cada sesión un inicio, un tiempo de abordar la nueva información, un momento integrador y un tiempo de evaluación, en la planeación, es necesario en función de una economía eficiente del tiempo, el tener una concepción clara de lo que buscamos y construimos con el grupo y cada alumno.

4.2.2 Etapas de la sesión

Al momento de planear se debe considerar las etapas de la sesión.

Introducción

Esta etapa es muy breve, ya que en ella se resume en unas cuantas palabras lo que tratará la sesión.

Se plantea la necesidad de marcar el acuerdo de aprendizaje y enseñanza que caracteriza la relación didáctica. Para ello es importante explicar los estados de ánimo, de interés por el tema, y la estrategia fundamental es partir siempre de la experiencia sobre el conocimiento que ya poseen los alumnos. Aquí es donde se le informa al alumno cuales serán los criterios de evaluación y los momentos en que se recaudarán las evidencias.

Desarrollo de la sesión

Es el período más largo de la sesión, implica trabajar los pasos de las actividades en orden lógico y utilizando partes digeribles de información, ya que es aquí, en donde el nuevo material es aprendido por los alumnos. Este proceso se traduce en nuevas estrategias de aprendizaje o de relación, que se expresan en evidencias concretas de cambio de actitud, de comportamiento y de solución de problemas, que generalmente van acompañadas de expresiones de satisfacción por el desempeño realizado. Podría decir que, sin esas evidencias de desempeño y satisfacción, sería muy difícil de hablar (de manera convincente) de adquisición del conocimiento en los alumnos.

Es común encontrar programas de aprendizaje muy cortos, principalmente en la capacitación, se reduce el tiempo para realizar prácticas y ejercicios.

Conclusión de la sesión

En la conclusión se debe hacer una recapitulación de lo visto durante la sesión para reafirmar los conocimientos, habilidades y actitudes desarrolladas.

Se debe realizar una evaluación de la sesión, con la finalidad de conocer las necesidades individuales en interacción con el grupo.

4.2.3 Componentes del plan de sesión.

Para planear la sesión se pueden utilizar diferentes formatos los cuales deben servir para guiar de manera más exacta la sesión, deben tener espacio para poder redactar de manera clara los objetivos o propósitos, temas, duración, actividades y recursos o medios a utilizar en la sesión en un espacio de una cuartilla o dos a lo más.

4.2.3.1 Elementos que intervienen para elaborar el plan de sesión o guía didáctica.

La planeación de la sesión es el proceso por medio del cual, el instructor, adapta el curso a la realidad del contexto de instrucción. En esta definición se pueden apreciar tres actores para elaborar un plan de sesión o guía didáctica y son: el programa del curso, el contexto y el instructor.

Programa.

Viene siendo el documento en el que se plasmo con anterioridad los objetivo o propósitos o resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar, los contenidos o temas, actividades o ejercicios a realizar, posibles recursos o medios didácticos a utilizar y evaluaciones.

Contexto

El segundo elemento que hay que considerar para elaborar el plan de sesión, es el contexto. Este se refiere a las condiciones en que se impartirá el curso, que no son atribuibles ni al programa ni al instructor; estas situaciones se pueden agrupar en tres áreas genéricas.

Instalaciones y equipo.

Las instalaciones son el local o conjunto de locales específicamente contruidos o adaptados para que se realicen actividades educativas.

Se pueden distinguir varios tipos de instalaciones de uso pedagógico: aulas, laboratorios, bibliotecas, talleres, gimnasio y campos deportivos.

Las características de dicha construcción varían en función de la enseñanza que se vaya a impartir.

En ocasiones los cursos sugieren instalaciones ideales, que no se tienen disponibles, es aquí donde se pueden modificar las estrategias sugeridas en el curso utilizando la experiencia y la creatividad para realizar o adaptar materiales que asemejen lo que necesitan para desarrollar la(s) actividad(es) necesarias para alcanzar los objetivos o resultados de aprendizaje.

Para adaptar materiales para fines específicos de un programa o una sesión, es fundamental que se conozca a conciencia los contenidos, la manera más provechosa de usarlos, los niveles de dificultad en relación con la capacidad de los alumnos y sus condiciones de acceso, es decir, cuándo se pueden obtener y cuánto duran.

También debe considerar sus cualidades respecto al formato de enseñanza, ideado para grupos grandes, actividades de interacción en grupos reducidos o de

estudio independiente. Así, por ejemplo, si va a utilizar acetatos no sólo piense que las proyecciones grandes tienen correlación directa con los grupos grandes, también son útiles para grupos pequeños cuando los alumnos van a presentar informes gráficos, ya que resultan efectivos para discusiones grupales.

Asimismo, al analizar los programas, se debe considerar que los recursos didácticos que se describen son propuestas descriptivas, pero no limitativas; que se deberán adaptarse de acuerdo con las condiciones del curso o módulo y los participantes, así como de la creatividad del instructor para substituirlos cuando no se cuenta con el material.

Siempre se hay que recordar que los medios deben de corresponder a las capacidades y estilos de aprendizaje de los alumnos, por lo que al considerar una adaptación de materiales, procure familiarizarse con las tendencias grupales y combine medios.

Para lograr una aplicación dinámica del contenido de los materiales, es conveniente combinar dos o tres, o bien, utilizar uno varias veces, complementando con actividades para motivar, informar, ejercitar o evaluar; con el objeto de no crear redundancia en la exposición o caer en una simple presentación de materiales didácticos

Aunado a todo lo expuesto, puedo concluir que los materiales didácticos, no son substitutos del instructor, sino complemento del proceso de enseñanza-aprendizaje; su función es proporcionar las herramientas necesarias para ser más descriptivo y, por consiguiente, transmitir mejor su mensaje.

Su selección, se hará dependiendo de los objetivos que se pretenden alcanzar en cada curso, tema o módulo, de no ser tomados en cuenta, en lugar de mejorar y facilitar el aprendizaje, empobrecerán el curso e incluso estorbarán.

En conclusión es importante determinar claramente las necesidades de los apoyos y hay que recordar que es más efectivo, en algunas ocasiones, un pizarrón o un cartel, que la espectacularidad de un medio.

El tamaño del área es uno de los factores que con mayor frecuencia influye para el uso de recursos didácticos. De igual manera se debe considerar la iluminación, el espacio disponible por alumno las posibilidades de uso de energía eléctrica, mesas de trabajo, aislamiento sonoro, etcétera

Tomar en cuenta el espacio físico, permite distribuir a los alumnos en el aula, salón de eventos, talleres, etc., con base en criterios de flexibilidad, acordes con las características de las distintas actividades que se desarrollen en cada caso, así como disponer de una adecuada organización de los espacios, que les permita a los alumnos moverse libremente para realizar las actividades

El tamaño del área también determinará el tipo de estrategia de aprendizaje y recursos didácticos a utilizar. Por ejemplo, en un salón muy pequeño, no se podrá

realizar actividades de desplazamiento ni equipos voluminosos. En cambio en lugares grandes, el trabajar siempre en el mismo lugar sin cambiar de posición, ni actividades físicas podría crear un ambiente de aburrimiento, además los materiales deben ser voluminoso y que se puedan apreciar desde cualquier lugar en que se encuentren los alumnos.

El equipamiento se define como la dotación de elementos materiales precisos para el buen funcionamiento del proceso educativo. Incluye, fundamentalmente, el mobiliario y el material didáctico.

Condiciones ambientales.

Las condiciones ambientales deben ser consideradas en la planeación de la sesión, porque el ser humano es dependiente de la estabilidad y, por tanto, de la satisfacción de sus necesidades. Si como instructores no contemplamos este hecho, aunque se diseñe un magnifico tema, las estrategias y los materiales sean interesantes e innovadores, no se cumplirán los objetivos o resultados de aprendizaje. Por ejemplo, si el lugar es demasiado caluroso y no contamos con aire acondicionado, o ventiladores el participante estará incomodo y hasta adormilado, y ésta será su mayor preocupación y, por lo tanto, no atenderá la explicación ni tendrá ganas de aplicar la teoría.

Los principales puntos ambientales que se deben contemplar son:

- Temperatura
- Iluminación
- Ventilación
- Acústica, o volumen aceptable
- Horario
- Servicios

Para identificar las condiciones de las instalaciones, se sugiere contar con una lista de cotejo que permita verificar los elementos, en el lugar donde se llevará a cabo la capacitación.

Características y necesidades del grupo

Un grupo es un "conjunto de personas que en un lugar y tiempo determinado, interactúan entre sí para lograr un objetivo común que constituye su razón de ser y en donde sus integrantes se reconocen como miembros pertenecientes al grupo y rigen su conducta con base a una serie de normas, valores y formas de organización específicas".

De esta definición se desprenden tres características en la constitución de un grupo:

Personas o miembros - Sujetos que participan en el grupo.

Objetivos.- Que persiguen los miembros del grupo y por los cuales se reúnen y actúan.

Interacción.- Relaciones generadas entre los miembros del grupo.

La forma particular en que los miembros de un grupo se interrelacionan y actúan manifestando diferentes características tanto psicológicas como culturales, es lo que constituye la dinámica interna del grupo, en tanto que la dinámica externa, está representada por el conjunto de fuerzas provenientes de factores ajenos al grupo como son las normas sociales, expectativas de la comunidad, etc., que actuando sobre él, contribuyen a determinar su comportamiento.

Fuerzas resultantes de la integración psicosocial de los integrantes del grupo.

- ✓ Integración.
- ✓ Cohesión.
- ✓ Comunicación.
- ✓ Atmósfera socio-afectiva.
- ✓ Esquema de participación.
- ✓ Roles para el trabajo grupal.

Al conjunto de fuerzas que operan en un grupo a lo largo de su existencia y que resultan de la interacción psicosocial entre los miembros y con relación a los objetivos, normas, procedimientos y organización del grupo, se le conoce como dinámica grupal, la cual determina:

El comportamiento y evaluación del grupo.

Las metas determinadas en cooperación y bien manifestadas, basadas sobre intereses y necesidades definidos por los integrantes del grupo, ayudarán a lograr los objetivos propuestos.

Los intereses y las necesidades de los miembros de un grupo cambian rápidamente, indicando la necesidad de una revisión y discusión periódica de los objetivos y metas del grupo.

Detrás de lo que manifiesta cualquier individuo, está su tabla de valores y actitudes, éstos varían de persona a persona, y si han de trabajar juntas, como grupo debe haber cierta unidad en cuanto a los intereses, objetivos y propósitos. Cada persona debe sentir que las metas del grupo son compatibles con las propias, que el grupo es su propio grupo, y que las decisiones importantes del grupo son al menos parcialmente las propias. Es importante reconocer que las metas pueden ser el origen de una influencia verdadera sobre los miembros del grupo.

Es importante definir las características generales del grupo para determinar la profundidad con que se tratarán los temas, así como para elegir ejemplos, vivencias y materiales adecuados que sean de interés a nuestra población objeto.

4.2.3.2 Las principales características del grupo son:

1. Edad de los alumnos

En la capacitación para y en el trabajo que considera a personas adultas, con un nivel de conocimientos aprendidos de la propia experiencia tanto laboral como personal.

El aprendizaje en los adultos es difícil ya que se sienten amenazados ante una nueva experiencia de aprendizaje, tenemos que diseñar estrategias que los acerquen al mismo resultado deseado.

El aprendizaje es significativo cuando el alumno, como constructor de su propio conocimiento, relaciona los conceptos aprendidos y les da un sentido a partir de la estructura conceptual que ya posee.

Aquí es donde influye y hay que considerar lo mencionado en el aprendizaje del adulto para la capacitación

2. Nivel socioeconómico

El nivel socioeconómico se relaciona tanto con los conceptos de nivel cultural como económico y de alguna manera repercute en el rendimiento escolar. Por tal motivo es importante reconocer el nivel socioeconómico del grupo para determinar el lenguaje, estructuración sintáctica, materiales y el enfoque que se dará a los temas.

En muchas personas el nivel económico afecta la confianza en sí mismos; ya que, es común que la establezcamos a partir de la posesión de bienes materiales. Consecuencia, de esto es que la autoestima se ve afectada y se demerita también, el nivel de aprendizaje del alumno

3. Sexo

Al capacitar debe existir igualdad en la oportunidad de obtener conocimientos, habilidades y destrezas. Son inexistentes las carreras sexistas, sin embargo, como instructores, se debe escoger estrategias en donde la igualdad prevalezca, sin olvidar que los hombres aprenden de una manera y las mujeres de otra (debido al proceso histórico-social, y al desarrollo de sus sentidos y habilidades).

4. Intereses comunes

Identificar los intereses que existen entre los participantes, ayuda al instructor a proponer ejemplos y materiales de apoyo que le permitan mantener la atención de los mismos en todo momento, ya que, el alumno podrá sentir atendidas sus necesidades personales y profesionales, pues no es lo mismo asistir por el interés de una certificación, por obtener un título, o quizás, el sólo hecho de incrementar un curriculum, etc.

5. Nivel de conocimientos

El nivel de conocimientos se conceptualiza como el grado de aprendizaje que una persona ha adquirido, ya sea a través de la vida laboral, personal o académica. Es de suma importancia el reconocer los aprendizajes previos que tienen los participantes, sin importar los medios por los cuales los adquirió. En la planeación de una sesión, esta característica permitirá al instructor determinar la profundidad que le dará a los temas, asimismo le proporcionará elementos para identificar aquellos temas que son del dominio de los alumnos y la forma de abordarlos.

4.2.3.2.1 Reglas de actuación grupal

Desde el momento de su nacimiento el individuo pertenece a un grupo: la familia, y recibe de él poderosas influencias, a la vez que él mismo lo modifica sustancialmente. Porque el individuo no es una parte o unidad más que se suma a las partes existentes, sino un factor que altera de alguna manera el conjunto, la totalidad, la estructura colectiva.²⁰

A continuación menciono ocho principios básicos que pueden servir de guía para el aprendizaje y el trabajo en grupo:

Ambiente. - el grupo debe actuar dentro de un ambiente físico favorable, cómodo, propicio para el tipo de actividad que ha de desarrollarse. El ambiente físico influye sobre la "atmósfera" del grupo, y por lo tanto debe ser dispuesto de modo que contribuya a la participación, la espontaneidad y la cooperación de todos los miembros. El local no debe ser demasiado grande (sensación "grano de arena" en el desierto) o demasiado pequeño (sensación "lata de sardinas"). Los miembros deben poder verse cómodamente para intercambiar ideas cara a cara.

Reducción de la intimidación - las relaciones interpersonales deben ser amables, cordiales, francas, de aprecio y colaboración. El actuar en un grupo puede producir sentimientos de temor, inhibición, hostilidad, timidez, que se engloban en el concepto de intimidación. La reducción de las tensiones favorece el trabajo y la producción de los grupos. Los miembros deben conocerse lo mejor posible, ser tolerantes y comprensivos. Cuando se está cómodo y tranquilo, a gusto con los demás, la tarea resulta más provechosa y gratificadora, y el sólo hecho de estar juntos es valioso.

²⁰ ANDUEZA, MARÍA. *Dinámica de grupos en educación*. Ed. Trillas Mexico 1986

Una de las finalidades del grupo es, precisamente, lograr buenas relaciones interpersonales.

Liderazgo distribuido.- todo grupo requiere una conducción o liderazgo que facilite la tarea y facilite el logro de sus objetivos; pero esa conducción ha de ser distribuida en todo el grupo con el fin de que todos los miembros tengan oportunidad de desarrollar las correspondientes capacidades. Por otra parte, el liderazgo distribuido favorece la acción y la capacidad del grupo

Formulación del objetivo.- deben establecerse y definirse con la mayor claridad los objetivos del grupo; debe hacerse con la participación directa de todos los miembros, pues de tal modo se incrementa la conciencia colectiva, el sentido del "nosotros" indispensable para el buen funcionamiento del grupo. Cuando los objetivos no son determinados "desde afuera", sino que responden a las necesidades de todos los miembros y éstos han participado en su elaboración, el grupo se siente más unido y trabaja con mayor interés en el logro de los mismos.

Flexibilidad.- los objetivos o resultados de aprendizaje establecidos deben ser cumplidos de acuerdo con los métodos y procedimientos que se hayan elegido. Pero si nuevas necesidades o circunstancias aconsejan una modificación de los mismos, debe existir en el grupo una actitud de flexibilidad que facilite la adaptación constante a los nuevos requerimientos. Debe evitarse la rigidez de reglamentaciones o normas, pues estas sólo sirven cuando favorecen la tarea del grupo y pierden su valor cuando la entorpecen.

Consenso.- el grupo debe establecer un tipo de comunicación libre y espontánea, que evite los antagonismos, la polarización, los "bandos"; y que haga posible en cambio, llegar a decisiones o resoluciones mediante el acuerdo mutuo entre todos los miembros. El consenso se favorece con un buen "clima de grupo", cordiales relaciones interpersonales, espíritu de cooperación y tolerancia, porque las barreras para una buena comunicación son casi siempre de tipo emocional e interpersonal.

Comprensión del proceso.- el grupo debe aprender a distinguir entre el contenido de su actividad y la actividad en sí misma, entre "lo que se dice" y la forma "cómo se lo dice". El desarrollo de la actividad en sí misma, la forma como se actúa, las actitudes y reacciones de los miembros, los tipos de interacción y de participación constituyen el proceso del grupo. Debe prestarse atención no sólo al tema que se está tratando, sino también a lo que ocurre en el grupo en el transcurso de la tarea: roles que desempeñan los miembros, reacciones, tensiones, inhibiciones, ansiedad, manera de enfocar los problemas, resolución de conflictos, etcétera. La comprensión del proceso favorece una participación efectiva y oportuna, facilita el logro de objetivos, y permite ayudar a los miembros que en un momento dado lo necesiten. **Evaluación continua.**- el grupo necesita saber en todo momento si los objetivos y actividades responden a las conveniencias e intereses de los miembros. Para ello, se requiere una evaluación continua que indague hasta que punto el grupo se haya satisfecho, y las tareas han sido cumplidas. Esto permite introducir cambios de acuerdo con el principio de flexibilidad. El propio grupo elegirá las técnicas que considere más

apropiadas para realizar esta evaluación.

Diagnóstico del nivel del grupo

Se entiende por diagnóstico el proceso mediante del cual conocemos el estado o situación en que se encuentra algo o alguien, con la finalidad de intervenir, si es necesario, para aproximarlo a lo ideal. Resulta un punto de apoyo insustituible para iniciar la acción, ya que revela las condiciones y apunta las direcciones en que se debe desarrollar el proceso enseñanza aprendizaje.

Para un inicio eficaz, el instructor debe identificar las condiciones educacionales en que se encuentran los alumnos. Si la educación es un proceso sistemático, las etapas que lo integran, entre ellas, el diagnóstico, estarán influidas por esta característica.

Características del diagnóstico.

1. Es una instancia evaluativa, que debe iniciar todo proceso de enseñanza-aprendizaje.
2. Es la primera (en el tiempo) de las evaluaciones, por lo tanto, no incide en la calificación de los estudiantes, ya que el objetivo primordial es determinar el nivel de dominio de un aprendizaje preciso; su sentido es ayudar al instructor y al discípulo a trabajar en un nivel de aprendizaje concreto que es necesario para orientarse hacia el logro de un nivel final.
3. Es dinámico (no estático) se parte de una situación real procurando llegar a lo ideal. Vale decir que el diagnóstico no tiene una finalidad en si mismo, sino que su finalidad es establecer los criterios metodológicos y pedagógicos que se van a emplear.
4. Requiere de instrumentos fiables, válidos y factibles que completen la intuición y/o la experiencia profesional.
5. Por factible se entiende, "posible de aplicar", verdaderamente realizable de acuerdo con el tiempo disponible (tiempo del docente y tiempo del alumnado), con ese particular grupo, con las propias características del instructor, con su disponibilidad para "corregir".
6. Su función es la de regulación, es decir que tiene como meta asegurar la articulación entre, por una parte, las características de las personas en formación y, por otra, las características del sistema de formación.
7. Es propositivo (intencionado) ya que tiene un objetivo relevar los conocimientos previos.

La preevaluación o evaluación diagnóstica permite obtener un análisis más profundo de las experiencias y conocimientos previos que los alumnos poseen, determinando así las necesidades reales procediendo a la elaboración del plan de sesión y la selección de estrategias de enseñanza.

El diagnóstico puede desarrollarse en dos marcos de referencia principales: cuantitativo y cualitativo, con el empleo de técnicas e instrumentos de ambas.

Por otra parte, se considera que el diagnóstico abarca tres dimensiones: conocimientos previos, nivel evolutivo y disposición para aprender.

A su vez, los conocimientos previos pertenecen a tres ámbitos:

- a) Los conceptuales son el conjunto de informaciones que caracterizan a una disciplina o campo del saber. Tradicionalmente se denominan "contenidos" a secas.
- b) Los procedimentales son un conjunto de acciones ordenadas, orientadas a la consecución de una meta, que aumentan la capacidad de actuación del alumno, por ejemplo: definir, hipotetizar, ordenar, evaluar, resolver problemas, etc.
- c) Los actitudinales son los valores, normas y actitudes. Los valores son la base para promover determinadas actitudes, es decir un concepto más amplio. De forma que un determinado valor pueda generar un conjunto más específico de actitudes, que serían una forma concreta de reaccionar ante el mismo. Al mismo tiempo, los valores se instrumentalizan en normas, que determinarán pautas de conducta sobre cómo debe hacerse una cosa, o cuál es el comportamiento que debe seguirse. Por ejemplo, se selecciona como fundamental el valor de trabajar en equipo, convendrá seleccionar una serie de actitudes que lo desarrollen, como puede ser aceptar las opiniones de los demás. También se deberán considerar una serie de normas, como el cumplir las tareas asignadas o respetar el turno de intervención de otros.

4.2.3.2.2 Etapas de la dinámica grupal.²¹

Todos los grupos evolucionan, aunque sea un curso breve, tienen etapas y estas son:

Existen tres etapas básicas que se deben considerar sobre el grupo para planear la sesión: grupo aglutinado, grupo posesivo y grupo cohesivo, las cuales, una vez detectadas, ayudan a conocer más el tipo de grupo al cual se le imparte la sesión y en base a esto planear la misma, dichas etapas son por las que atraviesa un grupo educativo y que se muestran en el siguiente cuadro.

ETAPA	CARACTERISTICAS	SUGERENCIAS
1 GRUPO AGLUTINADO	Es en el inicio de cualquier grupo. El liderazgo está centrado en el instructor del grupo. Las relaciones en el tiempo libre son escasas y en función del líder. Es baja la productividad, ya que en el inicio consiste en una reunión de recursos, más que en la interacción.	El instructor debe promover en primer momento un clima de confianza, seguridad y respeto. Se sugieren actividades de ruptura de hielo, que provoquen confianza y no angustia, inconformidad, etc. El instructor debe empezar a delegar funciones ya que sino lo hace se corre el riesgo de crear un grupo autocrático.

²¹ CONALEP Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea vía internet 2000

<p>2</p> <p>GRUPO</p> <p>POSESIVO</p>	<p>En la medida en que los miembros se conocen más, van surgiendo intereses mutuos y ajenos.</p> <p>Cada miembro comienza a tener una conciencia más clara de su particular valor dentro del grupo.</p> <p>Los grupos empiezan a notar que el líder no puede hacerlo todo. La productividad del grupo aumenta mediante la afirmación que hace de su función.</p> <p>Cada miembro del grupo acrecienta su seguridad en la medida que tiene un sentido de pertenencia.</p> <p>Empieza a adquirir iniciativa y actividad, ya no esperan tanto las subordinaciones del líder.</p>	<p>Proporcionar un ambiente de interacción, compañerismo y unión con el propósito que los esfuerzos y las metas no se particularicen.</p> <p>Delegar funciones, dando la suficiente orientación.</p> <p>Valorar los esfuerzos y el trabajo encaminado al logro de los propósitos.</p> <p>Fomentar la amistad y el compañerismo más que la competitividad.</p>
<p>3</p> <p>GRUPO</p> <p>COHESIVO</p>	<p>Existe gran interés en el mantenimiento de la seguridad adquirida.</p> <p>Sus esfuerzos se orientan a la conservación de su identidad como grupo.</p> <p>El líder no es visto como una autoridad sino como un coordinador.</p> <p>Las metas se encuentran bien estructuradas y aceptadas por todos sus miembros.</p> <p>Los miembros del grupo han cambiado entre ellos, existe un alto grado de responsabilidad y de interdependencia.</p> <p>La pertenencia al grupo es total.</p>	<p>El riesgo que se corre es que se convierta en un grupo cerrado e inmutable; por ello, se debe promover la unión para desarrollar un trabajo productivo, dejando claro que pueden darse cambios y que a ellos habrá que adaptarse.</p> <p>Conservar esta unión e identificación debe encaminarse a trabajos productivos, siempre teniendo en cuenta el logro de los propósitos.</p>

4.2.3.2.3 Estrategias para diagnosticar contenidos actitudinales.

La evaluación de contenidos actitudinales es únicamente cualitativa no puede cuantificarse, por ejemplo la aceptación del hecho estético (capacidad artística); la seguridad en la defensa de sus argumentos (capacidad de lengua); gusto por generar estrategias personales y grupales para la resolución de problemas tecnológicos (capacidad tecnológica), disposición para jugar individualmente y jugar con otros (capacidad física), la disciplina, esfuerzo y perseverancia en la búsqueda de resultados (capacidad matemática), sensibilidad y respeto hacia los seres vivos (capacidad en las ciencias naturales), la confianza en sus posibilidades de comprender y resolver problemas sociales (capacidad en las ciencias sociales), disponibilidad para el pensamiento divergente y creativo, autonomía y creatividad en la búsqueda de soluciones a problemas, honestidad en la presentación de resultados

*Instrumentos a los cuales puede acudir son:*²²

- Tablas de observación.

Se llaman también listas de control. Consisten en un cuadro de doble entrada con las actitudes que se desea relevar anotadas en columna y los nombre de los alumnos en la parte superior horizontal. El instructor señala con su constatación con un signo cualquiera, en las cuadrículas que se forman. Es evidente que no se valora el grado en que se manifiesta la actitud sino solamente su presencia o ausencia.

Permite "ver" las actitudes que mayoritariamente están presentes o ausentes en el grupo (cuando aparecen líneas en blanco o todas señaladas) y también si algún alumno es de actitudes muy deficitarias (cuando se observa una columna sin signos). Lo más importante es que ofrece mucha información en un espacio reducido, y así facilita la visión de conjunto acerca del grupo. Su principal ventaja es la facilidad de uso.

Observación	Alumnos	Juan	Ana	Óscar	Elena
Valora los recursos normativos que aseguran la comunicación.					
Le gusta resolver problemas comunicativos.					
Le gusta realizar experiencias comunicativas.					
Tiene una postura crítica ante los medios de comunicación social.					
Valora el trabajo cooperativo.					
Discrimina a los que hablan distinto (tonada, omisión de la s final, etc.)					

Cada instructor podrá construir su propia tabla de observación de acuerdo con el área o tema del curso.

- Escala de valoración descriptiva.

Refleja las actitudes que se pretenden diagnosticar. Valora descriptivamente su presencia en el alumnado, en función de los intervalos que el instructor entienda conveniente fijar. Las estimaciones pueden expresarse en términos numéricos o como percepciones genéricas (siempre, casi siempre, a veces, nunca, mucho, más o menos, poco).

Para su confección hay que recordar que los enunciados positivos es mejor agruparlos en un bloque y los negativos en otro porque así se verá facilitada su interpretación gráfica. No debemos olvidar que es necesario un ejemplar de la escala para cada alumno.

Estructuralmente no se diferencia de las listas de control, excepto en que las anotaciones, además de la constatación de un rasgo, también lo valoran; se hace una estimación del nivel de carencia o posesión del aspecto observado.

- Escala Lickert.

Consiste en hacer afirmaciones que muestren actitudes y ofrecer cinco opciones para colocarse ante ellas: muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, completamente en desacuerdo.

Por ejemplo:

Juan en un curso de inglés básico que tiene conocimientos previos del idioma que cursa; por lo tanto pronuncia muy bien. Pedro, no. Cuando Pedro lee en el aula, Juan se siente superior.

Respecto a la actitud de Juan, estás... muy de acuerdo de acuerdo indiferente en desacuerdo completamente en desacuerdo
--

- Escala unidireccional.

Se hacen afirmaciones que muestren actitudes y se puntúa la intensidad de la preferencia sobre una línea de cinco posibilidades.

Ejemplo:

María está haciendo un informe que se le pidió en el curso. Tiene las ideas pero se da cuenta de que no se ha expresado con entera claridad. Decide entregar el escrito tal como le ha quedado.

¿Dónde ubicarías su actitud?

1 2 3 4 5

- Diferencial semántico de Osgood.

Consiste en hacer afirmaciones que muestren actitudes y presentar a continuación dos palabras contrarias sobre una línea de siete hitos, cuyo punto medio indica duda o indiferencia.

Ejemplo:

Esteban tiene determinada opinión respecto de un asunto. Martín opina diferente. A Esteban ni siquiera le interesa escucharlo. La actitud de Esteban le parece:

BIEN
..... MAL

- **Identificación.**

Ofrecer al alumnado textos literarios o periodísticos donde aparezcan personajes que muestren actitudes contrapuestas, una de las cuales sea la que al instructor le interesa diagnosticar.

Preguntar luego: ¿Qué personaje te gustaría ser?, ¿por qué?

Puede ser de realización oral - dando lugar, si se desea, a un interesante debate - o escrita.

- **Elección.**

Ofrecer al alumnado textos literarios o periodísticos donde aparezca un personaje que tenga la actitud que va a ser objeto de diagnóstico.

Después preguntar: ¿ Si fueras "tal" personaje ¿hubieras hecho lo mismo? ¿por qué?

Admite realización oral o escrita; vale la misma apreciación que para "identificación".

4.2.3.2.4 Instrumentos para diagnosticar valores

Listado de valores

Se ofrece al alumnado un material similar al que se transcribe a continuación, cuidando que estén incluidos en el listado los valores que sustenta la institución o, si estos no estuvieran claros, al menos que figuren los que sostiene el instructor que diagnostica.

La comunicación es la base para todas las relaciones humanas, en la medida en que aprendemos a expresarnos y a escuchar a los demás somos más capaces de entablar relaciones interpersonales sanas y productivas.

A pesar de la gran importancia que tiene la comunicación en nuestras vidas, con frecuencia nos encontramos con deficiencias dentro de la misma, en ocasiones estamos tan centrados en nosotros mismos que no nos interesa entrar en comunicación con los demás o lo que es peor aún, pretendemos que los demás

nos entiendan, y damos por hecho que estamos siendo claros al expresarnos. Por otro lado, creemos que interpretamos de forma correcta lo que los otros nos dicen, y no nos ocupamos en verificarlo o corroborarlo, así nos envolvemos en una serie de malos entendidos, que interfieren con la dinámica de nuestras relaciones.

Se pide a los participantes que elaboren un listado de valores que encuentran en el texto y que señale con cuales se identifican.

Escala de Rokeach

La prueba "Estudio de Valores" fue creada en 1975. En ella, se ofrece a los alumnos las siguientes dos escalas de dieciocho valores cada una y se les pide que las ordenen según sus preferencias, colocando el número uno al valor que consideren fundamental para ellos; dos al que siga en sus prioridades y continuar así con los valores restantes.

Valores Terminales	Valores Instrumentales
Un mundo en paz (sin guerras)	Honestidad (sinceridad, veracidad)
Seguridad (armonía) familiar	Ambición (trabajo duro)
Libertad	Responsabilidad
Vida confortable	Apertura mental
Felicidad (satisfacción)	Valentía
Autoestima	Perdón
Realizaciones/logros duraderos	Ayuda
Sabiduría (comprensión madura de la vida)	Capacidad (competencia, efectividad)
Igualdad	Limpieza (aseo)
Seguridad nacional	Autocontrol
Amistad	Independencia (autosuficiencia)
Armonía interior (sin conflictos)	Alegría
Amor maduro (intimidad espiritual y sexual)	Cortesía
Belleza (natural y artística)	Afecto
Consideración social	Inteligencia reflexiva
Placer (vida gozosa, con suficiente tiempo libre)	Lógica (coherencia)
Vida excitante (estimulante)	Obediencia (respeto)
Salvación (vida eterna)	Imaginación (emprendedor)

Camino de la vida

Otra posibilidad de esclarecer la escala de valores del alumnado, sin hacer una propuesta tan directa y trabajando más con implícitos, consiste en proponer una tarea similar a la siguiente:

Este es el camino de la vida: (HACER DIBUJO)

Realiza un esquema similar en una hoja grande y pega en ella figuras recortadas de revistas, que representen aquellas cosas materiales (por ejemplo vivienda, vehículo, viajes, libros, dinero, etc.) e inmateriales (fama, paz interior...) que desearías ir encontrando a lo largo de tu vida. Pégalas en el orden en que quieras

encontrarías.

Al instructor le corresponde tratar de inferir los valores que subyacen detrás de las elecciones y deducir cuál es la escala, según el orden en que fueron pegados.

Admite tratamiento estadístico.

Decisión de compra.

Es similar al anterior. La propuesta al alumnado podría ser, por ejemplo:

Si tuvieras una suma de dinero para gastar, supongamos simbólicamente \$100.00, imaginando que con ese valor pudieras comprar todo lo material e inmaterial que quisieras, ¿qué comprarías? ¿cuánto dinero destinarías a cada cosa?²

Cantidad (\$)	Bien adquirido
\$ _____	_____
\$ _____	_____
\$	

Agrega renglones si los necesitas.

Dificultad para la aplicación e interpretación de resultados

La aplicación de instrumentos dependerá en gran medida de la habilidad del instructor para elegir el adecuado a las características y requerimientos de formación de sus alumnos, lo que permitirá descubrir las necesidades encubiertas para orientar la actividad docente hacia la adquisición de competencias que permitan la inserción del estudiante al medio laboral en un puesto de trabajo determinado.

En virtud de que cada individuo es diferente, es importante destacar que el instructor deberá clasificar con cuidado la información recabada a través de los distintos instrumentos que haya aplicado, detectando los aspectos que tendrá que tratar de manera individual y aquellos que podrá manejar de forma grupal; utilizando los datos con fines de planeación de las sesiones de formación.

Los individuos difieren en sus intereses, capacidades, temperamento y estilos cognoscitivos. Su velocidad de captación es diversa, como lo es también el estilo en que procesan la información que reciben a través de los sentidos, de ahí las diferencias en el rendimiento de los estudiantes ante el mismo estímulo enviado por el instructor.

Una vez efectuada la detección de necesidades de aprendizaje de cada alumno, es importante considerar sus características y tratar de hacer una clasificación de las que son comunes a varios estudiantes.

Una primera guía para la formación la proporcionan las características de las personas que integran un grupo; como son la edad (adolescentes o adultos), sus intereses, habilidades y conocimientos previos; ya que esto determinará el método a utilizar para la enseñanza de acuerdo con las necesidades detectadas.

Es importante destacar que la detección de necesidades es objeto de una acción de formación, en términos de conocimientos, capacidades o actitudes; antes de dicha formación, misma que debe apoyarse siempre en lo ya conocido o adquirido para pasar a lo desconocido.

La interpretación de resultados, no puede restringirse a una mera estadística en la cual se concentren los datos para darles igual tratamiento a los que sean similares, ya que el trabajar con seres humanos nos proporciona otra perspectiva de la situación, en la que debemos tomar en cuenta sus necesidades de aprendizaje, sexo, edad, situación económica, etc., contextos que hacen diferente a cada individuo.

La situación del diagnóstico en el proceso educativo es compleja, ya que entran en juego una gran variedad de factores, tanto en el proceso de aprendizaje como en la adaptación escolar y en la adecuación personal del alumno; podríamos anotar factores de orden interno: físicos, intelectuales, emocionales, y factores externos directamente ligados al medio ambiente escolar y extraescolar.

Las características personales definen la forma en que cada individuo es capaz de captar la información que se le presenta, el ritmo y aprendizajes previos, por lo tanto la principal dificultad a la cual nos enfrentamos es que cada uno de los miembros del grupo posee distinto nivel de conocimientos; por ello el grupo no es homogéneo al mismo tiempo el medio en el cual se desarrollan nuestros alumnos influye en los intereses que éstos tienen para superar los obstáculos que se les presentan y comprometerse a superarse.

Queremos comunicarnos con los demás pero no nos preocupamos por aprender a escucharlos, y mucho menos a tratar de entender lo que nos dicen desde su muy particular punto de vista.

Como instructores estamos realizando un proceso de comunicación , y por ello presento, mis puntos de vista al respecto.

4.2.3.2.5 Recomendaciones para el manejo de contingencias.²³

En un grupo de personas sucede que algunas de ellas destaquen por actitudes

²³ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea vía internet 2000

negativas que amenazan sabotear el curso, o por lo menos restarle efectividad y poner a prueba la paciencia del instructor

A continuación algunos ejemplos de las actitudes más frecuentes y difíciles a las que un instructor se puede enfrentar:

El agresor.- se desenvuelve de diversas maneras, entre las cuales se encuentran devaluar el nivel o status de otros, expresando desaprobación de las acciones desarrolladas por los demás, atacando al grupo o a la tarea misma, mostrando envidia hacia las aportaciones de los demás y trata que le sean reconocidas sus intervenciones.

Estrategia

Durante la sesión.

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida.

Hacer notar que el respeto y la admiración por cualquier persona se debe ganar mas no imponer, mucho menos faltar el respeto a cada uno de los asistentes, marcar que como uno trate será tratado.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "agresor" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones, pero que la actitud que esta teniendo no es la adecuada, ya que es una falta de respeto a cada uno de los asistentes, al instructor y a él mismo.

Señalarle que la capacitación forma parte de la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas como de un proyecto de vida.

El obstructor.- tiende a presentar conductas de negatividad y terquedad, mostrando desacuerdo y oposición con razón o no, gusta de volver a temas que el grupo ya ha pasado de largo.

Estrategia

Durante la sesión.

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida.

Hacer notar que el respeto y la admiración por cualquier persona se debe ganar mas no imponer, mucho menos faltar el respeto a cada uno de los asistentes, marcar que como uno trate será tratado.

Permitirle participar siempre y cuando no este haciendo que el grupo se le una para boicotear el trabajo y el objetivo, por que a pesar de que su fin sea este puede ser que lo que este logrando es que el mismo grupo se interese en el tema a tratar y reflexione sobre el.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "obstructor" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones, pero que la actitud que esta teniendo no es la adecuada, ya que es una falta de respeto a cada uno de los asistentes, al instructor y a él mismo.

Hablar con él para conocer cual es su punto de vista con respecto al tema tratado para saber cual es su postura y lograr un acuerdo al respecto.

Señalarle que la capacitación forma parte de la adquisición de un proyecto de vida.

El que busca reconocimiento.- trabaja de diversas formas buscando atraer la atención hacia él, sobre todo hablando de sus cualidades y realizaciones personales. Se opondrá si es colocado en posiciones inferiores a las que él cree merecer.

Estrategia

Durante la sesión.

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida.

Hacer notar que el respeto y la admiración por cualquier persona se debe ganar mas no imponer.

Reconocerle frente al grupo su esfuerzo y trabajo, como a cualquiera que también lo haga.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "que busca reconocimiento" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones.

Informarle que él es una persona muy importante y que se le reconoce su gran capacidad, pero que debe entender que los demás participantes también requieren de la atención y reconocimiento

El que se confiesa - aprovechará la oportunidad de tener un grupo que escuche sus sentimientos, discernimientos, ideología, etcétera

Estrategia

Durante la sesión

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida

Agradecerle sus contribuciones basadas en su experiencia, haciéndole la recomendación que permita que otros también contribuyan.

Reconocerle frente al grupo su esfuerzo y trabajo, como a cualquiera que

también lo haga.

Cuando intervenga y no tenga nada que ver lo que comenta, se le debe agradecer su participación pero hay que hacer la aclaración cual es el tema en cuestión.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "que se confiesa" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones.

Informarle que él es una persona muy importante y que se le reconoce su experiencia, pero que debe entender que los demás participantes también requieren de la atención y reconocimiento; que procure aportar sobre el tema.

El juguetón.- no se coordina con el grupo ya que dedica su atención y esfuerzo en manifestaciones simplistas de conducta, cinismo e indiferencia, muchas de las cuales ya están muy estudiadas por el mismo sujeto hasta cierto punto, de tal modo que manipula en la medida de lo posible al grupo.

Estrategia

Durante la sesión.

Procurar no darle la palabra con frecuencia para evitar que tenga la atención y el control del grupo.

Utilizarlo como un aliado cuando el grupo caiga en aburrimiento o tedio.

Pedir cuantas veces sea necesario que se comporte, o bien recordarle que esta cometiendo una falta de respeto a los participantes, al instructor y a él mismo por estarse comportando como bufón

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "juguetón" para hacerle ver la importancia y ventajas de su presencia en las sesiones, para su desarrollo personal y profesional.

Informarle que él es una persona muy importante y que se le respeta como individuo y se le pide el mismo respeto para cada uno de los están tomando el curso, taller o seminario.

Informarle que se debe comportar correctamente, invitarlo a que contribuya con su energía en los momentos de esparcimiento entre sesiones.

El dominador.- intentará reafirmar su autoridad o superioridad manipulando al grupo de ser posible o a ciertos integrantes, ya sea vanagloriándose de sí mismo o desacreditando a los demás

Estrategia

Durante la sesión.

Hacer notar que el respeto y la admiración por cualquier persona se debe ganar mas no imponer, mucho menos faltar el respeto a cada uno de los asistentes, marcar que como uno trate será tratado.

Procurar no darle mucho la palabra para evitar que tenga la atención del grupo y lo maneje.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "dominador" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones, pero que la actitud que esta teniendo no es la adecuada, ya que es una falta de respeto a cada uno de los asistentes, al instructor y a él mismo.

Hablar con él para conocer cual es su punto de vista con respecto al tema tratado para saber cual es su postura y lograr un acuerdo al respecto.

Informarle que él es una persona muy importante y que se le reconoce su gran capacidad, pero que debe entender que los demás participantes también requieren de la atención y reconocimiento.

El que busca ayuda - intentará obtener simpatía o aceptación del grupo o de algunos miembros a través de expresiones de inseguridad, confusión o subestimación.

Estrategia

Durante la sesión.

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida, que todos los presentes están para ayudarse entre sí.

Resolverle sus dudas cada vez que lo requiera, pero si es excesivo el cuestionamiento decirle que al termino de la sesión se le ayudará en forma particular.

Después de la sesión

Hablar con el "busca ayuda" para ponerse a su disposición para resolver sus dudas sobre los temas tratados

Pedirle que intente poner mas atención y procure reflexionar sobre cada tema en su tiempo libre.

El defensor de los intereses especiales - hablará de la existencia de las minorías y estereotipos, generalmente ocultando sus propios prejuicios, además siempre lo hará pensando en algo que dé respuesta a sus propios intereses o

necesidades personales sin ponerse en evidencia.

Estrategia

Durante la sesión.

Reconocer ante el grupo la validez y legitimidad de expresar diferentes opiniones aunque no coincidan entre sí.

Escuchar sus comentarios, y procurar averiguar si son sus inquietudes personales para que se hable en primera persona, reconociendo que es de su interés y no de otro(s).

Después de la sesión.

Hablar con el "defensor de los intereses especiales" para ponerse a su disposición para resolver sus dudas sobre los temas tratados.

Pedirle que cuando quiera expresar algo lo haga en primera persona para poderle ayudar.

El sabelotodo.- expone sus conceptos categóricamente, pretende hacer sentir que sus conocimientos son superiores y que él puede decir la última palabra.

Estrategia

Durante la sesión.

Reconocer ante el grupo la validez y legitimidad de expresar diferentes opiniones aunque no coincidan entre sí.

Analizar democráticamente las opiniones de los alumnos participantes, con el fin de extraer lo positivo de cada una

Propiciar la participación, con el objeto de que el "sabelotodo" no monopolice la sesión.

Pedir al "sabelotodo" que sus intervenciones sean breves para dar a otros la oportunidad de expresarse

Después de la sesión

Felicitar en privado al "sabelotodo" por su dominio del tema.

Sugerirle que dé oportunidad a los demás participar, para que éstos avancen en sus conocimientos hasta el nivel que él ya llegó.

Don títulos.- considera que no quiere ser capacitado, pues supone que a una persona con mayor escolaridad no se le puede enseñar nada. Desprecia al grupo.

Estrategia

Durante la sesión

Comentar que nadie logra reunir todo el conocimiento sobre algo y que jamás terminamos de aprender.

Realizar diferentes ejercicios que demuestren la necesidad de adecuar los conocimientos académicos con las situaciones concretas de desempeño en el trabajo.

Precisar que los temas a tratar se refieren a necesidades que impone un puesto de trabajo.

Explicar, sin caer en la alusión personal, que un buen estudiante no necesariamente es un destacado profesionista.

Apelar a personas del grupo (o de una empresa) que conozcan bien su trabajo y sean eficientes.

Después de la sesión

Hablar personalmente con "don títulos", reconociendo la importancia de su participación con los conocimientos que posee

Insinuarle sutilmente el valor que tiene la modestia, ya que la vanidad tiende a producir problemas en las relaciones con los demás.

El experto.- por lo general es una persona adulta con mucha antigüedad laboral, que considera que su prestigio se ve vulnerado al capacitársele en materias en las cuales tiene o cree tener suficiente experiencia.

Estrategia

Durante la sesión

Reconocer ante el grupo, de manera ocasional, las aportaciones que proporcionan las personas con experiencia laboral.

Reconocer ante el grupo que cualquier nueva forma de trabajar presupone la asimilación de lo logrado con anterioridad

Dar énfasis a algunos aspectos de la formación, involucrando la opinión del trabajador experimentado

Señalar la conveniencia de equilibrar la larga experiencia con las ideas técnicas innovadoras.

Después de la sesión

Hablar en privado con el "experto" y pedirle su apoyo en la sesión

Pedirle que haga comentarios que, con base en su experiencia, enriquezcan la formación que se está llevando a cabo

Invitarlo ocasionalmente para planear nuevas formas de trabajo que redunden en la productividad de la sesión.

El veterano.- no acepta la enseñanza que se le imparte, por considerar que el instructor no reúne la madurez suficiente.

Estrategia

Durante la sesión

Hacer palpable que la edad de los estudiantes y/o trabajadores, aunada a los conocimientos del joven instructor proporcionan un mejor desarrollo.
Resaltar la importancia que tiene la renovación de los conocimientos y en general el progreso y la creatividad.

Después de la sesión

Hablar con el "veterano" y sugerirle que aguarde al desarrollo del curso para formarse un juicio objetivo.

Pedirle periódicamente algunas sugerencias de cómo orientar la capacitación.
Utilizar su experiencia solicitándole que conduzca una parte de la sesión.

El ignorante.- se escuda en una pretendida o real ignorancia, para regatear su participación. Entorpece la dinámica del grupo.

Estrategia

Durante la sesión

Hacer hincapié en que los puntos a desarrollar son temas conexos para el desarrollo de una competencia para un puesto de trabajo.

Presionar al "ignorante" para que realice alguna tarea específica.

Dirigirle preguntas sencillas sobre lo que se está tratando Pedirle un resumen de lo tratado en la sesión.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "ignorante" y proporcionarle información necesaria o bien indicarle el modo de procurársela.

Pedirle, fuera de la sesión, que exteriorice sus inquietudes con el objeto de aclarar sus dudas.

El dormilón.- se duerme o bosteza durante las sesiones, mostrando con ello desinterés, irresponsabilidad y falta de respeto.

Estrategia

Durante la sesión

Hacer participar al "dormilón" en las sesiones, por medio de frecuentes

preguntas directas; obligarlo a mantenerse atento.

Mantenerlo ocupado asignándole tareas específicas.

Hacer silencio total y pedir al compañero más cercano al "dormilón" que lo despierte, de manera que se dé cuenta que está siendo observado.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "dormilón" y decirle que su actitud puede generar en el grupo falta de interés y respeto.

Entrevistarlo, haciéndole preguntas que permitan detectar y hagan aflorar su estado de ánimo, salud, problemas emocionales, familiares, etcétera.

Hacerle ver que en algunos temas, su experiencia podría ser de gran ayuda en el curso

El distraído. - no mantiene su atención e los temas a tratar. Puede considerar que el contenido no le aporta nada nuevo, o que las sesiones están mal manejadas por el instructor, esto le lleva a distraerse constantemente, a platicar y a realizar actividades ajenas al contenido de las sesiones.

Estrategia

Durante la sesión

Plantear cuestionamientos que despierten sumo interés.

Asignar al "distraído" tareas que lo mantengan interesado y ocupado.

Guardar silencio y decirle que el instructor y el grupo están en espera de que termine su "evasión"

Pedirle que resuma el tema que se ha tratado

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "distraído" y hacer hincapié en que sólo prestando atención en las sesiones podrá asimilar la nueva información.

Decirle que su actitud no es positiva para nadie y propicia la distracción del grupo

Sugerirle que aporte sus opiniones y su experiencia en los temas a tratar

El fatalista. - por desinterés, o simplemente por falta de información no asiste a las sesiones

Estrategia

Durante la sesión

Señalar ante el grupo que la asistencia al curso significa conocimientos que mejorarán su trabajo y su vida.

Si es el caso, informar al grupo que la asistencia a las sesiones, implican

reconocimientos sobre una competencia laboral.

Después de la sesión

Hablar personalmente con el "fatalista" para hacerle ver la necesidad y ventajas de su presencia en las sesiones.

Señalarle que la capacitación forma parte de la adquisición de competencias laborales y también de un proyecto de vida.

El flojo. - tiene por costumbre llegar tarde y por consiguiente interrumpe la sesión. En ocasiones demanda un resumen para involucrarse en el tema, retrasando de esta manera el avance del grupo.

Estrategia

Durante la sesión

Hacer notar al grupo la importancia de la puntualidad y dejar muy claro el horario de la sesión.

Notificar a los alumnos que los retardos afectarán negativamente la evaluación.

Continuar con la sesión, sin interrumpirla o reiniciarla por causa del "flojo".

Después de la sesión

Comentar discretamente con el "flojo" que sus retardos generan distracción e indisciplina en el resto del grupo.

Iniciar puntualmente cada sesión.

Impedir la entrada a la sesión al "flojo" reincidente.

Pedir al "flojo" que pase lista de asistencia al inicio de cada sesión a fin de presionarlo para que llegue a tiempo.

El apático - no participa en las sesiones por diversas causas; la mayoría de las veces por una falta de interés hacia los temas o hacia el grupo.

Estrategia

Durante la sesión

Explicar al grupo que la participación de todos es importante para lograr los resultados de aprendizaje esperados.

Formular preguntas que propicien la participación de todos.

Dar reconocimiento ante el grupo a los comentarios positivos que van surgiendo de los capacitados, a fin de brindar confianza a todos.

Después de la sesión

Hablar con el "apático" a fin de motivarlo para obtener su participación. Hacerle ver que sus aportaciones podrían ser de interés general.
Asignarle el desarrollo de algunos temas o de otras actividades conexas.

El cuate.- aduciendo su carácter jovial y desinhibido o tal vez a su amistad con el instructor, adopta el papel de "prefendo" frente al grupo y crea un ambiente de desorden y de rompimiento de la autoridad; de este modo relaja el orden y la seriedad que debe predominar durante la sesión.

Estrategia

Durante la sesión

Hacer constantes preguntas al "cuate" para obligarlo a disciplinarse y estudiar.
Tratar de ignorarlo cuando haga uso de la confianza y amistad en perjuicio de la enseñanza-aprendizaje.
Hablarle de usted cuando insista en abusar de la confianza y la amistad.

Después de la sesión

Hablar en privado con el "cuate" y hacerle ver que la relación formal que se establece en la sesión, es distinta de su relación amistosa.

4.2.3.2.6 Manejo de conflictos y negociación.²⁴

El analizar los diferentes tipos de conflictos, así como las causas que los propician y ejercitarse en el manejo productivo de los mismos, permitirá obtener mayores logros dentro del proceso enseñanza - aprendizaje

Para lograr alcanzar los objetivos que se plantean dentro de la institución o curso, el instructor debe ser sobre todo, "de y para la gente", tener una actitud positiva hacia el ser humano, desarrollar habilidades de comunicación que incluyen el ser asertivo, el saber escuchar, el manejo de conflictos y el saber negociar.

Por lo que es este momento tratare de sobre el manejo de conflictos y el negociarlos.

Covey menciona seis paradigmas de interacción humana y considera que el rol de liderazgo interpersonal eficaz se centra en el paradigma gana/ganas

Los paradigmas que menciona son

²⁴ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias. en línea via internet 2000

Gano/Ganas
Gano/Pierdes
Pierdo/Ganas
Pierdo/Pierdes
Gano
Gano/Ganas o no hay trato

Gano/Ganas es una filosofía total que procura el beneficio mutuo en todas las interacciones humanas; significa que los acuerdos o soluciones son mutuamente benéficos y satisfactorios. Con una solución de este tipo todas las partes se sienten bien por la decisión que se tome y se comprometen con el plan de acción, implica una actitud cooperativa y no competitiva.

El éxito de una persona no se logra a expensas o excluyendo el éxito de los otros; en el enfoque *gano/ganas* no se trata de tu éxito o el mío, sino de un éxito mejor, de un camino superior.

Gano/pierdes no es viable porque, aunque parezca que yo gano en una confrontación con usted, sus sentimientos, sus actitudes con respecto a mí y nuestra relación, siempre quedan afectadas. Mi *gano* a corto plazo será en realidad un "pierdo" a largo plazo.

Gano/Pierdes parte de un enfoque de liderazgo autoritario y es la forma más común de interacción humana, ya que la aprendemos desde pequeños, el amor y la aceptación condicionados nos llevan a competir con los demás para ser mejores y dignos ante los ojos de los demás. Se nos califica en relación con otras personas y se nos estimula a vivir en competencia, sin embargo la mayor parte de la vida no es una competencia, no tenemos por qué vivir compitiendo con nuestro cónyuge, nuestros hijos, nuestros colabinstructores, nuestros vecinos, nuestros amigos. Si en un matrimonio no están ganando los dos miembros de la pareja, no está ganando ninguno.

La mayor parte de la vida es una realidad interdependiente, no independiente, los resultados que buscamos dependen de la cooperación con otros, y la mentalidad *gano/pierdes* no conduce a esa colaboración

Pierdo/Ganas es todavía peor que la anterior, porque no tiene ninguna expectativa, ninguna visión, quienes piensan así están deseosos de agradar o apaciguar. Representa un liderazgo permisivo e indulgente. Las personas que acatan bajo este paradigma no son asertivas, son más bien pasivas. Son personas que se reprimen y somatizan constantemente, afectan la calidad de su autoestima y la calidad de sus relaciones con los otros.

Es una posición débil, al igual que la anterior, se basa en las inseguridades personales.

Si mi actitud es *pierdo/ganas*, tal vez por el momento usted obtenga lo que

queria, pero mi trabajo con usted y el cumplimiento del contrato se verán afectados por el resentimiento con el que me quedaré, cayendo nuevamente en un pierdo/pierdes.

Pierdo/Pierdes surge cuando se reúnen dos personas con actitud gano/pierdes ya que al querer mantener ambas su posición terminan perdiendo las dos. Es la filosofía del conflicto, la filosofía de la guerra, la filosofía de las personas altamente dependientes, sin dirección interior, que son desdichadas y piensan que todos los demás también deben serlo.

Pierdo/pierdes no es viable en ningún contexto. Y por otro lado, si me centro en mi propio "gano", sin tener en cuenta el punto de vista del otro, no habrá ninguna base para una relación productiva.

Gano aquí no necesariamente se desea que otro pierda, lo que importa es conseguir lo que uno quiere. Cuando no hay confrontación o competencia, este enfoque es el más común en una negociación, una persona con mentalidad de "gano" piensa en asegurarse sus propios fines, permitiendo que las otras personas logren los de ellos.

Gano/Ganas o no hay trato significa que si no podemos encontrar una solución que beneficie a ambas partes, coincidiremos en disentir de común acuerdo, no hay trato. No se ha creado ninguna expectativa ni se ha creado ningún contrato.

Si se quisiéramos establecer cuál de todos estos paradigmas es la mejor opción y esta dependerá de la realidad, del contexto, de lo que está en juego. Lo importante es que se interprete esa realidad con exactitud antes de elegir la forma de interacción más adecuada.

A largo plazo si ganamos los dos, ambos perderemos, por ello la filosofía gano/ganas es la única alternativa real en las realidades interdependientes.

Gano/ganas o no hay trato es sumamente realista en el principio de una relación comercial o de una empresa, hay algunas relaciones en las que el "no hay trato" no es viable, pero que en muchos casos es posible entrar en negociaciones con una actitud de este tipo y la libertad que proporciona esa actitud es increíble.

Pensar en gano/ganas es el hábito del liderazgo interpersonal, es fundamental para el éxito en todas las interacciones y abarca cinco dimensiones interdependientes de la vida.

Carácter
Relaciones
Acuerdos
Sistemas
Procesos

La filosofía gano/ganas es un paradigma de interacción total, se encarna en acuerdos que clarifican y administran eficazmente tanto las expectativas como el éxito.

4.2.4 Proceso de comunicación

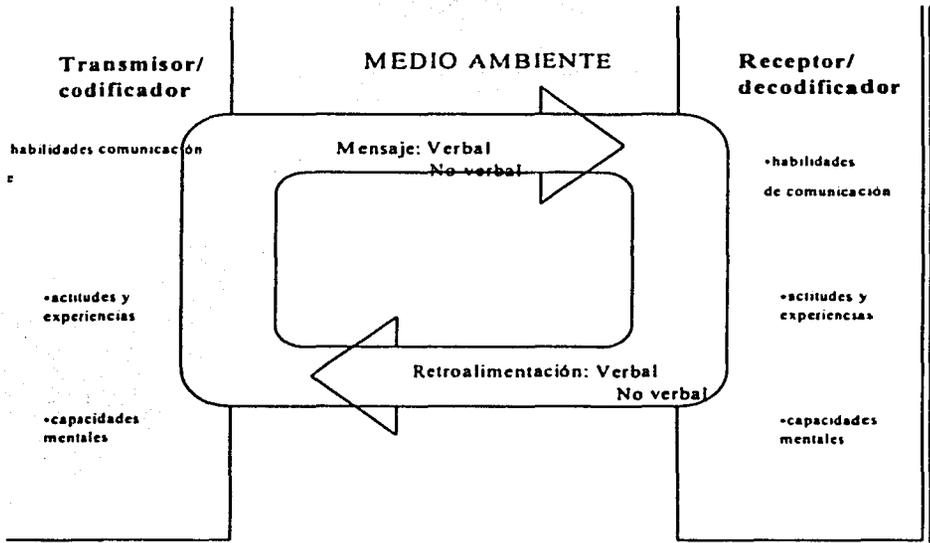
La comunicación es uno de los elementos fundamentales del proceso enseñanza-aprendizaje. Sin este elemento sería imposible establecer la relación instructor-alumno, es por ello que resulta de vital importancia resaltar el papel que juega en la formación y capacitación.

Se puede definir a la comunicación como el proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales o no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro

La conducta comunicativa, en consecuencia, exige dos polos dialécticamente implicados, que se influyen mutuamente, a través de un proceso circular, puesto que el escuchar y hablar se ejercitan simultáneamente

A continuación se encuentra un diagrama que representa el proceso de la comunicación; en él se muestra el ciclo que se establece y los diferentes aspectos que intervienen desde cada uno de los actores, así como, la influencia del medio ambiente.²⁵

²⁵ CONALEP/SEP. *Formación de facilitadores en Competencias*. Documento México, Junio 1999.



4.2.4.1 Comunicación efectiva.

Se puede considerar que la comunicación es efectiva, cuando logramos que las personas que nos escuchan o ven, respondan o actúen de acuerdo al mensaje que les hemos dirigido; sin embargo para que se dé esta efectividad se deben considerar los siguientes requisitos:

Un estado psicológico favorable tanto de parte del emisor como del receptor permite la buena audición, atención e intercambio de ideas.

Una buena motivación, facilita notablemente la comunicación.

La ocasión apropiada para comunicar, es muy influyente en el grado de efectividad que se obtenga. Un anuncio hecho a tiempo es bien recibido, pero realizado a destiempo puede causar sinsabores

El lugar que se emplea debe ser siempre el mejor.

Se puede recibir una crítica sobre nuestro desempeño de buen grado si se habla en privado, pero puede causar gran desagrado si se hace frente a nuestros compañeros.

Un factor de efectividad en la comunicación, es el contexto, la armonía que debe existir entre un término o gesto que usamos y el resto del mensaje. No se puede dar una mala noticia y sonreír al mismo tiempo.

El proceso de la comunicación se completa, con la participación del receptor,

quien descifra el mensaje recibido; el escuchar con atención representa 50% de la efectividad en la comunicación.

Además de la comunicación oral, es importante considerar la comunicación escrita, la cual debe ser legible y clara, tanto en fondo como en forma. Un mensaje claro y bien redactado, resultará de fácil comprensión.

La comunicación logra su máximo grado de efectividad cuando tanto el emisor como el receptor, han desarrollado una capacidad empática. La empatía es la facultad que tenemos los humanos, para penetrar en la personalidad de otros y anticiparnos o "adivinar" sus actitudes, preferencias o reacciones frente a un estímulo o mensaje.

Muchos teóricos de la comunicación han establecido que relacionarse y comunicarse son tan inherentes el uno del otro, que es difícil determinar causa y efecto; lo importante es que la comunicación se ha convertido en la esencia de la vida misma y las buenas relaciones humanas que son la meta deseada para el hombre que vive en un ambiente social

Algunos psicólogos de la corriente humanista, plantean que la comunicación efectiva está basada en tres principios:

Sinceridad
Valoración del otro
Empatía

4.2.4.2 Estrategias para mejorar la comunicación en grupo.

Es importante que los alumnos estén motivados a aprender el material que se les presenta. Los instructores necesitan desarrollar habilidades para motivar y alentar a la gente que están formando.

Los alumnos pueden ser motivados a través de:

lenguaje positivo
conocimiento de las necesidades y expectativas
creando un ambiente adecuado para aprender

La motivación es también uno de los factores importantes para que se logre el proceso de enseñanza-aprendizaje y como puntos estratégicos para el logro de una buena comunicación podemos considerar: la asertividad y la empatía.

Asertividad

Es el arte de decir lo que uno quiere decir, y no lo que piensa que debe decir. Es la habilidad de expresar sus pensamientos, sentimientos y percepciones; de elegir cómo reaccionar y de hablar por sus derechos cuando es apropiado.

Empatía

Empatía se refiere a la habilidad de entender y respetar a otra persona tal cual es; significa tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro.

Formulación de preguntas estratégicas

Para formular preguntas y facilitar la interrelación en el desarrollo de los procesos educativos, es básico la consideración de dos componentes: la intencionalidad y la comunicación. El primero en términos de que nadie aprende si no quiere, y para ello recurre necesariamente al segundo. la comunicación.

El hacer preguntas a los alumnos puede causar en ellos nerviosismo, sentimiento de ataque..., pero, a la vez, puede ser una forma de motivar, causar curiosidad, hacer pensar más profundamente en los temas e inclusive ver diferentes puntos de vista.

Qué preguntar, en qué forma, a quién dirigir las preguntas y para qué hacerlo, son elementos que el instructor puede y debe planear cuidadosamente en cada una de las exposiciones.

El instructor debe tener conocimiento y habilidad en el manejo de preguntas para lograr resultados positivos en el uso de las mismas.

La experiencia ha demostrado que es posible, mediante planificación adecuada y práctica sistemática, desarrollar las habilidades requeridas para hacer las preguntas apropiadas, de acuerdo con el momento y a la situación particular de aprendizaje.

La habilidad de enseñar mediante la técnica de hacer preguntas adecuadas es una herramienta importante, teniendo como objeto lograr el aprendizaje y la interacción, con base en las características de la situación de enseñanza a manejar.

Cerradas.- Demandan del alumno un bajo nivel de pensamiento. Estas preguntas requieren de respuestas cortas, predecibles y un número limitado de respuestas son aceptables o correctas. Se caracteriza esencialmente por estimular el pensamiento convergente.

Abiertas.- Requieren que el alumno infiera, especule, pronostique, exprese opiniones y emita juicios. En la mayoría de los casos, las respuestas a estas preguntas son impredecibles y diferentes respuestas pueden ser aceptables o satisfactorias a una pregunta. Se caracterizan esencialmente por estimular el pensamiento divergente y por promover la originalidad y la creatividad.

Con base en el resultado de aprendizaje esperado, el instructor puede manejar preguntas con el fin de lograr los siguientes objetivos

Sondeo. Cuando se quiere averiguar cuál es el nivel en que los alumnos dominan un tema, o si ha quedado bien comprendido o no algún concepto, conviene hacer varias preguntas de sondeo. Lanzar varias preguntas en forma escalonada, subiendo o bajando el nivel, puede servir para averiguar en qué nivel se encuentra el aprendizaje real de los alumnos.

Reafirmación de conceptos. Uno de los objetivos de formular preguntas pueden ser reafirmar los conceptos vistos; se aplican una vez que el instructor ha explicado el tema y quiere cerciorarse de que ha sido entendido y asimilado por los alumnos.

Variación del estímulo. Se puede aplicar el uso de preguntas para evitar la monotonía de una exposición y ceder la palabra a uno o varios alumnos de la clase.

Con base en la formulación, las preguntas pueden clasificarse en:

Indirectas. Son aquellas con las cuales el instructor se dirige al grupo en general, hace una pausa para permitir que cada uno de los alumnos tenga tiempo para pensar, y luego selecciona a uno en particular para que responda, de esta manera se logra la participación activa de un mayor número de ellos.

Directas. Son aquellas con las cuales el instructor se dirige directamente a un alumno en particular. En algunas ocasiones puede convenir preguntar directamente a un alumno que se vea especialmente interesado en la exposición o, por el contrario, se encuentre distraído y con muy poco interés en lo que se está hablando. En ambos casos, una buena pregunta oportuna puede ayudar a captar nuevamente o a reafirmar la atención e interés en la clase.

Las preguntas no sólo son útiles cuando las plantea el instructor, las preguntas de los alumnos ofrecen información útil. Al instructor le interesa que hagan preguntas para averiguar cuáles son sus preocupaciones y qué es lo que tienen claro. Con sus preguntas, los alumnos pueden guiarle hacia objetivos comunes.

Asimismo, las preguntas de los alumnos son una de las mejores maneras de hacerle ver el material bajo una nueva luz y, por consiguiente, de aprender más sobre él.

Las palabras que utilice el instructor para inducir preguntas, son importantes.

Ejemplo comparando el efecto de las siguientes peticiones:

¿Alguna pregunta?

¿Qué preguntas tienen sobre el material que hemos visto hasta ahora?

“Tómense unos instantes para realizar cualquier pregunta que puedan tener sobre el material que hemos visto hasta ahora; consideren cuáles podrían ser las más útiles para ustedes y pregunten únicamente cuando estén preparados”.

El primer ejemplo es una pregunta cerrada, y puede inducir silencio. No presupone que exista ninguna pregunta, ni pide el instructor al grupo que las formule, en el caso que las haya.

El segundo ejemplo da por sentado que hay preguntas, pero no las solicita explícitamente.

El tercer ejemplo no sólo presupone que hay preguntas, sino que también guía a los alumnos por un breve proceso ("Tómense unos instantes... cobrar conciencia de cualquier pregunta... consideren... las más útiles... pregunten... cuando estén preparados...") y solicita claramente que se formulen las preguntas resultantes. Si el instructor quiere más preguntas o preguntas de mayor calidad, deberá presentar su petición de esta manera.

4.2.4.3 Importancia de la comunicación para el logro de objetivos

La comunicación es la más básica y vital de todas las necesidades después de la supervivencia física. Incluso para alimentarse, desde los tiempos prehistóricos, los hombres necesitaron entenderse y cooperar los unos con los otros.

Lo que pensamos, las conversaciones que sostenemos con nosotros mismos (inteligencia intrapersonal), son muy importantes, pero no basta para lograr una buena comunicación. Para que el conocimiento no permanezca en el fondo del océano de la mente, lo que realmente importa es la capacidad de transmitir nuestros mensajes, nuestros pensamientos y sentimientos.

La comunicación no sólo se establece con palabras; en realidad, la palabra representa apenas 7 por ciento de la capacidad de influir en los demás.

Para comunicarse correctamente uno necesita, antes de pronunciar cualquier palabra, formar una estructura que proporcione mayor poder a su comunicación.

Según las investigaciones neurolingüísticas, el tono de voz y el lenguaje corporal, es decir, la postura de los interlocutores, representan un 38 por ciento y un 55 por ciento de este poder, respectivamente.

La comunicación es un canal de influencia, un instrumento de cambio, por esta razón, el instructor como agente de cambio, deberá utilizar la habilidad de comunicarse, de manera efectiva.

La comunicación puede ser verbal o escrita, pero también puede ser no verbal.

Ésta implica más de lo que realmente decimos, es lo que los otros perciben de nosotros, lo que comunicamos con el cuerpo.

El hombre, representa distintos papeles, y con frecuencia oculta lo que hay en su

interior, sin embargo, el cuerpo y el tono de voz no se apartan de la realidad.

El ser humano comunica no sólo con palabras, sino también con su postura, su aspecto, la forma en que viste, las expresiones faciales, etcétera.

El problema de la comunicación no verbal radica en la falta de congruencia entre lo que decimos y lo que realmente sentimos, o sea, cuando hay una diferencia entre el papel que desempeñamos y lo que comunicamos no verbalmente.

Cuando las palabras son distintas de las acciones, los resultados que se esperan no se cumplen.

4.2.4.4 Comunicación utilizada por el instructor

El instructor comunica no solo con palabras, sino también con su postura, su aspecto, la forma en que viste, las expresiones faciales que tiene, etc.²⁶

El problema de la comunicación no verbal radica en la falta de congruencia entre lo que se dice y lo que realmente se siente, o sea cuando hay una diferencia entre el papel que desempeñamos y lo que comunicamos no verbalmente. Cuando las palabras son distintas de las acciones, los resultados que se esperan no se cumplen.

El hablar puede aumentar la comunicación, pero también puede revelar los sentimientos, pero también los ocultan, pero los ojos, y el cuerpo pueden contrariar las palabras, ya que la comunicación corporal indica como uno se siente.

Considerando que se aprende no solo escuchando sino también viendo, la comunicación no verbal juega un papel muy importante dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

La Exposición oral y el instructor.

La enseñanza correcta se funda en una comunicación mutua entre el instructor y el alumno. En este sentido, técnicas como el de la demostración práctica, resultan más eficaces que la exposición oral en muchos casos; sin embargo, la charla y las explicaciones breves son muy comunes y necesarias en toda la instrucción práctica.

Una causa muy común del fracaso al exponer, es la de suponer que uno es capaz de enseñar sin prepararse con anterioridad, siempre que conozca el tema a la perfección. El expositor deficiente se reduce, en realidad, a pensar en voz alta y olvidada que se halla frente a un público.

²⁶ INCAFI *Manual de formación de instructores* México, Julio 1993

Para evitar esta situación, conviene prepararse con todo cuidado, preparación que exige, además del dominio de la disciplina la utilización de un plan bien pensado y de cierta flexibilidad. El material bien organizado ayuda al alumno.

Esta organización no es ni debe ser igual a la que se emplea para incluir ese mismo material en un libro de texto, pues el expositor recurre a muchos procedimientos de que no dispone el escritor.

El expositor está en condiciones de sacar partido de los acontecimientos del momento, de las diversas capacidades y experiencias de los integrantes del grupo y de la situación en la que se realiza la exposición.

La calidad de ésta depende de la habilidad del instructor para emplear las herramientas correctas en el momento oportuno. Las técnicas de atraer y sostener la atención, la utilización de láminas para ilustrar un punto, la narración de anécdotas y el cambio de acentuación de la velocidad de la palabra, así como de su intensidad.

El plan.

Una buena exposición oral siempre está preparada a la medida de la audiencia. La modalidad de la charla varía con la materia por exponer, tipo de participantes y el objetivo de la exposición.

Un buen plan de exposición es de utilidad para ayudarnos a mantenernos dentro del tema y para aprovechar el tiempo.

El plan estará determinado por:

Objetivos a alcanzar.

Conocimientos del tema por parte del conductor.

Tiempo

Lugar

Un análisis detallado del contenido del tema (conocimientos) proporciona de hecho una guía con respecto a los puntos abarcar en la exposición.

Por regla general no es buena idea aprender de memoria la charla. Quizá sea acertado recordar de corrido las primeras frases para comenzar con seguridad y también algunas afirmaciones importantes, pero debe tenerse presente que no es "Ciencia Envasada" lo que los participantes esperan del expositor.

4.2.4.5 Aspectos claves de las exposiciones orales.

Como atraer y mantener la atención.

Es evidente que si los participantes no ponen atención no asimilarán nada. ¿Qué se puede hacer acerca de este problema? En primer se debe tener entusiasmo por la materia y ganar interés por medio de una adecuada preparación. Es difícil no interesarse en algo que dominamos, pues cuanto más sabemos acerca del tema, más utilidad le encontramos y más entusiasmo despierta en nosotros. Sin preparación y sin interés resulta muy difícil fingir fervor o pasión y por consiguiente atraer y mantener la atención del participante. El estudio y la experiencia propios le conceden el derecho de hablar, no existe sustituto alguno, para esos dos elementos. Sin ellos la charla resulta falsa. ¿Quién puede sentirse interesado en escuchar a alguien que nos dice que hagamos algo que nunca ha hecho él mismo?

Conocer bien a los participantes también es un factor que contribuye a incrementar nuestro interés. El instructor debe aprender y utilizar los nombres de los discípulos.

Debe reconocer el trabajo realizado. Una parte considerable del placer de enseñar proviene de saber conocer y comprender a los estudiantes

Hablar como si fuera una conversación habitual y hacer participar.

El instructor debe emplear un estilo normal mientras habla y no una oratoria pasada de moda. Esto significa expresarse con claridad, sencillez y lógica en la idea, sin gritar ni agitar los brazos. El estilo de conversación común hace que el alumno olvide quien es el instructor que esta enseñando y que él asimilando. Ayuda a eliminar el fastidio que experimenta todo aquel que se ve forzado a realizar algo y facilitar al instructor el desarrollo de una relación cordial y espontánea con los estudiantes.

El instructor, a semejanza de otro instructor, debe tratar de apreciar la relación de los oyentes a medida que habla.

También se hallará siempre listo para introducir alguna anécdota ilustrativa, o para trocar la exposición en debate

No es obligación ser gracioso para convertirse en instructor, pero de todas maneras, un cuento agradable siempre contribuye al éxito.

Como regla práctica, es sumamente conveniente el exponer por periodos cortos y promover, entre los periodos de exposición, la discusión entre los participantes. Esta participación se puede fomentar a través de la formulación de preguntas, relacionadas con la exposición y con las experiencias de los participantes.

También favorece al éxito el empleo de cuadros, carteles y otros materiales didácticos de tamaño adecuado como para que sean visibles y siempre que se les retire de la vista toda vez que hayan servido a sus propósitos.

La actitud física mientras se habla.

El comportamiento físico del expositor puede contribuir tanto como perjudicar. El movimiento corporal debe ser espontáneo, nunca demasiado tieso, ni tampoco informal.

No hay razón para permanecer con ambos brazos caídos a los costados, ni tampoco para moverlos en ademanes sin sentido

Se da el caso del instructor que mira a través de la ventana mientras expone. Se halla bien preparado y organizado, es capaz de hablar con soltura y parece dominar el tema; el único aspecto contraproducente de su actitud es el de su persistencia en no mirar a su alumnado

Esto resulta en extremo evidente, pues cuando cambia el blanco de su mirada de un lado del salón, mira por encima de las cabezas de los participantes o recorre el piso con la vista sin detenerse. Este rasgo del instructor disminuye el éxito de su tarea pues le resulta imposible apreciar las relaciones en los alumnos ante su exposición

Resulta más fácil hablar con eficacia se dirige la vista al auditorio. Más aún, conviene dirigirse temporalmente a un asistente de cuando en cuando, a semejanza de lo que hacemos cuando conversamos

Al estar de pie delante del grupo conviene detenerse en lugar visible para todos, de modo que la figura del instructor no quede obstaculizada para alguno de los asistentes. Si alguno de éstos se viese obligado a volver la cabeza ahora a un lado, ahora al otro del que se halla sentado delante para poder ver al disertante, existen muchas probabilidades de que se canse y comience a distraerse

Los asientos deben disponerse correctamente antes de que comience la exposición. Sin embargo, aparte de cómo pueden estar arreglados aquellos, el instructor debe cuidar de no realizar movimientos lentos, no naturales, y no perturbar. Algunas veces, unos pasos hacia un lado o hacia otro ayudarán a disminuir el efecto perjudicial de alguna interrupción evidente en la exposición. Los ademanes también pueden contribuir tanto como perjudicar

Empleamos los ademanes para señalar hacia algo, para indicar que estamos asociando ideas, o para denotar que existen otros puntos de vista. Así los ademanes ayudan a transmitir el significado de lo expuesto. Un encogimiento de los hombros, o una ojeada al cielo raso o extender los brazos logran ser más expresivos que una docena de palabras. La oportunidad de los gestos y ademanes es tan importante como ellos de por sí. No conviene recalcar todo el

contenido de la charla, pues entonces resulta imposible subrayar los puntos destacables en verdad.

Pero, por otra parte, ciertos ademanes o adopción de posiciones que se repiten sin referencia alguna al sentido que pudiesen transmitir, tienden a distraer al auditorio y debe evitarse. Cosas tales como jugar con el puntero, con un llavero, etc. Son ejemplos de ademanes incorrectos. No sería mala práctica pedir a alguien bien intencionado que nos llamara la atención sobre algunas actitudes de este tipo que, por regla general, se adoptan sin caer en la cuenta de ello.

El movimiento tiende a disminuir la tensión nerviosa. Es aconsejable que, al comienzo de la exposición se mueva algún objeto, como una silla, una lámina, o que se escriba algo en el pizarrón.

Esto proporciona al instructor algo útil para hacer, desvía su propia tensión fuera de él, y relaja sus músculos.

La expresión facial del instructor también tiene un papel importante. Es conveniente sonreír cuando ello se hace de modo natural y espontáneo, sin forzar de ninguna manera el gesto, tal como ocurre en una conversación.

La voz

Todo participante debería poder escuchar sin dificultad cada una de las palabras pronunciadas por el instructor. En este sentido hay varias reglas para recordar:

Relájese.

Abra la boca (buena dicción)

Variar el volumen de voz de acuerdo con el tamaño del aula y las condiciones exteriores, especialmente si se ve obligado a exponer al aire libre, o en salón con acústica deficiente

Observar las reacciones de sus alumnos. Podrá darse cuenta de si lo escuchan con dificultad. Pregunte si lo escuchan los alumnos de las últimas filas y si alcanzan a ver bien. Puede llegar a convenir de antemano con alguno de los sentados más lejos, para que le haga una señal toda vez que éste no escuche con facilidad. Este es un buen recurso cuando haya en el salón, por ejemplo un ventilador ruidoso.

Toda persona normal dispone de un registro vocal dentro del cual se mueve con comodidad sin necesidad de esforzar la voz. El hecho de que uno hable normalmente en un tono muy bajo o muy alto, no es demasiado importante. Si le resulta posible practique con un grabador. Es monótono escuchar siempre el mismo tono. El instructor hábil cambia de tono.

La velocidad al hablar.

Para la enseñanza oral se considera satisfactoria una frecuencia de 100 a 150 palabras por minuto. Si bien algunos instructores son capaces de expresarse con

claridad a más de 150 palabras por minuto, la mayoría de los estudiantes se verán imposibilitados de pensar en lo escuchado y de comprender, si la velocidad aumenta mucho por encima de aquel límite. He aquí algunas reglas por seguir en este sentido:

Los temas sencillos deben exponerse a velocidad ligeramente mayor.

Hablar con lentitud cuando el tema sea difícil.

Hacer pausas con frecuencia. De a los estudiantes la oportunidad de entender sus afirmaciones.

Si el tiempo disponible para la lección ha sufrido una disminución, no tratar de hablar a mayor velocidad para exponer todo lo que se había previsto. Hacer un nuevo plan de sesión, teniendo en cuenta el tiempo de que ahora se dispone.

La pronunciación.

Hay que esforzarse por pronunciar correctamente siempre que se hable al alumnado. Si se tiene acento regional, hay que tratar de pronunciar de modo que lo entiendan los estudiantes de cualquier punto del país. Algunas sugerencias

Practicar la pronunciación de cada sílaba de modo distinto y claro. Cuando se habla delante de un grupo numeroso es necesario expresarse con más firmeza y determinación que cuando simplemente se conversa.

Pronunciar con mucho detenimiento las expresiones poco comunes para los alumnos. Incluso, sería conveniente escribirlas en el pizarrón o deletrearlas.

No ligar las palabras.

Pensamiento y palabra.

Antes de expresar una idea el instructor debe pensarla cabalmente. Por otra parte, está obligado a pensar durante la etapa de preparación y mientras la expone. La elección defectuosa de los términos, que debilitan la expresión, es muestra palpable de pobre preparación. He aquí algunas reglas a recordar:

Emplear términos familiares para el vocabulario de los alumnos. Tener en cuenta el nivel de instrucción del grupo. Es mejor pecar por exceso de sencillez al enseñar que correr el riesgo de que la exposición pase por encima de las cabezas de los alumnos.

No intentar impresionar a los alumnos empleando expresiones que no les sean habituales. El propósito es expresar ideas, no exhibir su amplio vocabulario.

Emplear términos técnicos toda vez que sea necesario, pero definirlos la primera vez que se utilicen. Hay que recordar que existen muchas palabras que poseen numerosos significados.

Utilizar frases breves.

Eliminar las palabras y frases innecesarias.

Convertir algunas afirmaciones en preguntas a las que se contestará de inmediato.

Variar la construcción de las oraciones para agregar interés a la exposición.

Ser concreto. Tanto que la finalidad sea la de enseñar generalidades, como hechos pormenorizados hacer que las afirmaciones poseen un significado preciso y exacto.

Todas las ideas expresadas deben relacionarse con el tema principal de la lección, esa continuidad es parte del planteamiento que, en la práctica, se indicará empleando expresiones tales como: sin embargo, no obstante, en consecuencia, más aún, por lo tanto, de acuerdo con ello, además, finalmente. No se repiten con exceso ninguna de ellas. Dado que ninguna descripción verbal, por buena que sea, logrará que en el alumno se representante el objeto o el procedimiento tal como es, (pues las palabras dejan mucho sin expresar), es muy conveniente completar la información mediante láminas, planos, tablas, cuadros, etc

Emplear el lenguaje correcto

No faltan instructores competentes en muchos aspectos que no alcanzan a valorar el significado profundo que poseen un puñado de malos hábitos en el hablar. Nadie es perfecto y ningún estudiante condenará a un instructor eficiente quede vez en cuando comete un error al expresarse. Pero en cambio, la utilización reiterada de un idioma torpemente hablado es un impedimento que muy pocos instructores pueden sobrellevar sin perjuicio

La mejor manera de corregir esto, es que se le adviertan los errores que comete al hablar y practique para mejorar su expresión. O ayudarse con una grabadora o videocámara para revisar y corregirse

4.2.4.6 La exposición: puntos que se deben recordar.

Poner entusiasmo en la voz y hablar un poquito más alto que lo supuestamente necesario. Hacer algunos ademanes para demostrar que es un ser vivo.

Hablarle al grupo, como si se hiciera a una persona, en una conversación normal.

Utilizar oraciones cortas y lenguaje sencillo. Ya que es más difícil segar el pensamiento con oraciones largas

Explicar las palabras o términos nuevos. Evitar la jerga específica excesiva

Observar a la audiencia y, ante el primer signo de fatiga hacer algo, formular preguntas o narrar una anécdota.

Emplear el buen humor para sostener el interés, siempre que de alguna manera contribuya a la asimilación de la lección

Moverse con libertad en el frente del salón, pero evitando hábitos inconvenientes, como jugar con el plumón o gis, quitarse los lentes continuamente, etc

No perder de vista a los oyentes y mirarlos como en una conversación

Formular preguntas. Sin ellas el instructor está imposibilitado de saber si el auditorio sigue el pensamiento

Recapitular siempre. Oír una sola vez no es suficiente. La repetición es necesaria para que el aprendizaje resulte provechoso. Durante el resumen el instructor expone otra vez principios básicos y los puntos principales que se han de tocar durante el curso o si no, formular preguntas para fijar estos puntos por medio del

debate. También sirve para aclarar puntos dudosos o mal comprendidos, da énfasis a los temas dominantes y los agrupa, de modo que el estudiante reciba en su mente los conocimientos bien ordenados.

4.2.4.7 El comportamiento no verbal.

Los signos "no verbales": mímica, mirada, gestos, posición; estos elementos a veces difíciles de aislar en el comportamiento global, preceden al discurso verbal, lo refuerzan lo modulan.

La organización espacial: proxemia.

La distancia que separa al emisor del receptor no es fortuita. Se encuentra determinada por un conjunto de reglas que reflejan el mensaje y las intenciones de los interlocutores.

El espacio está sometido a convenciones por todo un sistema de signos que varía de acuerdo con los grupos sociales y culturales.

E. T. Hall en su obra "La dimensión cachéc 7 " distingue:

La distancia íntima: en esta situación dos personas pueden hablarse en un tono confidencial, los intercambios son emocionalmente ricos e imbuidos de una confianza recíproca; ahí resulta posible el contacto físico. La intrusión en este espacio íntimo desencadena un sentimiento de inseguridad.

La distancia personal: cuando 2 personas se encuentran en la calle, por lo común se detienen a esa distancia para conversar. Ahí resultan posibles una cierta interacción y la observación del comportamiento del otro. Las 2 personas pueden, incluso, estrecharse la mano y hablar a viva voz sobre temas por lo general bastante neutros.

La distancia social: (1.20 m A 2.40 m) permite una comunicación verbal sin contacto físico; es utilizada por toda persona que debe comunicarse con otra en una situación social en la que el intercambio no es personal y puede ser escuchado por otras personas.

La distancia pública acortada (hasta 8 m. aprox) permite una información pública destinada a ser escuchada por un número limitado de personas. Es la distancia que se adopta un número limitado de personas. Es la distancia que se adopta una reunión, la que separa al profesor de sus alumnos. De hecho, en cuanto una persona desempeña un papel, en cuanto asume una máscara social, prefiere mantener a los otros a distancia. De este modo, la mirada no tergiversa, la información se halla empobrecida, la comunicación se reduce al discurso racional.

La relación es menos comprometida pero más controlable

La distancia pública lejana (más de 8 m.) reduce aún más las posibilidades de interacción. Los gestos llegan a ser estilizados, más simbólicos, el contenido del mensaje es valorizado y se convierte en algo más formal. Aquí el interlocutor es espectador, receptor pasivo.

La distancia, que sin duda está determinada por la acústica, sirve de modo de regulación del grado de intimidad en la relación con el interlocutor. Ejerce una influencia diferencial sobre la transmisión de la información por la movilización de los distintos canales de comunicación (factil, visual, auditivo, etc.)

Las distancias varían según el contenido del mensaje, los individuos y culturas.

Solo el instructor dispone del espacio para desplazarse, el alumno se halla inmóvil en un lugar determinado.

La localización.

La localización no está ligada a un ritual ni a una cualidad social, la elección se halla relacionada con el papel al que aspira la persona en la comunicación.

La posición al extremo de la mesa confiere una situación privilegiada. Esta situación permite una observación del comportamiento de todos los participantes; asegura un control en las comunicaciones y facilita la toma de la palabra

En las situaciones competitivas, los lugares que se ocupan en primer término son los que se hallan frente a frente, mientras que en las situaciones de coloquios se ocupan primero los lugares laterales donde pueden pasar inadvertidas las variaciones de la mirada y de la atención

Los psicólogos clínicos han observado que cuando se administra un test, la posición frente a frente inhibe y puede provocar reacciones de oposición. Esta situación desencadena una rivalidad, mientras que la posición uno al lado del otro despierta la dependencia. La posición indicada sería a 45°.

La mirada.

La mayoría de las expresiones faciales se diferencian notablemente gracias a los músculos de los ojos, que son muy móviles. Todo movimiento de los ojos, de los párpados, cualquier dilatación de la pupila propone importantes elementos de información.

Por esta razón la mirada constituye uno de los aspectos determinantes en la comunicación. Pueden leerse ahí las expresiones más plenas de matices, las emociones más reales. Solo con grandes dificultades es posible dominar las intenciones más ocultas, a tanto llegan los matices en la expresión de la mirada y tan difícil resulta de controlar

La mirada ejerce en apariencia una doble función: indica a quién se dirige la comunicación y constituye un indicio de la atención dispensada. No existe interacción en la comunicación sin intercambio de mirada, el contacto con los ojos señala una interacción intensa. Mantener, sostener la mirada de otro significa intentar el dominio de la comunicación, someter al otro a su dependencia. "Ser

visto" es también la expresión de la culpabilidad. Por esa razón, los intercambios de miradas son rápidos y la frecuencia del contacto visual dependerá del grado de intimidad y de confianza efectivamente alcanzado. Los sujetos tienen tendencia a mirar en dirección a su interlocutor cuando éstos tienen la palabra y a apartar la vista cuando han terminado.

La mímica.

Las acciones que preceden o acompañan el discurso (cambio de posición, movimiento de cabeza, de las manos acentuados de acuerdo con los medios sociales y los grupos culturales. En ocasiones constituyen un conjunto codificado que rige las expresiones del cuerpo en algunas situaciones sociales (protocolo, etiqueta, saludos). El conocimiento de esos signos y el respeto de estas reglas manifiestan la pertenencia al grupo: son signos de reconocimiento que diferencian y refuerzan los lazos sociales

Algunos movimientos (sacudir la cabeza, levantar el puño), que poseen un significado preciso, constituyen un léxico emblemático que refuerza al lenguaje hablado. El lenguaje a nivel individual, la actitud (el equilibrio y la repartición del peso del cuerpo, la rigidez o el hundimiento de la columna vertebral), los hombros (inmovilizados o móviles), el ritmo general de los movimientos (impulsos espontáneos o controlados), la respiración inmovilizada o reducida a causa de una contracción de los músculos abdominales) son señales que indican el grado de tensión o de relajación ligado al esta emocional y afectivo del individuo. Cada emoción se expresa en un modelo postular que refleja esa tensión o ese relajamiento. De este modo, la cólera y el odio generan una contracción mientras que en la alegría y el afecto, los cuerpos se dilatan y se relajan

Reich ha demostrado que algunas tensiones psíquicas acaban por inmovilizar cierto músculos, se forma entonces una coraza muscular que reduce la sensibilidad a los estímulos exteriores y lleva a actuar de manera repetitiva. La observación de esas tensiones es un elemento importante en la previsión del comportamiento

Resulta indudable que el receptor, a partir del primer contacto nota de inmediato esos indicios particulares y modula su comunicación en función de esas informaciones. Los hombres encorvados, la cabeza inclinada, indicarán tal vez una gran sumisión en la relación que se encuentra regida de inmediato por esos datos; una tensión momentánea a nivel de la posición del tono indica un alto grado de atención; la abertura o el cierre corporal (piernas cruzadas, brazos cruzados) traducen la receptividad. En consecuencia, las modificaciones de posición pueden ser medios de regulación espontánea en la comunicación: una distensión física facilitan el intercambio. El empleo de ciertas acciones es frecuente en las técnicas de entrevista: por ejemplo, una inclinación de cabeza a cada afirmación del interlocutor podrá llevarlo a reforzar sus afirmaciones. El comportamiento no verbal desempeña aquí un papel de entrenamiento para apoyar o inquirir sobre un punto en particular.

La observación de todos los movimientos es fundamental para comprender la dinámica de la comunicación: "El que tiene ojos para ver y orejas para escuchar puede llegar a convencerse de que ningún mortal es capaz de guardar el secreto. Si sus labios están silenciosos, habla con la punta de los dedos. La traición se desprende de cada uno de sus poros" (S. Freud, Estudios sobre la histeria).

Los gestos.

Los afectos primarios: alegría, cólera, rabia, sorpresa, pena, disgusto, interés, cuyas manifestaciones están ligadas al enervamiento de ciertos músculos faciales específicos, se encuentran en todos los pueblos y en todas las culturas.

En estas expresiones parece difícil determinar aquello que es constitucional y lo que ha podido ser adquirido, con frecuencia muy tempranamente, por los hábitos culturales. Es indudable, que los indicios del rostro (arrugas, fisonomía) y las señales de la mímica expresiva (sonrisa, fruncimiento de cejas, etc.) poseen un gran valor informativo. Cada rostro posee su propio carácter; podemos hallar allí las marcas de la emotividad, del impulso: cada uno ha adquirido por experiencia propia nociones intuitivas de morfopsicología. Un observador atento estará en condiciones de leer en el rostro algunas informaciones sobre la personalidad y la historia del interlocutor. Sin embargo, debe reconocerse que las distorsiones, los errores de interpretación, las proyecciones, son más numerosos cuando se trata de informaciones vinculadas con el rostro. A menudo, las emociones y los sentimientos del observador son proyectados sobre el rostro del interlocutor.

La ansiedad podrá asumir formas muy diferentes como: palidez, rubor, temblores, transpiración. Cada individuo, de acuerdo con su medio, cultural y social, adoptará una estructura de respuesta emocional particular.

Concordancia y discordancia entre los códigos verbales y no verbales

Si el código verbal posee un objetivo: transmitir un contenido de valor en cuanto a la información, el código no verbal, por su parte se utiliza casi siempre para mantener la relación interpersonal. Ese código no verbal es experimentado en forma directa por el interlocutor y constituye la primera impresión sobre la que se inscribe todo el contenido verbal, de este modo reforzado o atenuado.

Cuando existe congruencia y concordancia del sistema verbal y el no verbal el impacto del mensaje es más fuerte y mejor la recepción. Pero si existe una discordancia entre los 2 sistemas, la contradicción produce un efecto perturbador: hay desorientación del receptor, el sentido del mensaje se altera y entonces llega a ser preponderante el contenido no verbal.

4.2.4.8 Propósitos de la comunicación no verbal.

La comunicación no verbal tiene un doble propósito en la instrucción.

Proporcionar al instructor un instrumento para que perciba las reacciones que el grupo está generando

Ayudarnos a conocer y manejar nuestra actuación, los ademanes que hacemos y los actos reflejos que tenemos.

Sugerencias para comunicarse correctamente no verbalmente al grupo.

Ropa: Hay que vestir de manera agradable y de acuerdo con nuestra personalidad, con ropa con la que uno se sienta a gusto.

Contacto visual: Se tiene que establecer una atmósfera cordial. Viendo, se mantiene el control del grupo, se está alerta a las reacciones de la gente, hay que dirigirse a todos los miembros del grupo y no solamente a algunos de ellos.

Postura: De pie y erguido, sin apoyarse, no demostrar con la postura cansancio y aburrimiento.

Ademanes: Siempre que sean naturales hay que hacerlos, una sonrisa es muy importante. No hacer ademanes agresivos o de intimidación (puños cerrados, señalar, etc)

Movimientos que distraen: Como sonar las llaves o monedas, jugar con el marcador o un clip siempre demuestra inseguridad

Control de nervios: Se controlan de una manera más eficaz al estar preparado para la sesión, ir con calma, no hablar muy rápido, respirar profundo antes de comenzar, concentrarse en cada fase de desarrollo del tema, ensayar el curso y la experiencia dará seguridad

No presentar excusas: Abordar la sesión con actitud positiva, el grupo espera lo mejor del instructor, no hay que hacer ni decir nada que dé la impresión de estar poco preparados.

Conservar el aplomo: Controlarse, no permitir que las irritaciones o alteraciones nos saquen de equilibrio

Ser entusiasta: Del tema y del programa, para motivar hay que desplegar entusiasmo, hay que contagiar. La presentación del material y el interés que se demuestra, genera entusiasmo y el entusiasmo es contagioso.

Dar confianza: Acercarse a los participantes, esto promueve la confianza y la seguridad, ser uno mismo

Evitar las muletillas: Son palabras, que utilizamos para ganar tiempo, ordenar ideas que demuestran inseguridad y falta de conocimiento (Este, pero, si, aja, m.m.m., etc.) Primero se debe detectar cuales son las muletillas de cada persona

y esto se hace durante la etapa de ensayo del curso, con la ayuda de algún compañero o una videocámara que nos muestre en que momento se utilizaron y con que frecuencia. Y en esas partes de la exposición muestran falta de preparación.

Observar al grupo: Esto ayudará a detectar si hay cansancio o fatiga, para decir si se cambia de ritmo de la sesión.

Al comunicarse de manera no verbal, se muestran varios comportamientos que son importantes de considerar en el desempeño como instructores:

Estados de ánimo que provoca la persona (o personas) con quien se está comunicando (simpatía, antipatía, enojo, aceptación, rechazo, apoyo, etc.)

Dominio de la situación (confianza, seguridad en los contenidos, en los participantes, en el logro de los objetivos)

Los ademanes, gestos. Movimiento alrededor del salón y tono de voz, enriquecerán y reforzarán lo que se transmite verbalmente o también generarán confusión, incertidumbre, distorsión.

Entusiasmo e interés en la materia y en los participantes.

Por eso, cuando se comunica, los mensajes corporales presentan ciertas reacciones que dependen del grado en que se dan los factores anteriores, esto quiere decir que cuando hay simpatía por alguien hay un menor espacio entre las personas que se están comunicando, los ademanes demuestran agrado, y las expresiones son más positivas

Como instructores, hay que recordar, que los grupos son heterogéneos y que en ellos habrá gente que nos cause simpatía y personas que por ciertos factores que desagradan, sin embargo, el instructor su papel es comunicar, promover el cambio, motivar hacia el aprendizaje, por ello hay que mejorar la comunicación no verbal.

El instructor como propiciador de la comunicación

La comunicación es un instrumento de aprendizaje por medio del cual los participantes condicionan recíprocamente su conducta en forma de intercambio de ideas, actitudes, conocimientos y experiencias a todo esto con lo que los individuos piensan y actúan, es lo que E. Pichón Riviere llamó "Esquema Referencial"

Los esquemas referenciales son los que los miembros del grupo piensan y se comunican. La comunicación en el grupo es una constante confrontación de los esquemas de referencia. Esta experiencia permite rectificar, ratificar y enriquecer los esquemas anteriores

La función del instructor consistirá en animar y favorecer la expresión, la indagación, la retroalimentación y la modificación de los esquemas referenciales por medio de una comunicación permanente, profunda y comprometida, llegando ésta, a través de un desarrollo progresivo a tomar la forma de una espiral, en la cual coinciden didáctica, aprendizaje y comunicación.

Pero además de favorecer la comunicación y el diálogo, corresponde al instructor evitar que se rompa o deteriore, la comunicación. Para esto se hace necesario aclarar la diferencia entre 2 formas de participación:

LA INTERVENCIÓN	LA INTERACCIÓN
La persona participa sin considerar el curso de una discusión, sin tomar en cuenta a los demás.	La persona toma en consideración las intervenciones anteriores y las organiza, añadiendo algo nuevo, dando lugar a otras interacciones.

No se considera conveniente obligar o exigir una participación expresa y sí en cambio propiciar y procurar una participación lo más equitativa posible en el grupo.

4.2.4.9 Diez recomendaciones para mejorar como instructor.

1. Llegar a tiempo a cada curso y en general a trabajar.
2. Rendir más de lo que se espera de uno, tanto en calidad como en cantidad de trabajo. Unos minutos extra pueden servir para terminar una tarea es importante para el logro de las metas de usted y de la organización.
3. Ayudar a participantes, jefes y compañeros. Todo lo que se haga para ayudar ahora, le será recompensado más tarde, porque habrá ganado "experiencia".
4. Ser afirmativo en sus relaciones con los demás, tener cuidado de no agredir. Lo primero es constructivo.
5. Mantenerse alerta a toda oportunidad de progreso. La oportunidad no va a venir en su busca, uno tiene que buscarla.
6. Aprender todos los secretos del trabajo. Familiarizarse con todas las operaciones, departamentos, áreas, estrategias de capacitación y contenidos de cursos, ganará eficiencia en el trabajo.
7. Estar preparado para sustituir a cualquiera en una emergencia.
8. No esperar que se le diga como hacer las cosas, dentro de las reglas, usar el criterio e iniciativa.
9. La suerte es algo que crea uno mismo (entre más se prepare, entre más se esfuerce, más suerte tendrá).
10. La gente que triunfa no se queda quieta esperando que le ocurran las cosas. Da el primer paso y después el segundo.

4.2.5 Estilos de aprendizaje y plan de sesión.

Tanto para los alumnos como para el instructor, el objetivo de la formación y capacitación es el aprendizaje. Aprender es un talento natural; de hecho, no podemos no aprender. Si bien todos contamos con este talento, también es cierto que tenemos preferencias personales en cuanto a qué y cómo aprendemos.

Por esta concepción de que la responsabilidad cae en quien aprende se le ha denominado a los objetivos resultados de aprendizaje los cuales deben abarcar a todos los estilos de aprendizaje y deben estar contemplados en las estrategias.

La persona que funge como instructor, también tiene puntos fuertes y débiles en su manera de pensar y de presentar el material. Ser consciente de su propio estilo de aprendizaje y de los distintos estilos de aprendizaje que hay en el grupo, significa que el instructor puede superar sus preferencias personales y presentar el tema de diferentes maneras con ayuda de los recursos didácticos, haciendo que resulte fácil el aprendizaje para todos los presentes.

Todos los individuos utilizan los diferentes sentidos de percepción, es decir, la vista, el olfato, el oído, el tacto y el gusto; sin embargo, algunos tienen preferencias por uno o por otro. Estas preferencias determinarán como un individuo presenta y recibe la información y son estas preferencias las que a su vez determinan los estilos de aprendizaje.

A algunas personas les gusta ver para aprender (personas visuales); otras prefieren oír (personas auditivas) y otras más necesitan moverse, tocar y hacer (personas kinestésicas).

Considerando la diversidad de participantes que se tienen en un curso se puede asegurar que habrá personas con diferentes preferencias de aprendizaje. Esto quiere decir, como por ejemplo que al planear la sesión, el instructor debe considerar estrategias y recursos didácticos que contengan: imágenes, sonidos, sensaciones y movimientos.

Selección de estrategias de aprendizaje

La selección de estrategias debe ser un proceso reflexivo y responsable, ya que los resultados reflejarán el esfuerzo no sólo de la enseñanza, sino de la capacidad e interés de los alumnos por el aprendizaje.

Para definir nuevas estrategias para nuestro plan de sesión hay que considerar si las estrategias establecidas en el programa son las adecuadas o si éstas deben ser modificadas, ampliadas, según grupo, tiempo, recursos disponibles, etcétera.

Se sugiere una serie de principios para hacer más congruente la selección de las estrategias con el aprendizaje, destacando los siguientes

- **Proximidad:** Tratar de buscar una estrategia lo más apegada a la realidad de los alumnos
- **Dirección:** Tornar claros y precisos los objetivos o resultados de aprendizaje a alcanzar
- **Marcha propia y continua:** Respetar las diferencias individuales de los alumnos; promover la perfección de la tarea, y a su vez, proporcionar las oportunidades para que ocurra en función del nivel del grupo. Si existen diferencias muy drásticas entre el nivel que exige la materia y el del grupo, acuerde con la institución u organización los ajustes necesarios y comparta el compromiso de mejora.
- **Ordenamiento:** Principio elemental de trabajo que exige que todas las tareas sean previstas por el instructor con cierto orden. Aún así, si se improvisa una estrategia ésta deberá llevar también cierto orden
- **Adecuación:** Seleccionar las estrategias en función de los recursos, el alumno, la institución y del contexto. Hay que evitar quejarse por la falta de recursos; desarrolle su creatividad
- **Eficiencia:** Procurar que en toda estrategia exista un mínimo de participación para que dé resultados
- **Realidad psicológica:** Tomar en cuenta el tipo y nivel de alumnos
- **Participación:** Entre más activo sea el proceso, mejores resultados podrá esperar.
- **Dificultad:** Procurar hacer que la actividad no exija un esfuerzo mayor del que los alumnos pueden lograr, a tal grado que frustre totalmente su participación
- **Espontaneidad:** Promover la participación voluntaria de los alumnos.
- **Transferencia:** Así como se toma en cuenta la realidad del alumno, se debe buscar que los aprendizajes obtenidos sean aplicables en la misma, y de ser posible, a situaciones similares
- **Reflexión:** Enfatizar la enseñanza que lleve a la reflexión crítica del aprendizaje

Es conveniente que se advierta que la metodología debe observarse como un medio y no como un fin, así como mantener una disposición abierta para adecuarla y ajustarla a cada situación. En la Capacitación se persigue, fundamentalmente, que el sujeto asuma tal grado de autonomía que le permita ser altamente productivo y capaz, por tanto, la selección de una estrategia estará orientada al logro de tal fin.

Objetivos

Un objetivo es un enunciado que describe las habilidades, conocimientos y actitudes que serán logrados por el alumno al completar un programa, sesión de clase o capacitación. Estos, deben ser observables y medibles, por lo que en su redacción se deben emplear siempre verbos activos.

Las funciones de los objetivos son

- **Proporcionar un punto de vista para la instrucción. No se requiere enseñar aspectos que los alumnos ya conocen. Deben ser claros en lo que quieren que los alumnos hagan exactamente al completar un curso, una sesión de clase o capacitación.**
- **Ayudar a proporcionar un criterio, tanto para el instructor como para el alumno (autoasesoramiento).**

Actualmente, como ya lo mencione; también se maneja el termino de resultado de aprendizaje en el cual la responsabilidad del proceso de enseñanza –aprendizaje cae en este último, como quien dice en el estudiante, alumno o participante como se le quiera denominar, por lo que los verbos utilizados en los enunciados deben expresar resultados medibles, tangibles y observables de lo que cada alumno aprendió en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Redacción de los objetivos.

Cuando se seleccione un verbo para redactar objetivos, se debe tener cuidado con el uso de verbos que son difíciles de evaluar, ya que no pueden ser observados ni verificados.

Los objetivos deben establecer el desempeño de la persona; éste se establece por medio de la definición de un verbo de acción que atiende a la obtención de productos concretos y a los niveles taxonómicos.

Según B. Bloom, los niveles taxonómicos son la clasificación jerárquica del desarrollo de los tres dominios fundamentales, que corresponden a tres grandes campos de la conducta humana el pensar, el sentir y el hacer, y pueden clasificarse en tres ámbitos:

Cognoscitivo: Conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación.

Afectivo: Receptividad, respuesta, valoración, organización de valores y caracterización del individuo mediante un sistema de valores

Psicomotor: imitación, manipulación precisión, articulación y naturalización

La taxonomía de Bloom ayuda a ampliar la especificación de los objetivos, de tal manera que resulte más fácil planear las experiencias y preparar los medios adecuados para la evaluación.

Esta taxonomía ya se menciona con anterioridad.

4.2.6 Estrategias de capacitación o técnicas didácticas²⁷

Métodos, técnicas, medios y recursos didácticos:

Los métodos didácticos son todos aquellos procesos y procedimientos que organizan, orientan y guían el proceso educativo, existen 3 métodos básicos de enseñanza: el mayéutico que se lleva a cabo a través de preguntas. El catártico, que implica propiciar que el participante hable libremente para que pueda expresar sus emociones, sentimientos y el concreto que recurre a la experiencia específica entre el sujeto y el aprendizaje de la materia

Las técnicas didácticas son maneras, procedimientos o medios sistematizados de organizar y desarrollar la actividad del grupo. Constituyen procedimientos fundados científicamente y suficientemente probados en la experiencia, y ésta es la que permite afirmar que una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo

Éstas, no deben ser consideradas como fines en sí mismas, sino como instrumentos o medios para el logro de la verdadera finalidad grupal, beneficiar a los miembros del grupo

La eficacia de las técnicas dependerá en alto grado de la habilidad personal, del buen sentido y don de oportunidad, de la capacidad creadora e imaginativa para adecuar, en cada caso, las normas a las circunstancias y conveniencias del momento (el aquí y ahora); las técnicas tendrán siempre el valor que sepan transmitirle las personas que las utilizan

Las técnicas didácticas para el trabajo grupal son instrumentos, herramientas, y como tales, cada una tiene sus propios objetivos, y es útil para un fin específico, es de vital importancia tener en cuenta los objetivos implícitos de cada técnica, como instrumento que son, se les pueden hacer las modificaciones y adaptaciones que el instructor considere necesarias para el logro de los objetivos

También es posible crear nuevas técnicas mediante la combinación de dos o tres de las existentes. De aquí la importancia de determinar cada técnica, con una evaluación grupal, con la cual el instructor podrá extraer orientaciones útiles para modificarlas

Para que una técnica sea efectiva, debe cumplir con las siguientes condiciones básicas:

- Seleccionar la técnica más adecuada para el objetivo que se pretende.
- Aplicar la técnica en el momento preciso, no antes ni después.
- Aplicarla correctamente

²⁷ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea vía internet 2000

Cuando una técnica no alcanza los objetivos planteados, considere si faltó alguna de estas condiciones; y no es que no sirvan, sino que no se aplicó adecuadamente.

Tipos y uso

Las técnicas didácticas deben aplicarse con un objetivo claro y bien definido. De tal manera, los miembros del grupo y su instructor, han de saber que se propone al utilizar una técnica; el grupo no debe reunirse porque sí, ni para aplicar la técnica, sino motivado por un interés común, hacia un objetivo para el cual la técnica representa un buen instrumento.

Las diversas técnicas didácticas poseen características variables que las hacen aptas para determinados grupos en distintas circunstancias. La elección de la técnica adecuada en cada caso corresponde al instructor del grupo.

Para seleccionar la técnica más conveniente en cada caso habrá que considerar los siguientes factores: objetivos, madurez, tamaño y características de los miembros del grupo; así mismo los factores del medio externo, y la capacidad del instructor.

A continuación menciono algunas normas generales de las técnicas didácticas

- ✓ Las técnicas deben conocerse previamente, ya que no es un frío folleto de instrucciones, éstas no pueden seguirse mecánicamente.
- ✓ Antes de utilizar una técnica debe conocerse su estructura, su dinámica, sus posibilidades y sus riesgos.
- ✓ Es importante seguir, en todo lo posible, el procedimiento indicado en cada caso.
- ✓ Deben aplicarse con un objetivo claro y bien definido
- ✓ Requieren de una atmósfera cordial y democrática
- ✓ En todo momento debe existir una actitud de cooperación.
- ✓ Debe incrementarse la participación activa de los miembros del grupo.
- ✓ Todas las técnicas se basan en el trabajo voluntario, la buena intención y el juego limpio.

Todas tienen como finalidad implícita

- ✓ Desarrollar el sentimiento del "nosotros"
- ✓ Enseñar a pensar activamente
- ✓ Enseñar a escuchar de modo comprensivo.
- ✓ Desarrollar capacidades de cooperación, intercambio, responsabilidad, autonomía y creación
- ✓ Vencer temores e inhibiciones, superar tensiones y crear sentimientos de seguridad.
- ✓ Crear una actitud positiva ante los problemas de las relaciones humanas.

favorable a la adaptación social del individuo.

Las técnicas didácticas son estructuras, prácticas, esquemas de organización o instrumentos sistematizados útiles y funcionales para guiar al grupo hacia la consolidación de los objetivos (mesa redonda, phillips 66, lluvia de ideas, collage, etc).

Los medios didácticos como los recursos materiales concretos observables y manejables que facilitan la labor del instructor al propiciar la comunicación entre este y el grupo a través de la estimulación de los sentidos para llegar más fácilmente al conocimientos o la adquisición y desarrollo de destrezas y habilidades (rotafolio, computadora, láminas, proyector, video, grabadora, proyector de cuerpos opacos, etc)

Para la planeación de una sesión es indispensable contar con el recurso didáctico suficiente para los participantes del grupo, en muchas ocasiones, se inician las sesiones contando únicamente con una parte de material, y si alguno de los participantes carece de él, causará incomodidad entre los alumnos y, en ocasiones, creará falta de interés

Los apoyos didácticos pueden incluir todo aquello que ayude al alumno a comprender el tema; todo implemento que lo acerque al objetivo, al ilustrar el tema en forma más efectiva que las palabras

Como anteriormente mencionamos, el recurso didáctico es el conjunto de medios materiales que intervienen y facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se utilizan como medios para facilitar la comunicación entre el instructor y el alumno. Las características que debe cumplir este material son:

- Ajustarse a la situación del trabajo
- Despertar el interés del alumno
- Facilitar la actividad docente cuando no se puede practicar en el lugar de trabajo
- Consistencia y simplicidad
- Adecuarse a contenidos, metodología y procedimientos establecidos.
- Finalidad
- Aproximar al alumno a la realidad, ofreciéndole una noción más exacta de los hechos o fenómenos estudiados, acercar las ideas a los sentidos
- Facilitar la percepción y la comprensión de los hechos y de los conceptos
- Contribuir a la fijación de aprendizaje mediante la impresión más viva y sugestiva que puede provocar el material
- Dar oportunidad para que se manifiesten las actitudes y el desarrollo de habilidades específicas como el manejo de aparatos o la construcción de los mismos, por parte de los alumnos
- Mantener el interés, la atención y disminuir el esfuerzo del alumno.

4.2.7 Clasificación del recurso didáctico

1. **Material tradicional:** incluye los elementos materiales que habitualmente se han usado en la instrucción, unos de uso común: libros, cuadernos, lápices, gises, pizarrón; y otros, de uso específico: materia prima, máquinas, herramientas, instrumentos, etcétera.

2. **Material técnico:** con el avance de la tecnología industrial van tomando vigencia en el aula medios más o menos sofisticados, entre los que se encuentran: a) medios audiovisuales, entendiendo por tales los instrumentos visuales, auditivos y mixtos; b) máquinas de entrenamiento, programas de cómputo; c) simuladores; d) telemática; etc.

Para que el recurso didáctico realmente sea un auxiliar eficaz en la enseñanza se debe elaborar, elegir y aplicar de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) **Los objetivos** para conocer de una manera clara y precisa el resultado de aprendizaje que se pretende alcanzar, el grado de profundidad y dificultad con los que deben tratarse los contenidos y actividades, condiciona el tipo de material didáctico que se requiere.
- b) **Características de los alumnos:** Es preciso establecer que cada grupo presenta características individuales y colectivas que lo hacen diferente, por lo que el análisis y evaluación de las mismas servirá de orientación en la selección y aplicación del recurso material
- c) **Características del salón o lugar de desarrollo de la sesión:** Uno de los factores que con mayor frecuencia influye en el uso de material es el espacio físico de que se dispone. De igual manera se debe considerar la iluminación, el espacio disponible por alumno, las posibilidades de uso de energía eléctrica, mesas de trabajo, aislamiento sonoro, etcétera. También es indispensable que el instructor se cerciore de la posibilidad de usar aparatos y equipo necesarios en las fechas probables que se llevará a cabo la clase o sesión de capacitación y, de ser necesario, solicitar asesoría para el manejo de los mismos
- d) **Tiempo y costo:** Es necesario que el instructor valore si el tiempo y el costo destinado a usar o desarrollar material didáctico producirán los beneficios esperados y acordes con los resultados de aprendizaje establecidos
- e) **Distribución de tiempos:** Para elegir los medios y recursos didácticos se necesita saber de cuanto tiempo se dispone para ser aplicados cumpliendo con los resultados de aprendizaje u objetivos para los cuales se escogieron. Este tiempo debe considerar, el lapso que se dedicará a la exposición de temas, la realización de actividades y las prácticas necesarias

Es importante recordar en la estimación de tiempos que, científicamente, una persona concentra su atención en un tiempo máximo de 40 minutos, después de esto el alumno se distrae con facilidad, es importante recordarlo ya que en muchas ocasiones se establecen sesiones demasiado largas, y es necesario que el instructor divida este tiempo en espacios más pequeños, así como realizar dinámicas entre ellos que le permitan atraer nuevamente la atención de los participantes.

La estimación de tiempos para cada actividad y tema, es el último eslabón para elaborar el plan de sesión, ya que no podemos hacer un cálculo preciso, hasta no haber definido las estrategias, métodos y técnicas.

4.2.7.1 Adecuación de las técnicas didácticas de acuerdo con las características del grupo.

La función del instructor es enlazar los procesos de construcción del alumno con el saber colectivo culturalmente organizado, lo que implica que la función del instructor no se limitará a crear condiciones óptimas para que el alumno despliegue una actividad mental constructiva, sino que debe orientar y guiar explícita y deliberadamente dicha actividad.

Las diversas técnicas didácticas poseen características variables que las hacen aptas para determinados grupos en distintas circunstancias. La elección de la técnica adecuada en cada caso corresponde al instructor del grupo.

Para seleccionar la técnica más conveniente en cada caso habrá que considerar los siguientes factores: objetivos, madurez, tamaño y características de los miembros del grupo; así mismo los factores del medio externo, y la capacidad del instructor.

Las diversas técnicas didácticas requieren el estudio de las mismas y el entrenamiento o experiencia en su aplicación; a continuación se mencionan algunas de ellas.

- Método de tareas, en que se aprende realizando actividades
- Debate, confrontación de dos posiciones diferentes
- Exploración de campo; quienes la realizan van a una institución o lugar para aprender observando el ambiente mismo
- Método de casos, donde se reconstruye una secuencia histórica de decisiones o actividades, en las cuales los que aprenden reaccionen como si hubieran vivido dichas situaciones
- Práctica especializada, en esta técnica se aprende junto al instructor que domina un arte a un nivel más alto, tal como ocurre con un artesano o un concertista que forma a un discípulo
- Enseñanza a distancia, aquí, el contacto entre el instructor y el alumno se realiza mediante mensajes transmitidos por diversos medios
- Enseñanza frontal o tradicional, en la que el instructor enseña a un grupo de alumnos (a veces preguntándoles aunque no sepan)
- Enseñanza programada, en que se aprenden ciertos conocimientos previamente definidos de acuerdo con secuencias de aprendizaje definidas
- Lugar individual de aprendizaje, en esta técnica se utiliza un conjunto de materiales disponibles (textos o audiovisuales) para aprender usando estrategias que selecciona el que aprende en un salón pedagógico
- Coloquio en pequeños grupos, tales como las mesas redondas, en que se intercambian informaciones que poseen los participantes

- Exhibiciones educativas, tales como exposiciones, museos, jardines y ferias, en los cuales se aprende de lo que es posible observar durante el recorrido, presentación de diapositivas y exposición de guías entrenadas
- Diálogos educativos, de tipo socrático, en el cual se establece un intercambio de ideas entre dos personas; con ello, se logra esclarecer conceptos o antecedentes.
- Gabinete de aprendizaje, en esta técnica se participa en procesos de producción reales, pero utiliza los elementos básicos (por ejemplo, Freinet usa bloques de madera para imprimir sus materiales de lectura)
- Congreso educativo, tales como seminarios o conferencias, un grupo se reúne periódicamente, con una cierta planificación de sus actividades, para aprender algo, los unos de los otros (en forma mutua).
- Red de educación mutua, en la cual las personas que trabajan en un mismo problema se comunican por escrito los avances, y se comprometen a cumplir ciertas normas
- Proyecto educativo, aquí se lleva a cabo un proyecto de desarrollo social para que los participantes puedan aprender en una situación real.
- Simulación, en que una realidad se reemplaza por versiones simplificadas
- Tutoría, en esta técnica, aquellos más avanzados ayudan en forma sistemática a los más atrasados, a resolver sus problemas específicos de aprendizaje.
- Cursos académicos, en que una persona entrega su saber de forma unilateral a un grupo de asistentes a su presentación
- Taller educativo, en esta técnica un conjunto de personas que tienen ciertas habilidades generan ciertos productos y mejoran sus capacidades o habilidades, al dedicarse a esa actividad en forma exclusiva durante un periodo determinado.

Otros autores también las clasifican de la siguiente manera:²⁸

Técnicas didácticas

Técnica	Descripción	Participantes	Principales usos	Ventajas	Limitaciones
Foro	Un grupo discute informalmente un tema conducido por un coordinador.	Todo el grupo.	Trata de debatir un tema o problema determinado.	Permite la libre expresión de ideas y opiniones a todos los integrantes de un grupo.	El instructor debe manejar muy bien al grupo pues se puede desviar fácilmente del tema.
Demostración	Mostrar al grupo un fenómeno o razonamiento.	Los alumnos y el instructor.	Utilizado para comprobar, exhibir o ejemplificar prácticamente hechos, conceptos, procesos y experiencias.	Atrae el interés de los alumnos, pues difiere de lo habitual. Propicia aprendizaje efectivo. Las conductas aprendidas pueden aplicarse de inmediato al trabajo	No es útil para la enseñanza y formación de capacidades o habilidades intelectuales. Requiere de un determinado material y equipos

²⁸ CONALEP Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea via internet 2000

				real.	no accesibles a muchas instituciones educativas.
Ruptura del Hielo	Cada integrante se presenta al grupo manifestando cinco cosas que le caracterizan.	Los alumnos y el instructor.	Rompe la tensión de un grupo nuevo.	Modifica la tensión inicial y facilita el trabajo en grupo.	Si el grupo es numeroso absorbe mucho tiempo.
Tres experiencias	Se pide a los miembros que anoten experiencias de su vida y después las discutan en grupos pequeños; al final se discuten con todo el grupo.	Todo el grupo y el instructor.	Se pretende crear una atmósfera más abierta en un grupo permitiendo la integración.	Permite desenvolverse con mayor libertad: No se requiere de material específico.	El instructor debe tener un buen manejo del grupo, pues se presta a la dispersión de ideas.
Sociodrama	Representar situaciones reales o ficticias ante un auditorio.	Algunos alumnos y instructores.	Mostrar objetivamente algunas situaciones.	Puede usarse con grupos numerosos. Ayuda a los miembros a identificarse con un problema. Despierta el interés.	Es difícil conseguir voluntarios. Requiere dirección hábil. Quienes representan los papeles pueden encontrar dificultad para hacerlo.

En la medida en que los alumnos se perciban como hábiles o capaces, estarán favorablemente motivados y tenderán a un aprendizaje significativo, no sólo temporal, sino un aprendizaje que los capacite para continuar una vida académica provechosa. La propuesta presentada no pretende en ningún momento ser rígida; es decir, debe llevarse a cabo de manera flexible, acorde con el grupo, materia a impartir y experiencia del docente

A continuación presento una serie de recomendaciones que el instructor debe contemplar para el manejo de técnicas didácticas

- Fomentar atribuciones estables, ya que aseguran una constancia en la expectativa
- Reforzar las atribuciones estables, reiterando la confianza en el nivel de habilidad
- Apoyar o dirigir hacia la motivación y el control interno del alumno.
- Enfatizar que el aprendizaje se debe principalmente a factores propios de la persona
- Dirigir resultados tendientes al éxito
- Hacer trabajar a los alumnos considerados por ellos mismos como inhábiles, con el fin de conducirlos poco a poco al éxito
- Evitar la ley del mínimo esfuerzo
- Enfatizar la importancia de la relación esfuerzo-resultado. No aceptando excusas ni estrategias que oculten el verdadero nivel de habilidad

- En una situación de fracaso, atribuirlo a la falta de esfuerzo, para que en otra oportunidad se eleve el nivel de esfuerzo.
- Designar, en la medida de lo posible, tareas individuales, ya que favorece una atribución de esfuerzo y, por lo tanto, una expectativa alta.
- No herir la autoestima de los alumnos.
- Retroalimentar positivamente su nivel de habilidad. Propiciar un aprendizaje endógeno; así disminuye la preocupación por evitar el fracaso.
- Reforzar la autoestima y/o habilidad de los alumnos, reiterando que la motivación representa el incremento de habilidades y el dominio del conocimiento.
- Verbalizar el beneficio de aprender aprendiendo, o aprender libremente, y no por competitividad.
- Evitar los métodos de evaluación tradicional (exámenes escritos) ya que difícilmente proporcionan el verdadero nivel de habilidad de los alumnos y desfavorecen un aprendizaje endógeno.
- Fomentar una buena relación instructor-alumno.
- Demostrar confianza en el grupo, conocer a cada estudiante por su nombre y adecuar el contenido a sus intereses (en la medida de lo posible).
- Elevar el nivel de logro.
- Definir con claridad las metas individuales, cumplir y dominar realmente los objetivos planteados en el grupo.

4.2.7.2 Materiales didácticos.

Tipos y usos

La expresión material didáctico tiene un gran número de acepciones, entre las más usuales se encuentran las siguientes.²⁹

1. Medios auxiliares
2. Medios didácticos
3. Medios de instrucción
4. Recursos audiovisuales
5. Recursos didácticos
6. Recursos perceptuales de aprendizaje

Los medios más conocidos son.

MEDIO	UTILIZACIÓN	VENTAJAS	LIMITACIONES
Videocinta	Con videocasetera y televisor	Se desarrolla la sesión en forma continua y propicia la participación del grupo.	Se requiere un espacio con características de iluminación determinadas para realizar la sesión.
Libros de consulta Libros	Su uso no exige de equipo y es un	Perdurables, permiten al lector revisar o repetir	Su éxito depende de la habilidad para la lectura y comprensión

²⁹ *Metodologías del Aprendizaje*. Programa de Cooperación Técnica CONALEP-COVAO. MEXICO. CONALEP. 1996

complementarios	complemento ideal para la labor del instructor y del alumno.	unidades de estudio tantas veces como sea necesario. Facilita la toma de notas y propicia la capacidad de síntesis. Enriquece el vocabulario	del estudiante. Propicia más el desarrollo de habilidades como la memorización, que el desarrollo del aprendizaje mismo. Propicia el verbalismo.
Pizarrón	En el transcurso de la sesión de clase	Permite al instructor adaptar la exposición gráfica al ritmo de trabajo del grupo; hacer intervenir activamente a los participantes: borrar fácilmente.	En lugares muy grandes es poco visible
Rotafolio	Sirve de apoyo en circunstancias específicas en el proceso enseñanza-aprendizaje	Versatilidad en su empleo al presentar la información de manera secuencial; es breve y clara la información que se presenta	Por su tamaño es poco recomendable en lugares grandes o grupos muy numerosos.
Láminas	Material didáctico constituido por hojas de papel y otros materiales; se usa para representar en formas objetiva conceptos complejos, difíciles o abstractos.	Permite la consulta oportuna de contenido; refuerzan la palabra del instructor; contribuyen a desarrollar la observación del alumno	Por su tamaño es poco recomendable en lugares grandes o grupos muy numerosos.

Los medios didácticos de uso común están constituidos por:

Materiales impresos.- Son una fuente de información de uno o varios autores y propician sugerencias al lector e incita respuestas personales, su uso no requiere de equipo y se puede utilizar en cualquier lugar, permite conformar opiniones diversas en torno a un mismo tema

Recursos plásticos.- Son medios visuales, cuya fuerza e interés didáctico no radica tanto en sí mismos como en las sugerencias y diligencias del instructor y no interviene en su empleo ningún dispositivo de tipo técnico, no limitan la duración de su uso, por ser imágenes estables, impresas o confeccionadas, pueden contemplarse durante el tiempo que se juzgue necesario.

Materiales audiovisuales.- Son los recursos didácticos que estimulan la atención del alumno a través de la vista o el oído, o de ambos a la vez.

Los materiales didácticos se clasifican como:

MATERIALES
AUDITIVOS
Cassettes
Cintas
Discos

DE IMAGEN FIJA
Filminas
Fotografías
Transparencias
GRÁFICOS
Acetatos
Carteles
Diagramas
Gráficas
Ilustraciones
IMPRESOS
Fotocopias manuales
Revistas
Textos
MIXTOS
Audiovisuales
Películas
Videocassetes
TRIDIMENSIONALES
Material de laboratorio
Objetos reales
Especímenes
ELECTRÓNICOS
Disquetes

4.2.7.3 Importancia de los recursos didácticos

El propósito del material didáctico es aproximar al estudiantado a la realidad de lo que se le quiere enseñar, ofreciéndole una noción exacta de los hechos o fenómenos estudiados, motivando la sesión, al facilitar la percepción y comprensión de hechos y conceptos, contribuyendo a la fijación del aprendizaje por medio de la impresión más viva y sugestiva que puede provocar el medio.

Todos los instructores introducen, desarrollan, organizan, resumen y evalúan procedimientos y utilizan diversos medios

Para la utilización de medios, invariablemente, deberán de considerarse los principios generales siguientes

- No hay un solo medio que sea óptimo para todos los fines
- El uso de los medios debe relacionarse con los objetivos.
- Los usuarios deben familiarizarse con los medios
- Los medios deben ser adecuados para la enseñanza
- Los medios deben corresponder a las capacidades y los estilos de aprendizaje.
- Los medios deben elegirse con criterio objetivo, no sobre la base de preferencias personales o predisposiciones.
- Las condiciones físicas que rodean las aplicaciones de medios afectan en grado significativo los resultados

El instructor deberá tomar en cuenta para utilización de los diferentes medios didácticos, todas las características de los participantes del grupo con el cual esté trabajando, así como las condiciones ambientales para elegir de manera adecuada los que deba utilizar y el momento adecuado de hacerlo y, en su caso, las alternativas a utilizar en alguna contingencia

4.2.7.4 Principios básicos para la selección de materiales didácticos.³⁰

Tipo

Ayudas impresas o reproducciones: libros, manuales, folletos, reglamentos, estados financieros, contratos, hojas de trabajo, hojas de progreso, actitudes, resúmenes, etcétera

Usos

Proporcionar material preliminar para los trabajos y sirve como información para dar antecedentes.

Dota de material de referencia que sirve como base para la preparación de reportes o en la solución de problemas.

Provee de material de revisión y práctica en la sesión o fuera de ella.

Evalúa la efectividad de la enseñanza

Ventajas

Se puede reproducir con anticipación.

Se pueden imprimir grandes cantidades para ser usadas en varios programas.

Bajo costo.

Se reproducen fácilmente y en poco tiempo

Desventajas

Si no se preparan en la misma organización pueden ser inadecuadas.

No consideran las diferencias individuales.

Pueden existir diferentes connotaciones entre el instructor y los participantes.

El aprendizaje está en función de la velocidad de la lectura y de la comprensión.

Reglas para su uso

Destacar el contenido a que se refiere y su consistencia con los propósitos de formación o capacitación.

Mantenerlas libres de influencias extrañas y de ambigüedades.

Presentarlas en forma legible e interesante.

Incluir índices, glosarios, referencias e instrucciones para el estudio cuando sea

³⁰ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias. en línea via internet. 2000

necesario.

Tipo

Ayudas gráficas incidentales, combinación de grabados, símbolos, dibujos y palabras en un pizarrón, caballete o rotafolio.

Usos

Para mencionar los propósitos del programa o de uno de sus módulos.
Presentar y explicar términos técnicos.
Ilustra procesos, objetos o ideas mediante esquemas o dibujos lineales.
Para enfatizar puntos clave.

Ventajas

Son cómodas.
En casi todas las aulas se cuenta con pizarrón o rotafolio.
Favorecen la creatividad y la participación del grupo.

Desventajas

Por su accesibilidad se favorece su uso indiscriminado.
Los antecedentes individuales determinan la interpretación que se hace de las palabras, símbolos y dibujos.

Reglas para su uso

Deben ser apropiadas para los resultados de aprendizaje.
Estar cuidadosa y claramente dibujadas o escritas con letras grandes, de modo que sean visibles y legibles para todo el grupo.
Se deben acompañar de explicaciones adecuadas.

Tipo

Gráficas preparadas, mapas, diagramas y planos.

Usos

Presentar los temas o tópicos
Estimular el interés
Enfatizar los puntos críticos.
Resumir.

Ventajas

Se puede presentar información de cantidades y relaciones de manera clara y

sencilla.

Algunas veces son más interesantes que las explicaciones verbales.

Su costo es bajo.

Son adaptables a muchas situaciones de aprendizaje.

Desventajas

Son abstractas

Al enfocarse en puntos clave, eliminan los detalles

Son de dos dimensiones y cuando se requiere profundidad resultan inadecuadas.

Reglas para su uso

Deben ser suficientemente grandes.

Requieren ser agradables en su composición y diseño.

Ser exactas y verídicas

Requieren claridad y precisión.

Evitar exceso o insuficiencia de detalles.

Emplear símbolos fácilmente identificables.

Incluir sólo datos que interesen.

Tipo

Ayudas tridimensionales: objetos reales como equipos, sus partes, herramientas. Modelos completos o seccionados con vistas internas. Maquetas.

Usos

Para ilustrar.

Para demostrar alguna operación o función.

Ventajas

Proporcionan profundidad y comprensión del objeto de estudio.

Se pueden eliminar u omitir los elementos no esenciales

Proporcionan vistas interiores que de otro modo no se pueden apreciar.

Los objetos se pueden reducir o aumentar de acuerdo con el tamaño que se considere adecuado.

Desventajas

Alto costo de construcción y mantenimiento

Pueden presentar problemas de comunicación y de mala interpretación con relación al tamaño, función y complejidad

Requieren de espacio para su almacenamiento

Reglas para su uso

Ser precisas

Construirlas lo suficientemente grandes para que todos las puedan observar.

Presentar la mayor sencillez posible.

Durables.

Tipo

Exhibidores o muestrarios. Colección de ayudas gráficas o fotografías agrupadas con un propósito determinado.

Usos

Introducir un tema.

Estimular el interés.

Resumir un módulo de información.

Ventajas

Son más interesantes que las explicaciones verbales.

Son flexibles.

Se pueden usar en una gran variedad de contenidos.

Desventajas

Requieren mucho tiempo para a su diseño y preparación.

Necesitan espacio para su exhibición.

Suelen tener alto costo

No todos los participantes saben qué buscar en los exhibidores.

Por razones de seguridad, tamaño y costo no se facilita su introducción al área de formación o capacitación.

Reglas para su uso

Enfocar un solo tema.

Estar ubicados en un buen sitio.

Permanecer sólo el tiempo necesario para cumplir con su propósito.

Presentarse de manera atractiva, bien ilustrados y claramente identificados.

Tipo

Diapositivas, transparencias y filminas.

Usos

Para presentar una introducción o un panorama general de un tema o proceso.

Para resumir un tema.
Para ilustrar un detalle.

Ventajas

Ilustran objetos, acontecimientos o ideas lejanas en tiempo o espacio.
Aumentan el tamaño.
Captan la atención.
Mantienen la atención.
Los equipos son de fácil manejo.
Los materiales son de costo accesible.
Son fáciles de catalogar y almacenar.
Puede utilizarse gran variedad de contenidos.

Desventajas

La secuencia de las filminas no siempre es adecuada.
No proporcionan movimiento.
Si no se cuenta con el equipo, adquirirlo puede resultar costoso.

Reglas para su uso

Adaptar al propósito de aprendizaje.
Evitar la inclusión de material extraño.
Estar bien diseñadas con arte y buen gusto.
Estar acordes con la realidad de los alumnos.
Acompañarlas de comentarios adecuados.

Tipo

Ayudas auditivas: grabaciones en cintas magnéticas o discos.

Usos

Evaluar la voz, entonación, pronunciación y estilos al hablar.
Desarrollar las habilidades para hablar y escuchar otro idioma.
Enseñar técnicas de entrenamiento

Ventajas

Los sonidos reales se reproducen con fidelidad.
Las grabadoras son de fácil operación.
Las cintas magnéticas son de bajo costo y se pueden usar varias veces.

Desventajas

Se puede "viciar" el audio por los sonidos ambientales.

Los aparatos no siempre están en buenas condiciones.

Reglas para su uso

Se deben de adaptar al propósito de enseñanza-aprendizaje.
Ser acordes a la realidad.

Tipo

Películas en cine o en video y circuito cerrado de televisión.

Usos

Presentar una introducción a un tema
Explicar los procesos que no se pueden observar directamente.
Presentar materiales complicados.
Disminuir o aumentar la velocidad de un proceso.
Resumir.
Proporcionar retroalimentación a través de grabaciones.

Ventajas

Presentar una introducción a un tema
Explicar los procesos que no se pueden observar directamente.
Presentar materiales complicados.
Disminuir o aumentar la velocidad de un proceso.
Resumir.
Proporcionar retroalimentación a través de grabaciones.

Desventajas

El alumno puede asumir un papel pasivo.
Por la oscuridad del salón, se reduce la posibilidad de tomar notas.
El costo del equipo es alto

Reglas para su uso

El alumno puede asumir un papel pasivo.
Por la oscuridad del salón, se reduce la posibilidad de tomar notas.
El costo del equipo es alto

Tipo

Sistema de instrucción por computadora³¹.

³¹ SHERMAN, Arthur, George BOHE ANDER y Scott SNEEL. Administración de Recursos Humanos, International

Usos

Supone dos técnicas distintas: la instrucción asistida y la instrucción administrada.

Ventajas

El aprendizaje se realiza al ritmo del participante.

La capacitación es interactiva.

Facilita el mantenimiento de registros.

El personal de nuevo ingreso no tiene que esperar para recibir una sesión programada de capacitación

La formación puede centrarse en las necesidades específicas que revelan las pruebas.

Los alumnos pueden consultar la ayuda en línea o el material escrito.

Es más fácil revisar un programa de cómputo que cambiar los materiales en el aula.

Es posible enlazar el programa de cómputo con presentaciones en video.

Puede ser eficaz en términos de costos si se utiliza para una gran cantidad de participantes

Desventajas

Si el alumno no está acostumbrado al autoestudio, se desmotiva.

Es despersonalizado.

Se requiere de equipo con alto costo

Si se carece del equipo adecuado, pueden presentarse falla técnicas.

El alumno requiere de una capacitación previa, para saber usar los programas.

Reglas para su uso

La instrucción asistida.

El material se coloca a través de una terminal en un formato interactivo, permitiendo hacer ejercicios, prácticas, solucionar problemas, efectuar simulaciones, usar

formatos divertidos y ciertas formas muy elaboradas de instrucción individualizada. Ejemplo de este tipo de instrucción, lo encontramos en los programas que se pueden adquirir comercialmente de diversos temas donde la responsabilidad del aprendizaje recae exclusivamente en el comprador.

La instrucción administrada Usa una máquina para generar y calificar las pruebas y determinar el nivel de aprovechamiento. Este sistema sigue el desempeño del alumno y los dirige al material de estudio que satisfaga sus necesidades. Un ejemplo de ésta, es la capacitación a distancia en la cual se asesora al alumno a través del medio electrónico

Los equipos más usuales en educación son:³²

GRABACIÓN	Grabadora. Magnetófono, tocadiscos, bocinas, altavoces.
FOTOGRAFÍA	Cámara fotográfica.
CINEMATOGRAFÍA	Proyector de transparencias y filminas
TELEVISIÓN	Cámara de cine y magnetófono. Proyector de cine, pantalla.
REPRODUCCIÓN	Cámara de televisión y magnetoscopio. Proyector de televisión, receptor o monitor de televisión. Cinta magnetoscópica.
REPRODUCCIÓN	Fotocopiadora, policopiadora, máquina copiadora electrostática, impresor, etcétera.
INFORMÁTICO	Retroproyector/proyector de cuerpos opacos. Retrotransparencia
	Equipo de cómputo, computadora
	Impresora, data show, cañón

Equipo y aparatos	Descripción
Proyector de transparencias y filminas	Este es un aparato que consta de un sistema de proyección directa, y está diseñado, como su nombre lo indica, para proyectar transparencias o filminas. Cuenta con una lámpara, un reflector, un sistema óptico y un sistema de ventilación para disipar el calor de la lámpara. El proyector tiene también un almacén que se carga con diapositivas y un mecanismo de arrastre y expulsión de las mismas que puede ser manual o automático. Para su proyección se requiere oscurecer la sala.
Diapositiva	Esta es una imagen positiva fijada en un marco de cristales, plástico o cartón, para ser observada por transparencia o proyectada sobre una pantalla. Las diapositivas de uso más común miden 18 X 24 mm, 24 X 36 mm, 60 X 60 mm y 85 X 100 mm.
Filmina	Es un medio similar a las diapositivas o una proyección de una serie de fotos fijas en color o blanco y negro. La diferencia radica en que mientras que las diapositivas se montan como imágenes separadas, las filminas se conservan en una tira continua, la velocidad de sincronización de una imagen a otra depende del manipulador. Para su elaboración se utilizan fotografías, impresos o dibujos. Se presenta mediante un proyector.
Retroproyector	Este es un aparato óptico de emisión, cuyo fin es amplificar imágenes de mica transparente que se coloca en forma horizontal sobre una superficie vertical a 2 ó 5 metros de distancia. Para su proyección se requiere oscurecer la sala. Se utilizan retrotransparencias, que son diapositivas de gran tamaño que se elaboran en un material transparente (acetato), ultraresistente al calor que, colocado sobre el vidrio del retroproyector, da la imagen deseada. Esta puede estar diseñada previamente y dibujarse en el momento, mediante un plumón, crayola o lápiz grueso.
Proyector de cuerpos opacos	Es un aparato de emisión, que se utiliza para proyectar imágenes opacas, mediante un sistema de lentes y espejos. Se usa para proyectar directamente la imagen de un libro, periódico, revistas, u otro material opaco (no es útil para proyectar transparencias y láminas de acetato). Emplea un sistema de proyección por reflexión, para lo cual es necesario oscurecer el cuarto de proyección.
Televisor o monitor de televisión	El término televisión se aplica a la transmisión simultánea de imágenes, sonidos y movimientos, principalmente a través de ondas hertzianas. La televisión se funda en la combinación de principios ya aplicados en otras técnicas (radiodifusión, fototelegrafía, oscilógrafo catódico, etc.). Difiere de la cinematografía en que aquél es un procedimiento químico y el de la televisión es electrónico. Dado que las imágenes son animadas, la transmisión se efectúa haciendo suceder numerosas imágenes por segundo. Así, en cuanto

³² CONALEP Programa de formación de facilitadores en competencias en línea via internet 2000

	termina la exploración de una imagen, empieza por arriba de la siguiente y así sucesivamente. Comúnmente se emplean en un aula pantallas de 54 cm. para no más de 20 alumnos; de 63 cm. para 30 alumnos y de 68 cm. para 50.
Videocasetera	Es un aparato para grabar o reproducir películas de video que requiere de un videocasete que contiene una cinta magnética que, a nivel casero, mide 1/2 pulgada, la cual permite el registro y la reproducción de un programa televisivo o de una película de video.
Máquinas de enseñanza	Creadas deliberadamente con propósitos de autoinstrucción. Presentan un rango de complejidad que va desde los textos programados (material impreso), o aparatos que se manejan manualmente hasta complejas computadoras digitales. Tienen la capacidad de presentar información, solicitar una respuesta al estudiante (como responder a una pregunta breve, completar un enunciado, resolver un problema, seleccionar de entre varias opciones la correcta, etc.) y proporcionar la verificación a esa respuesta. Mecanizan el proceso del aprendizaje y los principios de la enseñanza programada: reforzamiento, participación activa, dificultad progresiva, ritmo individual, segmentando la información en pequeñas unidades de aprendizaje. Utilizan canales visuales -con formatos de 8, 16 y 35 mm- audio, mediante una cinta magnética o un disco, o audiovisuales, dependiendo del tipo de aparato empleado.
Computadoras y máquinas de enseñanza	Toda actividad del hombre encaminada a perfeccionar los sistemas de información, programarlos y disponer de ellos, se conoce como informática. El campo de la informática es muy vasto. Hoy en día, el computador se utiliza en varias actividades que desarrolla el hombre; así es como lo encontramos en actividades culturales, producción industrial, telecomunicaciones y la educación, entre otros. El computador también es conocido como ordenador y consta de: Microprocesador conocido como C.P.U. (unidad central de proceso), y está conformado por cuatro secciones o sistemas: unidad aritmético-lógica, unidad de control, memoria principal y memoria auxiliar. Los componentes de un ordenador o computador son: periféricos de entrada: teclado, lápiz óptico, micrófono o terminal telefónico; periféricos de almacenamiento; cassette, diskette, disco duro o cinta magnética; periféricos de salida: impresora, monitor o pantalla y display. Para desarrollar las tareas mediante un computador u ordenador se requiere de la instalación de un software (paquetería o programa), que también se le conoce como el componente lógico de la computación.

Actualmente, podemos manejar por medio de la computadora, equipos adicionales como data show, cañón, hasta una cámara de video, cuyo propósito principal radica en proyectar la salida de video de la misma P.C. en una pantalla, a fin de ser visto en auditorios.

Es importante mencionar que se podrán utilizar este tipo de equipos, siempre y cuando nuestra computadora (PC), tenga salida de video

4.2.7.5 Evaluación del material didáctico.³³

FORMA DE EVALUACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO

Nombre del material didáctico: _____

Tipo de material: _____

Curso o módulo que apoya: _____

Responsable: _____

Instrucciones: Califique a cada una de las preguntas que aparecen a continuación por medio de una _____

³³ CONALEP Programa de formación de facilitadores en competencias en línea vía internet 2000

escala del 1 al 4, y encierre en un círculo la que corresponda. Considere que 4 es la respuesta óptima.

Criterios psicológicos	
Logra motivar al estudiante	1 2 3 4
Maneja un nivel conceptual adecuado al usuario	1 2 3 4
Mantiene la atención del perceptor	1 2 3 4
Propicia la formación de actitudes positivas	1 2 3 4
Criterios de contenido	
Es actual	1 2 3 4
Es veraz	1 2 3 4
Es adecuado a la materia que apoya	1 2 3 4
Es relevante	1 2 3 4
Es suficiente	1 2 3 4
Criterios pedagógicos	
Se explicitan los resultados de aprendizaje propuestos para la materia	1 2 3 4
Se logran los resultados de aprendizaje propuestos para la materia	1 2 3 4
Es adecuada la forma de seleccionar la información	1 2 3 4
Existe coherencia con la materia	1 2 3 4
Hay claridad en la información	1 2 3 4
Son suficientes y variados para apoyar los contenidos	1 2 3 4
Es adecuado el lenguaje utilizado	1 2 3 4
El material es creativo y original	1 2 3 4
Propicia la relación significativa entre la nueva información y los conocimientos anteriores	1 2 3 4
Propicia la participación de los estudiantes	1 2 3 4
Criterios técnicos para materiales audiovisuales:	
El sonido es claro y legible	1 2 3 4
El material que se presenta es nitido	1 2 3 4
La fidelidad del sonido es óptima	1 2 3 4
Es adecuada la intensidad de la música	1 2 3 4
Existen pausas dentro del texto en los lugares adecuados	1 2 3 4
Existen puentes musicales en los lugares precisos	1 2 3 4
La composición de la imagen visual es aceptable	1 2 3 4
Es adecuado el ritmo, continuidad y progresión de las imágenes	1 2 3 4
Es adecuada la música con respecto a la imagen y el texto	1 2 3 4
Es adecuada la duración de la proyección	1 2 3 4
Es fácil usar el material	1 2 3 4
Para materiales impresos:	
Es fácil y claro de leer	1 2 3 4
Es adecuada la distribución de los párrafos	1 2 3 4
Es conveniente la distribución de las ilustraciones y figuras	1 2 3 4
Es buena la calidad de las fotografías	1 2 3 4
Es buena la calidad del empastado/encuadernado	1 2 3 4
Se incluye un índice o tabla de contenidos claros	1 2 3 4
Se incluye una bibliografía actualizada	1 2 3 4
Se presentan cuadros, resúmenes, esquemas o diagramas	1 2 3 4
Para materiales gráficos:	
Es buena la calidad de base (cartón, papel, acetato)	1 2 3 4

Es apropiada la disposición de los elementos dentro del material
Son adecuados el tipo y tamaño de letra que se utiliza

1 2 3 4
1 2 3 4

4.2.7.6 Normatividad para la elaboración de material didáctico escritos.

Al elaborar y seleccionar cualquier material didáctico, se debe tener presente que existen normas y lineamientos tanto de carácter federal como institucional que se deben de considerar permanentemente.

Dado que, en ocasiones por desconocimiento de dichos lineamientos, se puede incurrir, en casos extremos, en delitos federales y en el menor de los casos romper con la imagen corporativa de las empresas, a continuación mencionare cuáles son los aspectos más relevantes que se deben considerar como instructores, cuando se decide elaborar o utilizar los diferentes medios didácticos.

• Ley de Derechos de Autor

La ley de derechos de autor, es un documento oficial de carácter federal, cuyo propósito es el de reglamentar el uso y explotación de obras literarias y artísticas, cuando éstas se realizan con fines de lucro directo o indirecto por parte de instituciones o personas morales.

Su aplicación le corresponde a la Secretaría de Educación Pública a través del Instituto Nacional del Derecho de Autor y al Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

Para efectos de nuestro tema de recursos didácticos, es fundamental considerar que cuando se elabora o adapta un material escrito o audiovisual, la ley protege los derechos de los autores. Es así como podemos ver que en su artículo, publicado en el Diario Oficial del viernes 22 de mayo de 1998, al margen dice

Capítulo II del derecho patrimonial Artículo 14.- Para los efectos de la Ley, se consideran ilícitas las copias de obras, libros, fonogramas, videogramas, que han sido fabricadas, sin la autorización del titular de los derechos de autor o de los derechos conexos en México o en el extranjero, según el caso.

Interpretando el cumplimiento de esta ley, en el caso de materiales escritos, se requiere la autorización por escrito del autor cuando se necesita fotocopiar íntegramente un artículo o libro, o al elaborar una antología o manual, aún cuando sea para ser proporcionados a terceras personas

En el caso de material audiovisual y programas de cómputo, tampoco podrán copiarse y distribuirse los materiales sin previa autorización.

• Lineamientos de la organización

Cada institución cuenta con una sene de lineamientos que estipulan la forma en que deben elaborarse los manuales de cursos de formación o capacitación, con el

propósito principal, de que se efectúen de manera uniforme y conserven la imagen institucional tanto interna como externamente.

Al realizar un manual de cursos, los elementos que debe de contener son:

1. Portada de identificación
2. Reconocimientos
3. Índice
4. Parte introductoria
 - Mensaje al participante
 - Cómo utilizar este manual
 - Propósito del curso
 - Especificaciones de evaluación
 - Norma de competencia laboral
 - Mapa curricular del curso
5. Capítulos
 - Portada del capítulo
 - Desarrollo de contenido
 - Prácticas de ejercicio
 - Resumen
6. Bibliografía
7. Respuesta al banco de reactivos
8. Glosario
9. Notas
10. Anexos (en su caso)

La evaluación no solo se realiza para una emisión de calificaciones a cada miembro que compone un grupo para aprendizaje, también se debe realizar a la sesión que imparte cada instructor y por eso...

¿Para qué evaluar la sesión?

Es cierto que con el resultado obtenido sobre la evaluación de la sesión, se retroalimenta a otras áreas, sin embargo hay que reconocer las limitaciones en sus aportes. Por ejemplo puede usarse para evaluar el desempeño del instructor en cuyo caso los resultados podrán hablar de un "buen día" o propiamente dicho, de una buena sesión. En el mejor de los casos, la evaluación de la sesión proporciona evidencias del desempeño que se limitan a la planeación e instrumentación de una sesión aislada del programa.

Es por lo anterior que la responsabilidad de este proceso queda en manos de aquél a quien más sirve, el instructor. Cuando evaluamos la sesión, es importante ubicar el propósito de dicha evaluación, para calibrar correctamente los alcances. En este punto vale la pena preguntarse ¿Para qué se va a evaluar la sesión? A lo que se localizan múltiples respuestas.

- Para ayudar a los instructores a identificar sus áreas débiles y sus áreas fuertes
- Para ayudarlos a identificar áreas por desarrollar
- Para ayudar a predecir el potencial de una persona
- Para mejorar continuamente las sesiones
- Para mejorar el programa de estudios
- Para incrementar estrategias de enseñanza aprendizaje
- Para actualizar los recursos didácticos
- Para readecuar las instalaciones y equipo utilizados
- Para motivar a los instructores proporcionándoles retroalimentación positiva
- Prácticamente, para planear adecuadamente las sesiones.

4.2.8 Elementos a evaluar en la sesión

El contexto y el programa pueden incidir en el proceso de adquisición del conocimiento en el aula. Es el instructor quien realiza labores de contingencia para no perder el rumbo en el logro de los objetivos. Por lo anterior, lo que se va a evaluar de la sesión es:

- Si el instructor elaboró el plan de sesión
- Si tomó en consideración las características particulares del grupo para definir, los tiempos, las instalaciones, equipo y recursos didácticos a utilizar.
- Si se respetaron el propósito general y los resultados de aprendizaje de la unidad de aprendizaje al elaborar el plan de sesión.

Dentro de las funciones del instructor existen características que debe de cubrir para el desarrollo óptimo de su sesión y que deben de considerarse al evaluar su desempeño, entre las competencias básicas encontramos las siguientes:

- Habilidad en la planeación didáctica
- Habilidad en el manejo de grupos
- Habilidad de comunicación y relación interpersonal
- Habilidad para identificar y aplicar estrategias de evaluación
- Habilidad en competencia específica y/o técnica de su especialización

De esta manera, la evaluación de la sesión sólo arroja evidencias del desempeño del instructor en esa área en particular. En esencia, la evaluación de la sesión evalúa si el plan de sesión ayudó a lograr los objetivos o resultados de aprendizaje propuestos.

La evaluación de la sesión incluye:

- Evaluar las estrategias de aprendizaje. Se debe de verificar si el instructor las selecciona considerando todos los componentes del proceso educativo: alumnos, contenidos, recursos, instalaciones y las funciones del mismo instructor.

- Determinar si en las actividades de aprendizaje se toman en cuenta las siguientes reglas: retroalimentación, aprendizaje activo, consolidación del aprendizaje mediante la práctica, material utilizado, recordar lo aprendido, conocimiento anterior, sentidos y secuencia.
- Evaluar si las técnicas o estrategias que se aplicaron, estuvieron relacionadas con el tema, si fueron bien explicadas las instrucciones y si cumplieron su objetivo. Considerar que la selección de estrategias debe ser un proceso reflexivo y responsable, ya que los resultados reflejarán el esfuerzo, no sólo de la enseñanza, sino de la capacidad e interés de los alumnos por el aprendizaje.
- Revisar previamente los recursos didácticos a utilizar en la sesión, ya que deben de cumplir con el propósito para el cual fueron creados y/o seleccionados, asimismo cerciorarse del estado en el que se encuentran.
- Verificar que los apoyos didácticos incluyan todo aquello que ayude al alumno a comprender el tema, todo implemento que lo acerque al objetivo, al ilustrar el tema en forma más efectiva que las palabras. Para evaluar el recurso o material didáctico y verificar que realmente es un auxiliar eficaz en la enseñanza se deben considerar los siguientes criterios: Si cumple su función de apoyo para alcanzar los objetivos o resultados de aprendizaje, que vayan con las características del grupo, lugar de desarrollo de la sesión, el saber utilizar los aparatos y equipo.

En el caso particular de los recursos didácticos, para evaluar su eficacia es necesario considerar los siguientes aspectos:

Recursos didácticos	Aspectos a evaluar
Pizarrón / pintarrón	El instructor lo utiliza para elaborar diagramas, esquemas, etc. El estado del recurso permite ser utilizado con eficacia, es el adecuado y es entendible.
Postres o rotafolios que establezcan procedimientos o instrucciones	Son legibles y optimista su uso Establecen relación entre lo que se explica y lo que se redacta
Acetatos	Son visibles y entendibles. No están recargados de información Son congruentes con el tema visto
Proyector de acetatos	Funciona perfectamente El estado del aparato es óptimo El instructor lo sabe manejar El instructor no se pasea por enfrente de él. Utiliza objetos para señalar en la pantalla
Manuales	Hace referencia al manual. Se apoya en él para ejercicios y actividades
Videos	Los utiliza para ilustrar los puntos clave del tema que se está tratando La calidad es buena Es congruente con lo visto.
Plumones	Utiliza colores para dar efecto que todos pueden ver. Escribe legiblemente.

Al evaluar la sesión se debe de verificar si el instructor esta llevando a cabo el proceso de evaluación, tomando en cuenta:

- Si menciona a los participantes la manera en cómo serán evaluados en esa sesión y al finalizar el curso o módulo.
- Si sus evaluaciones fueron dinámicas, no solamente escritas y
- Si de alguna manera esta comprueba que los objetivos se están cumpliendo en esa sesión.

4.2.8.1 Plan de evaluación de sesión³⁴

Como ya lo mencione todo proceso de capacitación requiere de una planeación, es por eso que en este caso la evaluación de igual manera debe ser planeada para que se obtengan mejores resultados. De esta manera tendremos claros los puntos a evaluar y la manera en que serán evaluados, facilitándonos detectar lo que el instructor no sólo sabe, sino lo que sabe hacer, así como la infraestructura del curso.

Cuando se evalúa una sesión de clase o capacitación, es importante elaborar un plan de evaluación de la misma para que éste se lleve a cabo de una manera sistemática y sin improvisaciones.

Al iniciar un programa de formación o capacitación, el instructor deberá dar a conocer, desde el principio, la forma en que serán evaluados sus participantes, así como la manera en que será evaluada la sesión y la función del mismo instructor.

Así, el primer paso es elaborar el plan de evaluación, el cual debe incluir los objetivos o resultados de aprendizaje para cada elemento, los tiempos limite, y los tipos de evidencia que apoyen adecuadamente la demostración del desempeño competente, con base en los criterios de evaluación que el propio instructor establezca al planear su sesión; asimismo, al planear la evaluación de la sesión se deben considerar las etapas de la sesión Introducción, desarrollo de la sesión y conclusión, y verificar que se lleven a cabo.

Evidentemente, la evaluación se debe llevar a cabo conforme al plan o planeación de evaluación establecido, este plan de evaluación de la sesión puede realizarse con un formato de doble matriz

A continuación muestro una matriz de doble entrada que nos puede auxiliar en la planeación de la sesión, en ella se registran, en cada cuadro, los cambios que debe tener el programa, considerando la realidad de la práctica:

³⁴ CONALEP Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea via internet. 2000

	Realidad	Programa	Contexto	Instructor
Planeación				
Objetivos.				
Temas y subtemas (contenido).				
Estrategias de aprendizaje				
Recursos didácticos.				
Instalaciones y equipo.				
Estrategias, métodos y técnicas de evaluación.				

4.2.8.2 Evaluación y adaptación de la sesión

La evaluación de la sesión es un procedimiento valioso en sí mismo. Es posible ampliar la perspectiva de ésta, si se ve como una oportunidad para generar evidencias de la habilidad en la planeación didáctica y en la propia evaluación.

4.2.8.3 Criterios para evaluar la sesión.

Los criterios para evaluar la sesión describen lo que se espera obtener con el proceso y aportan información útil para determinar métodos y estrategias. Si se han especificado los criterios, entonces el instructor puede planear la evaluación de la sesión haciéndose las siguientes preguntas:

¿Cómo me doy cuenta de que se cumplió con lo establecido en el plan de evaluación?

¿ Realmente se desarrollaron las habilidades esperadas?

Para el primer caso, los criterios deben ser menos rigurosos ya que no se requieren métodos complejos y es el instructor quién, particularmente, define sus parámetros de mejora y los mecanismos para evaluarse; en este caso se sugiere el uso de listas de cotejo, por su rapidez y facilidad de aplicación. En el segundo, la necesidad de generar evidencias nos lleva a recurrir a diferentes instrumentos para generar los productos necesarios

Cualquiera que sea el caso, el plan de evaluación de la sesión, depende de que los criterios, respeten los objetivos o resultados de aprendizaje que se esperan alcanzar; para ser congruentes con éstos, es menester definir las estrategias que se implementaran durante el proceso

4.2.8.4 Estrategias de evaluación.

Las estrategias de evaluación nos sirven para, establecer lineamientos para realizar las acciones previstas, definir las variables que intervienen en el logro del aprendizaje, así como los métodos, técnicas e instrumentos de evaluación.

No es posible planear una estrategia de evaluación hasta que no se tenga bien delimitado lo que se va a evaluar de la sesión, y para esto hay que tener en cuenta los tiempos límite, y los tipos de evidencia que apoyen adecuadamente la demostración del desempeño competente, con base en los criterios de evaluación establecidos, por ejemplo: si el instructor decide y su tiempo se lo permite, puede definir una estrategia para evaluar la sesión al final de la misma, repartiendo algunas listas de cotejo a sus participantes para que las contesten los últimos 5 o 10 minutos últimos de ésta y así obtener evidencias del resultado de su propia planeación.

En las estrategias de evaluación que el instructor decide aplicar en su plan de evaluación de la sesión, utiliza métodos e instrumentos de evaluación, ya que no se puede circunscribir a un mero examen de conocimientos, sino que debe buscarse la estrategia adecuada para que se demuestre su habilidad en la planeación didáctica. Así como los diferentes elementos que intervienen en ella.

Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación

Los métodos son el modo de hacer algo sistemáticamente y con orden, son el conjunto de reglas y ejercicios prácticos que nos llevarán a evaluar la sesión conforme a los criterios y estrategias establecidos. Se dividen en cualitativos y cuantitativos, aunque finalmente se unan al arrojar un resultado. Por ejemplo, cuando evaluamos la habilidad para planear la sesión y utilizamos de apoyo la guía de observación como instrumento, al término de ésta, analizamos los resultados y sumamos el total, estamos ocupando un método cuantitativo, que a su vez nos está emitiendo un resultado de la calidad de la sesión y es aquí cuando ocupamos un método cualitativo.

- Cualitativo: Se evalúa la calidad de la sesión
- Cuantitativo: Se evalúa la suma parcial de pasos y el total de los resultados analizados

Dentro de los métodos que se pueden utilizar al evaluar la competencia del instructor para la planeación didáctica, están

Observación natural en el lugar de trabajo

La observación natural proporciona evidencia importante y generalmente incluye observaciones múltiples de desempeño del instructor tanto de su trabajo concreto, como de las actividades rutinarias involucradas en él, cómo lo es el proceso de planeación.

El método de observación ha estado sujeto a mucha controversia por su naturaleza subjetiva y necesita por lo tanto, estar respaldado por instrumentos diseñados. Generalmente, para poder llevar a cabo la observación en el lugar de trabajo o bien en espacios de simulación, se utilizan listas de verificación, guías de observación, y escalas de calificación como material de apoyo.

Dentro de los métodos que se utilizan para reunir evidencias al evaluar una sesión se pueden utilizar los siguientes:

Entrevista	En el caso de evaluar una sesión, puede un supervisor llevar a cabo una entrevista con el instructor, o bien, él mismo puede entrevistar a los alumnos a su supervisor, para verificar la planeación y ajustes que realiza de las sesiones.
Evaluación escrita	Evalúa la estructura del conocimiento que sobre la planeación posee el instructor. También, como en el caso anterior, se refiere a los cuestionarios que pueden resolver los alumnos y supervisores.
Diálogo en forma de interrogatorio	Semejante a la entrevista, en el diálogo se evalúa la estructura del conocimiento, mejorando el acceso y la igualdad; cuando se integra con observación del desempeño, se puede evaluar la comprensión en el contexto del aula
Muestras de trabajo	Son evidencias de la planeación, recolectadas durante la sesión para reflejar el modo en que el instructor se desempeña en éste particular. Es importante reconocer que estas evidencias necesitan demostrar su autenticidad, para verificar que sean del docente que se evalúa y no de otro.
Simulación	Se puede usar, por ejemplo, para evidenciar las habilidades de instrucción o diseño en un medio artificial y controlado. Aquí se puede solicitar al instructor que simule la impartición de una sesión
Observación	si es que no se puede observar la práctica.
Auto-evaluación	Necesita una guía bien planeada, para detectar los elementos de la planeación en el momento que el instructor está impartiendo la sesión.
	Método que apela a la reflexión del desempeño profesional personal. Es útil para el instructor, ya que refuerza su auto-estima, promueve la crítica e impulsa el desarrollo.

Los instrumentos de evaluación son herramientas que nos van a ayudar a recabar información, dejar constancia en sus evidencias y planear las estrategias de evaluación de la sesión.

Los instrumentos de evaluación más utilizados son las listas de cotejo o de verificación, la guía de observación y las escalas de calificación, es por eso que cuando planeamos nuestra estrategia de evaluación es necesano tomar en cuenta los siguientes instrumentos:

Listas de cotejo o verificación

Las listas de cotejo o verificación son especialmente útiles para evaluar aquellos aspectos de la competencia que puedan dividirse en series de acciones específicas bien definidas. Exigen una serie de juicios totales (de "sí-no"), es decir, si una característica está presente o no, o si se llevó a cabo una acción o no.

Antes de utilizar una lista de cotejo, debe decidirse si en ésta se puede describir adecuadamente las características de lo que se quiere evaluar, una vez cubierto esto, se procede a la evaluación y finalmente se emite un dictamen, recordemos que en la evaluación por competencias se debe cubrir el 100% de los reactivos para ser competente, si falta uno, se dictamina "aún no competente".

Gula de observación

Es un instrumento con el cual vamos a apoyarnos para sustentar las evidencias de la evaluación de la sesión. Es un poco más genérica que la lista de cotejo ya que no detalla procedimientos o pasos, en ella se plasman los temas generales sobre los que habrá de centrarse el observador.

Al evaluar la sesión podemos pedir a los alumnos o un tercero (colega o supervisor, preferentemente) que ponga atención en cada uno de ellos elementos que intervienen en la planeación y que registren sus observaciones.

Escala de calificación

Cuando se requiere evaluar la calidad de la sesión y se requiere de describir con mayor precisión el grado en el que cada característica está presente, se debe emplear una escala de calificación en lugar de una lista de cotejo o verificación.

La escala de calificación establece el conjunto de atributos que deben ser evaluados y el tipo de medición que permitirá indicar el grado en que está presente cada atributo.

En muchas áreas el logro se expresa directamente en el desempeño del instructor. Típicos ejemplos pudieran ser la habilidad de hacer una presentación, manipular equipo de laboratorio o taller, trabajar eficientemente en grupo o desempeñar proezas físicas. Tales actividades no resultan en un producto para ser evaluado y las pruebas de papel y lápiz son generalmente inadecuadas. Consecuentemente, los procedimientos usados durante el desempeño deben ser observados y evaluados de manera eficiente y precisa.

Las escalas de calificación son especialmente útiles para evaluar procedimientos, ya que dirigen la atención a los mismos aspectos de desempeño en todas las sesiones y proveen una escala común sobre la cual registrar juicios.

Cuando el desempeño individual resulta en algún tipo de producto, es frecuentemente más deseable el juzgar el producto más que el desempeño. En algunas áreas, como es el caso de evaluar la sesión, es mejor calificar los procedimientos durante las etapas tempranas del de la misma y los productos en las últimas fases. La escala de calificación es usada para juzgar la calidad de un producto, asegura la consistencia de la evaluación, al mismo tiempo que muestra las cualidades deseadas de los instructores

La forma de calificación en sí, es meramente un aparato de reporte. Su valía para coadyuvar en la determinación de la competencia de un individuo depende en gran parte del cuidado con que es preparada y la propiedad con la que se usa.

Una escala de calificación debe ser construida de acuerdo a los criterios de evaluación y se usa en aquellas áreas donde existe suficiente oportunidad para efectuar las observaciones necesarias.

La escala de calificación cumple con varias funciones importantes:

- Dirige la observación hacia determinados aspectos del desempeño claramente definidos.
- Constituye un marco de referencia común para conocer el nivel de avance del plan de sesión y del instructor, con respecto a un mismo conjunto de características.

Escala de calificación numérica

Este es uno de los tipos de escala de calificación más sencillo y de ahí su utilidad. Si el instructor lo ve conveniente y no afecta sus tiempos de la sesión, puede utilizarla adaptando los números a unos puntos de comparación que ayuden a detectar los puntos débiles y fuertes de su plan de sesión. En esta escala se indica mediante un círculo, u otro tipo de marca, el grado en que una característica está presente. Normalmente se asigna una descripción a cada una de las series de números o letras que diferencias a cada reactivo, la cual permanece constante de una evaluación a otra.

La escala de medición numérica es útil cuando las características o cualidades que serán evaluadas, pueden clasificarse dentro de un número limitado de categorías y cuando existe un acuerdo general en cuanto a la categoría representada por cada número. La mayoría de las veces, los números o letras se definen vagamente, por lo que ocurre una variación considerable en la interpretación y uso de la escala

Ejemplo: Indique el grado en que un individuo participa en una discusión, marcando con un círculo el número que considere apropiado. Los números representan los siguientes valores:

3 - muy satisfactorio

2 - satisfactorio

1 - no satisfactorio

¿Qué tanto participa el individuo en las discusiones?

¿Qué tanto están los comentarios que hace relacionados con el tema en discusión?

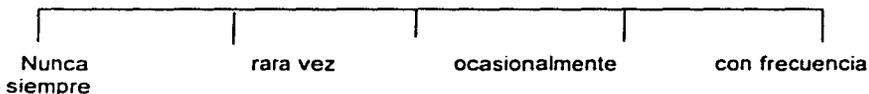
Escala de calificación gráfica

La característica distintiva de la escala de calificación gráfica es que cada característica es unida a la otra por una línea horizontal. La clasificación es hecha poniendo una cruz en la línea, ampliando las escalas posibles de respuesta.

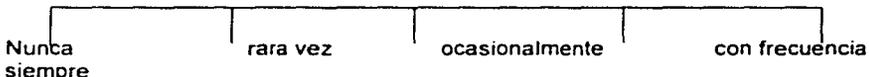
Generalmente, un grupo de categorías identifica posiciones específicas sobre la línea, pero el clasificador tiene la libertad de marcar entre esos puntos si así lo desea.

Ejemplo: Indique el grado en que el instructor contribuye a la discusión en clase. Ponga una cruz en cualquier lugar sobre la línea horizontal de las especificaciones

1.- ¿Hasta qué punto el individuo participa en la discusión?



2. ¿Hasta qué punto los comentarios que hace están relacionados con el tema a discusión?



La escala mostrada usa el mismo grupo de categorías para cada característica y es comúnmente referida como una escala de alternativas constantes. Cuando las categorías varían de una característica a otra, la escala se llama de alternativas cambiantes

Aunque la línea en la escala de calificación gráfica hace posible el calificar en puntos intermedios, el uso de palabras únicas para identificar categorías no tiene grandes ventajas sobre el uso de números. Existe generalmente poco consenso entre los instructores con respecto al significado de términos tales como "a veces", "ocasionalmente" y "frecuentemente".

4.2.8.5 Procedimiento de evaluación

Como toda actividad de capacitación tiene un procedimiento a seguir, la evaluación de una sesión de clase o capacitación que es un aspecto esencial en la

capacitación también se desarrolla mediante un procedimiento. Dicho procedimiento engloba actividades a seguir para evaluar sistemática y simultáneamente diferentes aspectos dentro de una sesión:

1. Identificar los elementos a evaluar.
2. Planear la evaluación de la sesión en base al plan de sesión previamente realizado (tiempos, desempeño de los alumnos, programa de estudios, estrategias de aprendizaje, recursos didácticos, instalaciones, equipo) y los diferentes procesos de evaluación dentro de la sesión.
3. Asentar en el plan de evaluación el propósito de ésta, comparando con el plan de sesión los criterios bajo los cuales será evaluada la sesión, define la estrategia de evaluación a seguir, describiendo los métodos e instrumentos de evaluación que utilizará para su efecto.
4. Exponer la sesión conforme al plan de sesión.
5. Llevar a cabo la evaluación de la sesión conforme a procedimiento, desde su inicio (planeación) hasta su término (retroalimentación)
6. Durante la evaluación el instructor lleva a cabo la estrategia de evaluación planeada y aplica los instrumentos seleccionados para este efecto.
7. Obtener resultados de la sesión evaluada.
8. Registrar los resultados de la evaluación y analizarlos para emitir reporte de evaluación
9. Detectar aciertos y errores ocurridos durante la sesión y adaptar el plan de sesión.
10. Generar retroalimentación para ofrecer alternativas de mejora en próximas sesiones

El procedimiento de la evaluación de la sesión es una acción cíclica que inicia desde planear la sesión, y termina hasta la evaluación y retroalimentar. La sesión se planea conforme al programa de estudios, tomando en cuenta aspectos como las características del grupo, estrategias de enseñanza aprendizaje, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, etc. esta planeación le sirve al instructor como base para hacer una comparación entre el plan de sesión y el plan de evaluación, para realizarla, se apoya en algunos instrumentos como lista de cotejo o preguntas a los participantes, incluso con autoevaluaciones

Reporte de resultados

Durante la evaluación, el instructor va registrando los resultados de la planeación en los diferentes instrumentos seleccionados. Los resultados de la evaluación son, entonces, la síntesis de la información generada por los diferentes instrumentos y no un informe de lo que se pretende lograr, aunque es de esperar que ambas cosas coincidan

Una vez concluida la sesión y registrados todos los resultados, el instructor debe analizar los resultados, bajo los criterios previamente establecidos en el plan de evaluación, comparando con el plan de sesión y apoyándose en su experiencia profesional en la docencia, para determinar los puntos débiles y fuertes de su habilidad como planeador didáctico

Análisis del reporte de evaluación y adaptación de sesiones.

Una vez arrojados los resultados de la evaluación, el evaluador los analiza detectando los errores y aciertos que se evidenciaron. Dicho análisis lo desarrolla identificando situaciones críticas, en las cuales debe sugerir adecuaciones y proponer alternativas de mejora

El contenido del programa y la adaptación de los materiales y el equipo, se debe evidenciar en la siguiente sesión, para que se genere un continuo de calidad en el curso y en la práctica profesional de cada instructor.

El instructor se retroalimentará con la observación que él mismo realizó durante la sesión, y con los resultados obtenidos de los instrumentos que aplicó a los participantes o supervisores.

Cabe señalar que la retroalimentación que proporciona el proceso al instructor, siempre debe ser positiva.

✓ Ejecución de la sesión.

Una vez efectuada la planeación del proceso enseñanza-aprendizaje, el instructor procede a organizar e instrumentar las experiencias que conducirán a los alumnos al logro de los resultados de aprendizaje establecidos. La estrategia de programación que se propone, atiende en función del tiempo cinco aspectos básicos:

1. La claridad del tema, que precisa y resume el contenido técnico a sus unidades fundamentales como son: conceptos, categorías, etc., en lugar de quedarse en una idea general y ambigua.
2. Las actividades grupales e individuales, que deben partir siempre de la experiencia previa para buscar que el nuevo material informativo la amplie y/o enriquezca.
3. El material informativo, presentado en forma clara, accesible, inteligible y factible.
4. Bibliografía de ampliación y consulta.
5. Estrategias de integración (evaluación) que recuperen las evidencias del aprendizaje.

Si el instructor pretende que los alumnos adquieran cierta habilidad o capacidad, debe propiciar durante la secuencia de la instrucción, que practiquen para lograr el resultado de aprendizaje establecido

✓ Evaluación.

El propósito de la evaluación es verificar que se lograron los resultados de aprendizaje, o en caso contrario, determinar los ajustes que habrán de lograrse para alcanzarlos

Se considera el proceso de evaluación como una instancia que incluye el rendimiento, los procesos interpersonales que reflejan el desarrollo humano, de la formación de hábitos y actitudes, del desarrollo de habilidades: es decir, todo aquello cualitativo que sustenta el desempeño de la persona y su competencia social y profesional, el ser, saber ser y saber hacer.

Existen dos elementos que también debe contemplar un instructor y es que deben ser motivadores y asesores de cada uno de los alumnos o participantes que conformen su o sus grupo(s), por lo cual a continuación hablo de ello

4.3 Motivación

Para que tenga lugar el aprendizaje es necesario contar con la participación activa de la persona que aprende. El aprendizaje, las frustraciones, los conflictos y su resolución en uno u otro sentido, hace que los instintos vayan evolucionando y se conviertan en motivaciones psicológicas, de índole social, características de una persona adulta. El tema de motivación es uno de los puntos claves en la efectividad de la educación para un instructor, ya que si no lleva a cabo dicha acción, muy difícilmente podrá impartir un curso y sobre todo no podrá transmitirlo a sus participantes.

La motivación es esencial en el proceso educativo, porque mediante ella se consigue que el alumno concentre toda su energía psíquica en un asunto determinado, cuya asimilación le resultará entonces mucho más fácil y agradable.

Es en ese sentido, que refuerza siempre el aprendizaje.

La motivación debe estar encaminada, como es sabido, a despertar el interés de la persona por la materia. Hacerla atractiva, sugerente y dinámica, utilizando los hechos que surgen de las experiencias de los participantes, tales como conversaciones acerca de su trabajo, recursos de la zona, noticias de actualidad, etc.

La motivación en el aula depende de lo siguiente

El alumno:	tipo de metas perspectiva asumida expectativas de logro atribuciones
El profesor:	actuación mensajes organización de la clase comportamientos que modela

Es de vital importancia para el docente, conocer las metas que persiguen sus alumnos cuando están en clase. Aunque tradicionalmente la motivación se ha dividido en dos clases, motivación intrínseca (la cual se centra en la tarea misma y en la satisfacción que representa enfrentarla con éxito) y extrínseca (la cual

depende más bien de lo que digan o hagan los demás respecto a la actuación del alumno, o de lo que éste obtenga como consecuencia tangible de su aprendizaje), la verdad es que en el comportamiento de los alumnos se amalgaman ambos tipos de motivación. Además, es perfectamente válido que el docente intervenga en ambas, estableciendo, por supuesto, un punto de equilibrio.

Puede afirmarse que los motivos principales que animan a los alumnos a estudiar, se refieren a conseguir aprender, alcanzar éxito, evitar el fracaso, ser valorado y obtener recompensas, como se visualiza en el cuadro siguiente:

	Metas de la actividad escolar
Tarea	Motivación de competencia -saber más- Motivación de control -ser autónomo- Motivación intrínseca -naturaleza de la tarea-
Autovaloración "yo"	Motivación de logro Miedo al fracaso
Valoración social	Obtener aprobación y evitar el rechazo de los compañeros Que sean reconocidas las competencias (Certificación)
Obtención de recompensas externas	Lograr premios o recompensas Evitar castigos o pérdidas externas Tener un mejor empleo

4.4 Asesoría

4.4.1 La asesoría, en qué consiste y cuál es su finalidad

En el ámbito educativo es prácticamente inevitable asociar la actividad del instructor con actividades propias de la asesoría; ya sea en la relación que se establece con él en el momento de la clase grupal, como en las relaciones de carácter individual, los alumnos depositan en el instructor la responsabilidad de asesorarles, tanto en aspectos personales como académicos.

La finalidad de la asesoría es la de proporcionar apoyo y orientación al alumno que así lo requiere, ya sea porque el instructor lo ha detectado o por solicitud del mismo alumno, en cualquiera de las situaciones que se dan en el contexto del proceso enseñanza-aprendizaje.

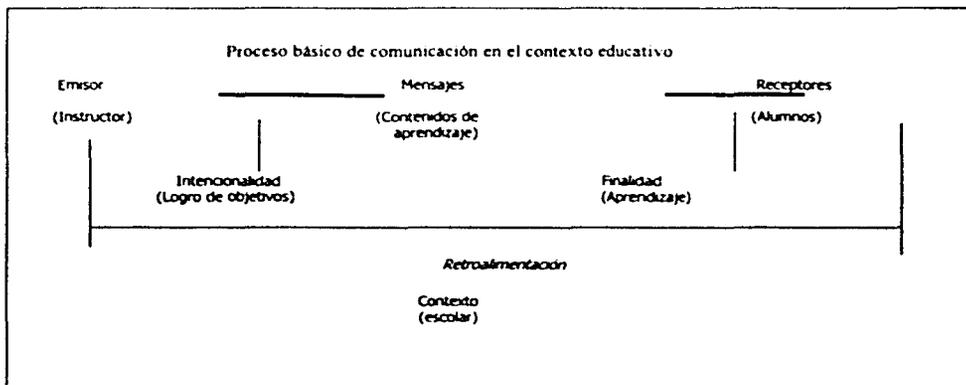
La asesoría constituye una actividad importante, donde se interrelacionan los componentes del sistema educativo, ya que al darse el encuentro entre el asesor y el estudiante, se vinculan para comunicar su punto de vista respecto a contenidos, materiales instruccionales, actividades de aprendizaje, experiencias personales, profesionales, orientación y ayuda personal, entre otros.

Para el alumno, el instructor representa, en muchos casos, una oportunidad para ser escuchado sin ser juzgado, una posibilidad que no puede encontrar en sus amigos de una manera fácil, ni en sus padres, ya que representan figuras cuestionadoras, o bien, son foco de crítica correctora. El instructor es buscado por los alumnos para obtener un consejo, para pedirle sugerencias o para que los ayuden a formar planes de acción específicos, desde su comportamiento en la familia hasta la decisión vocacional.

El proceso de asesoría está relacionado con el cambio y el desarrollo, pero esto no significa que el instructor-asesor intente cambiar al alumno. Es éste quien busca el cambio y el desarrollo en su interior, por lo tanto, el papel del instructor-asesor consiste en ayudar a dicho cambio sin quitarle la dirección, haciendo que pueda aclarar metas y sentimientos hasta que sea capaz de tomar, con seguridad y confianza, la autodirección.

4.4.1.1 La asesoría como proceso comunicacional

En el proceso de asesoría se establece una relación de comunicación, por lo que podemos reconocer los elementos que intervienen en cualquier acto de este tipo: emisor, mensaje, receptor, retroalimentación, contexto, etcétera. En este se interrelacionan instructores y alumnos, mensajes, conocimientos, lenguajes y códigos, generando un campo complejo donde se entrelazan relaciones de comunicación de la más diversa índole.



Una de estas relaciones, de particular relevancia es la asesoría como parte del proceso comunicacional que se registra necesariamente en cualquier acto educativo. Por medio de la asesoría, no solamente se da un intercambio de información para alcanzar los resultados de los objetivos o resultados de aprendizaje establecidos, sino que, por medio de una interacción más cercana,

casi siempre cara a cara, se busca enriquecer dicho aprendizaje, intercambiando no sólo información, sino también experiencias, sentimientos, emociones, opiniones personales, etcétera.

En la asesoría el proceso comunicacional se produce mediante un diálogo en donde se pretende poner en común aquellos elementos que favorecen, no sólo el aprendizaje del alumno, sino también hacer más efectiva la función del instructor.

En este proceso comunicacional está implícita la asesoría, como parte del ciclo educativo, aunque el elemento del mensaje se amplía y se enriquece, pues no sólo se transmiten contenidos de aprendizaje, sino información que, en ocasiones, sale de la connotación académica y se incluyen datos, hechos, experiencias y consejos, así como referencias personales, creencias o expectativas.

De esta forma, la asesoría, como proceso comunicacional cumple la función de promover que las personas participantes (instructor-alumno) se desarrollen, se relacionen con los otros y se propicie el crear nuevas realidades. Este proceso utiliza lenguaje, emocionalidad y corporalidad

El instructor-asesor debe estar atento a estos tres aspectos desde el lenguaje que utiliza, que sea común para ambos, que sea comprensible al nivel del alumno, a su edad, su entorno sociocultural; hasta las actitudes y la posición corporal que asume y manifiesta, para evitar, en lo posible, que alguno de ellos se convierta en una barrera que impida el libre flujo de información, y se interrumpa el proceso de comunicación.

Asimismo, la asesoría es un proceso donde la actitud de escuchar atentamente debe estar siempre presente y donde la confidencialidad de lo que se trate es algo que debe respetarse, a menos que se ponga en juego la seguridad e integridad del alumno y su entorno. Al instructor le sirve para obtener información que no lograría conocer a través de otros medios, y si la actividad de escuchar se puede llevar a cabo en el contexto original, con la observación de expresiones emocionales, faciales y tono de voz, con las que se acompaña la manifestación de una idea, esto le permitirá tener una idea más clara de las demandas del alumno.

El instructor escucha, tanto lo individual como lo grupal. En este último espacio escucha, no sólo lo que el grupo manifiesta concretamente, sino todo lo que se evidencia (en cada comentario del grupo, su actitud hacia la clase, el grado de dificultad, la falta o no de bases académicas etc

La manera en que el instructor comunica que acepta al alumno en el proceso de asesorar, depende de su tono de voz, de sus expresiones faciales y movimientos, así como de su postura y de su distancia del alumno. Una postura como de quien se repliega así mismo, puede comunicar distancia, desinterés y frialdad.

La relación instructor-alumno

En términos muy sencillos, la asesoría es una relación de carácter humano, en la cual el instructor-asesor tiene la capacidad de analizar la dimensión de un problema y el tipo de participación que puede tener, ya que debe manifestar confianza y respeto por las posibilidades de desarrollo que tiene cada alumno.

Se puede decir que en esa relación humana el instructor-asesor ayuda al alumno (independientemente de su edad) según sea cada caso, a tomar conciencia de sí mismo y de sus responsabilidades, estimulando su capacidad de observar la manera en que el ambiente influye sobre su conducta.

La relación de asesoría es también una relación educativa; cada vez que interactúan instructor y alumno o grupo de alumnos se ven influidos por la actitud del primero, ya que aprenden sobre actitudes y valores en esa interacción.

De la misma manera, los contenidos, el tiempo que se dedica a cada tema, las estrategias de enseñanza-aprendizaje y los recursos, atienden a un orden y condiciones específicas en torno a dichos resultados de aprendizaje y a las necesidades del grupo de alumnos en general, así como a las políticas y lineamientos de la organización o institución bajo la cual se desarrolla el programa.

Es decir, se buscan todas aquellas condiciones específicas, controladas y determinadas que propicien, desarrollen y favorezcan el aprendizaje y apoyen la enseñanza.

Como ya se ha planteado, la asesoría es el proceso mediante el cual el instructor-asesor proporciona orientación al alumno para que logre superar aquellos obstáculos, ya sea de índole académica como malos hábitos de estudio, falta de atención y concentración, no entender las explicaciones que se dan en la clase, etcétera, o de índole personal como problemas familiares, económicos, de adaptación al medio, manejo de adicciones, etcétera.

A diferencia de una clase, la asesoría no se da en un espacio y tiempo determinados por un programa, puede darse asesoría en unos cuantos minutos, de forma individual o grupal, sin tener que respetar un horario específico e, incluso, puede darse fuera del ámbito propiamente escolar.

La asesoría implica una relación más cercana entre instructor y alumno y, por lo mismo, hay mayor confianza y la comunicación fluye más libremente que dentro de un salón de clases, sobre todo cuando la asesoría es individual y se manejan aspectos que van más hacia una problemática personal.

4.4.1.2 Funciones del asesor

La función orientadora

El asesor es todo aquel instructor que se mantiene sensible a las necesidades de sus alumnos para lograr su desarrollo, que interviene orientando en la medida de sus posibilidades, para que éstos lleguen a obtener la ayuda requerida.

La función orientadora se manifiesta en dos áreas: la primera consiste en emitir consejo, aclaración o información sobre cualquier punto concreto de sus estudios o sobre la marcha general de ellos, la comprensión de una asignatura o materia, etcétera. La segunda área se refiere más al tipo de relación que entablan instructor-asesor y alumnos, y que vendría caracterizada por la motivación personal del alumno.

El instructor-asesor debe orientar al alumno sobre los diferentes aspectos que configuran los temas de su materia o asignatura, pero sobre todo, tratar de generar en él procesos de autoaprendizaje.

En este ejercicio de función orientadora, el instructor-asesor debe:

Detectar las necesidades de los alumnos con relación a sus aprendizajes y ayudarles a ir adoptando la posición de protagonistas, de modo que esta actitud les lleve a una continua búsqueda de preguntas y planteamiento de problemas, más que a la resolución de los mismos.

Las técnicas de observación y la entrevista, así como su experiencia en el conocimiento de la materia y el trato con los alumnos, le facilitarán el desarrollo de esta función.

Ayudar al alumno a que tome conciencia de las características de su aprendizaje mediante la reflexión durante el estudio.

Ayudar al alumno a adoptar una posición de aprendizaje activo que le lleve a una actitud interesada y de implicación personal en el estudio.

La función de orientación también debe ayudar a clarificar las metas y expectativas de cada alumno. Ello exige tiempo; respetar y valorar a cada persona, conocer las actitudes de orden intelectual y emocional que pueden favorecer u obstaculizar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Y es en este sentido que la función de orientación y ayuda del instructor-asesor se centra, fundamentalmente, en el ámbito afectivo de las actitudes y emociones.

El instructor, en su función de asesor, debe intentar una adaptación del alumno al medio educativo con el fin de que éste realice, en cada momento, las elecciones que considere más adecuadas.

La función docente

La función de asesor es una tarea docente y, como tal, se sustenta en el binomio instructor-alumno y los contenidos objeto de esta relación. Es decir, la relación enseñar-aprender y los materiales didácticos. Desde esta perspectiva, la práctica instructoral debe concretarse en los siguientes aspectos:

Proporcionar al alumno una visión general de la asignatura, materia o curso.
Indicar al alumno lo que debe ser capaz de hacer antes de iniciar el estudio particular de una asignatura o tema (prerrequisitos o conocimientos previos).
Comunicar los resultados de aprendizaje que debe lograr en ese tema o sección en particular.

Informar sobre los contenidos derivados de los resultados de aprendizaje establecidos, explicando los puntos importantes o que considere de particular dificultad.

Proporcionar ejercicios prácticos al alumno que le permitan comprobar si ha comprendido lo tratado (ejercicios de comprobación).

Asesorar cómo debe enfrentarse a la realización de trabajos concretos, por ejemplo: bibliografía utilizable, cómo revisar la misma, organización del trabajo, redacción del mismo, tiempo de realización, etcétera

Explicar el vocabulario específico de la materia, insistiendo para que se adecue el significado del mismo al contexto.

Relacionar conceptos y hechos tomados de la experiencia del alumno.

Conversar y dialogar con el alumno en un estilo interesante y dinámico que lo motive y le estimule en la profundización de sus estudios

Como parte de la función docente, el instructor-asesor también adquiere el compromiso de desarrollar, en el grupo, un clima psicológico de seguridad, donde gradualmente aparezcan la libertad de expresión y el derecho al error, disminuyendo las actitudes defensivas. También debe propiciar la manifestación de emociones, sentimientos e ideas, incrementando la interacción afectiva de los miembros del grupo, tanto intelectual como físicamente

Todo lo anterior genera, forzosamente, un ambiente de confianza, donde su principal herramienta, como líder, es su capacidad de propiciar y generar procesos de retroalimentación entre los miembros del grupo, así como entre el grupo y el mundo externo.

Su función motivadora

La función motivadora constituye la otra gran dimensión en el proceso de asesoría que debe desempeñar el instructor-asesor

En este papel que el instructor desempeña como asesor, se presenta la oportunidad de que conozca, de manera particular, necesidades, intereses, deseos, afanes personales de un alumno ya que la cercanía de esta relación favorece el poder conocer los factores externos (incentivos, estímulos, etc.) que

provocan la conducta del mismo, así como los factores internos como la motivación, que viene a ser la fuerza interior que despierta, orienta y sostiene un comportamiento determinado.

La motivación juega un papel esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje en cualquier tipo de educación, sea formal o no formal. Todas las investigaciones han puesto de relieve que una persona entusiasmada, aunque no sea muy brillante en el ámbito de aptitudes intelectuales, puede llegar a la consecución de determinados logros, e incluso, puede obtener un rendimiento más alto que otros sujetos mejor dotados en el ámbito intelectual, pero menos motivados hacia una determinada tarea. Si la motivación juega esta importante función, tanto en la educación como en todos los ámbitos en los que se desenvuelve la vida del hombre, resulta imprescindible que el instructor-asesor se concientice de ello y ponga énfasis en despertar e impulsar la motivación hacia su materia, curso o asignatura y hacia la actitud de aprendizaje continuo.

Para entender la dinámica de la motivación en el proceso enseñanza-aprendizaje es indispensable reconocer que el alumno, en diferentes circunstancias, situaciones, momentos vitales y actividades, no se conduce siempre de la misma manera, porque sus necesidades no son siempre las mismas; éstas evolucionan por el contacto con la realidad a través de la comunicación con los demás, lectura de libros, realización de viajes, confrontación de situaciones problemáticas, así como por los cambios que, de manera personal, se van experimentando en deseos, capacidades, preparación, nivel general de madurez, éxitos y fracasos. Es decir, que hay una correspondencia directa entre las necesidades que el alumno experimenta y la evolución de sus intereses, por ello la atención del alumno sólo se obtiene en aquellas situaciones, actividades y experiencias que le resultan útiles, porque responden a sus necesidades.

El instructor-asesor, en su función motivadora, tiene la necesidad de reconocer que los alumnos son diferentes a él y entre sí, en edad, madurez, inquietudes, experiencias, problemas y, que debe interesarse en ellos –sólo así ellos se interesarán en él, conocer las razones por las que estudian, verificar si sus intereses en aprender corresponden a los suyos en enseñar y analizar si lo que pretende enseñar vale la pena de ser aprendido.

La asesoría puede ser considerada como un ámbito privilegiado para motivar, despertar intereses y capacidades e impulsar el desarrollo pleno de las potencialidades de los alumnos por los estímulos que reciben del instructor-asesor.

El clima educativo que suele crearse en el desempeño de la función motivadora de la asesoría, en general, es muy gratificante, tanto para el instructor como para los alumnos, lo cual impulsa a ambos a perseguir mejores logros, así como a conquistar metas de desarrollo más elevadas tanto en el ámbito personal como en el profesional.

El instructor puede representar para sus alumnos modelos positivos y/o negativos de identificación, y si se está de acuerdo con esto, también se estará en que los instructores son una fuente generadora de diversas emociones. Si el instructor sonríe o grita a un alumno se dispararán internamente emociones placenteras o dolorosas que se reflejan, inevitablemente, en las acciones del alumno.

La posibilidad de observar la emocionalidad del alumno, es decir, tratar de entender dónde se origina, qué espera del instructor, por qué lo busca en este momento, le permitirá al instructor hacer un análisis más objetivo y certero sobre los motivos que originan que el alumno busque su asesoría.

El equilibrio emocional es básico, tanto en la función docente como en lo correspondiente a la interacción de asesoría. Sólo un equilibrio emocional en el instructor permitirá una asesoría efectiva.

Un instructor-asesor se debe considerar, como un educador y no como una persona que atiende desde la perspectiva de la psicoterapia; un instructor con esta perspectiva aplica sólo en el caso del que se ha especializado en el área de la consejería terapéutica.

Además el asesor precisa ciertas cualidades personales o, por lo menos, de la disposición y capacidad de desarrollar tales cualidades en sí mismo. Necesita ser cordial, accesible, flexible, no tener miedo a la experiencia, ha de ser espontáneo y sincero. El instructor ha de estar preparado para enfocar la asesoría como persona y no sólo como profesional que cumple parte de las tareas propias de su oficio educativo. Ha de tener una actitud abierta y no ser crítico con sujetos procedentes de otro grupo de edad, de otra extracción social, con otros valores y actitudes.

Su función de enlace

En el contexto de la educación formal o escolarizada, el instructor es el elemento más cercano al alumno, y por ello, puede convertirse en el enlace entre las políticas, lineamientos e ideario de la organización o institución bajo la cual se desarrolla el proceso intencionado del aprendizaje y el propio alumno.

Al fungir el instructor como asesor, el papel como enlace se puntualiza aún más, ya que tiene un conocimiento más profundo en cuanto a necesidades, intereses, ideas, situaciones y problemáticas, ya sean académicas o personales de los alumnos a los que ha brindado asesoría y, por ende, está en condiciones de transmitir y hacer llegar dichas necesidades, inquietudes y expectativas a las personas que tienen a su cargo la administración del proceso educativo.

Asimismo, la institución u organización puede coordinarse con el instructor-asesor para lograr un acercamiento con los alumnos que así lo requieren, ya que, en ocasiones, existe una brecha muy grande entre éstos y las personas que dirigen y administran.

Esta función de enlace también se refleja en la orientación que el instructor-asesor puede proporcionar para establecer contactos con otras personas u organizaciones que están en condiciones de apoyar al alumno en cuestiones más específicas en las que el instructor no cuenta, ni con la información ni con la experiencia para ayudar efectivamente.

Este sería el caso de situaciones en que se presentan problemas que requieren la asesoría de profesionales especializados en éstos, como las adicciones, la violencia intrafamiliar, dificultades en la integración de la personalidad o de adaptación al medio, el divorcio de los padres, etcétera.

4.4.1.3 Características del asesor

El asesor y su formación

Todo instructor debe ser asesor en su propia disciplina, orientando el aprendizaje de sus alumnos. Ejerce una acción de asesoría intelectual que no excluye la acción educadora en el sentido de formación permanente de la persona; por ello, ha de tener una formación académica y personal.

Formación académica

Preparación en su materia, preocupación por estar al día, así como posesión de conocimientos de cultura general

Formación en técnicas de trabajo intelectual, técnicas de estudio y de investigación.

Formación en metodología didáctica para evitar utilizar siempre el mismo recurso. Conocimiento de la situación real de su profesión, de los planes de estudio y de las salidas profesionales de la carrera que imparte, así como de las fuentes de información y de los organismos e instituciones relacionados con la carrera y la profesión.

Formación personal

Es necesaria para la relación directa con los alumnos. Conviene tener conocimientos en cuanto a técnicas de ayuda: la entrevista como forma de comunicación, y la observación como método de aproximación a la realidad humana.

Se debe incluir dentro de la formación personal del instructor un espacio donde se le ayude a clarificar sus propias emociones para darle la oportunidad de adquirir conciencia de lo valioso de su compromiso al contribuir en la formación de sus alumnos, tanto en las habilidades, como en las actitudes y valores.

El asesor y las relaciones humanas (comunicación)

Partiendo de la idea de que el acto educativo es, de entrada, un acto comunicativo, el instructor que se ha sensibilizado en su función como asesor,

también será un observador de la calidad del proceso de comunicación entre él y sus alumnos.

Son los instructores los responsables de observar como se da la comunicación en sus interacciones con alumnos de modo individual y en sus grupos de aprendizaje.

Se espera que el proceso de comunicación, en la asesoría del instructor con sus alumnos, cumpla con algunos requisitos básicos:

Claridad

En los mensajes emitidos, el instructor debe asegurarse de comprender claramente lo que el alumno le está solicitando; se debe recordar que muchas veces el alumno desconoce cómo expresar su necesidad de asesoría

El instructor hará lecturas de los mensajes emitidos por sus alumnos; un cambio en la conducta, una baja calificación, un acto agresivo, llanto inexplicable son sólo algunos ejemplos de mensajes emitidos por los alumnos.

Una tarea ineludible del instructor-asesor es su actividad constante de esclarecimiento de los mensajes de sus alumnos.

Fluidez

En la recepción y en la respuesta a los mensajes. A toda acción se espera una reacción; lo importante en este proceso es que la reacción sea expedita y oportuna. El instructor-asesor está atento a observar los mensajes emitidos por los alumnos tratando de dar respuesta en la medida de sus posibilidades.

Las demandas de los alumnos muchas veces quedan fuera de toda posibilidad de respuesta por parte del instructor. Aún así, el instructor orienta al alumno para buscar un espacio que responda a sus demandas.

Escucha activa

El instructor-asesor debe escuchar, de modo integral, los planteamientos de sus alumnos. Además de escuchar las demandas que se plantean verbalmente, debe ser un excelente observador del lenguaje no verbal que se presenta en la interacción con sus alumnos, tanto individual como grupalmente.

Es importante recordar que, además de escuchar por el oído también se "escucha" por la observación y que se puede tener información muy relevante al observar movimientos, gestos, vestimenta, etcétera.

Dentro de esta característica también se incluye la capacidad de empatía, es decir, la capacidad de sentir y comprender el mundo privado del otro como si fuera el propio, y ha de saber comunicar esta comprensión en un lenguaje que el alumno pueda sentir como adecuado y significativo para él.

Otra de las habilidades requeridas por un instructor-asesor está en el establecimiento de un adecuado "rapport". término muy utilizado en psicología y que hace referencia a la relación armónica que debe existir para que las personas que interaccionan puedan seguir comunicándose.

Para el establecimiento del rapport, la actitud del instructor-asesor tiene un peso fundamental, implica que éste tenga una actitud abierta y dispuesta a lo que el alumno desea plantearle, así como lograr que éste se sienta cómodo y seguro en la relación de asesoría que se entabla. En dicha relación, debe existir además de la armonía comunicativa, la disposición al acuerdo y afinidad de posiciones; de otro modo, sería imposible el proceso de asesoría.

Cómo obtener rapport

Igualar lenguaje verbal	Igualar auditivamente	Igualar lenguaje corporal
Tipos de palabras.	Tono de voz, ritmo, énfasis, velocidad.	Ojos, gestos, postura, movimientos, respiración.

El reflejo físico es como un juego del lenguaje corporal, mas no es el juego de "el mono ve, el mono imita". Hay que hacerlo de forma natural, sin que se note la imitación.

Cuando el instructor-asesor va a proporcionar una asesoría, de forma individual, deberá adoptar más o menos la misma postura que su alumno. Por ejemplo: debe cruzar las piernas si su alumno lo hace, inclinarse hacia delante si también lo hace, tomarse las manos si él se las toma, mas no lo haga en forma obvia, sus movimientos deben ser suaves y naturales no cambie de posición instantáneamente, espere unos segundos antes de hacer lo mismo.

No tiene que ser el reflejo exacto. Digamos que su interlocutor cruza la pierna y agita el pie, pudiera ser demasiado obvio si usted lo imita, así que haga algo diferente, golpee con un dedo por ejemplo.

Imite el lenguaje corporal de la otra persona para sincronizarse, mas tenga cuidado con lo que imita, no refleje cuando una persona se come las uñas o se jala el cabello.

El rapport es conseguir resultados aún cuando fuertes estados emotivos estén involucrados.

4.4.2 Estrategias de aprendizaje y desarrollo de habilidades para el estudio³⁵

Estudio y aprendizaje son dos conceptos que están íntimamente ligados pero no son idénticos.

³⁵ CONALEP. Programa de formación de facilitadores en competencias, en línea via internet. 2000

La experiencia personal de cada uno nos lleva a decir que es posible estudiar y no aprender así como es posible aprender sin estudiar. Esta segunda situación se da ordinariamente en el tipo de aprendizaje espontáneo, no provocado, en el que uno, por observación, imitación, influencia del ambiente (los medios de comunicación social, la familia, el trabajo) u otros factores, aprende sin proponérselo intencionadamente

El hecho de "estudiar y no aprender" tiene también su explicación, tanto desde el punto de vista de la persona que estudia (su estado de salud, cansancio, preocupación), como de la materia que estudia (nivel de dificultad, interés, modo de presentarlo) y de la técnica que emplea en el estudio

El estudio se diferencia de las otras formas de aprendizaje en el hecho de que éste requiere el ejercicio del entendimiento con la intención previa de aprender algo. Tratándose del aprendizaje escolar, el estudio es uno de los modos más eficaces para hacerlo

El estudio, como una de las formas de aprendizaje intencionado, requiere de parte de quien lo realiza

Disposición - Querer hacer. El estudio puede ser un fin en si mismo o un medio para alcanzar otras metas. Independientemente del motivo, es básico querer estudiar.

Disciplina.- Compromiso. Resulta de vital importancia cumplir con el tiempo y con las actividades requeridas para estudiar, así como jerarquizar las acciones, de manera que se alcancen los objetivos planteados en el estudio

Constancia. Persistencia. Hacer del estudio una práctica cotidiana y no extraordinaria

La ausencia de cualquiera de estos factores afecta los resultados del estudio, de la misma manera que el carecer de técnicas específicas de estudio

Las técnicas de estudio ayudan a desarrollar las habilidades que un estudiante necesita para mejorar su actividad y que pocas veces forman parte de la educación escolar. Cada alumno debe elegir y aplicar las técnicas que mejor se adapten a su estrategia de aprendizaje, ya que hay que recordar que cada persona tiene una forma individual de aprender, de acuerdo a su propio estilo, características y necesidades personales

Sería demasiado ambicioso e irreal por parte de un instructor, pretender dar con el modo ideal de estudiar, ya que cada alumno tiene posibilidades intelectuales y cualidades psicológicas propias y estaría mal hacer generalizaciones extensivas a un grupo

Y aún cuando se reconocen las diferencias individuales en cuanto a estrategias de aprendizaje, la experiencia y la investigación indican que existen algunos

principios que deberán observarse para el desarrollo de habilidades para el estudio y que son aplicables a la mayoría de los alumnos, como las que se describen a continuación:

Planeación de tiempo El alumno deberá hacer un programa de estudio diario previendo el tiempo que debe dedicar a cada materia.

Distribución del trabajo para ahorrar tiempo El alumno deberá determinar un orden para estudiar las diversas materias. Se recomienda comenzar por las materias más difíciles.

Posesión de condiciones de estudio y medios adecuados. El alumno debe trabajar en una habitación en la que no haya estímulos que le distraigan; debe, asimismo, poseer los medios y materiales necesarios para la realización de su trabajo.

Comprensión del trabajo que se le ha asignado El alumno debe asegurarse que comprende perfectamente el trabajo asignado.

Sistematizar los materiales de que consta la lección, tema, asignatura o curso. El alumno debe aprender a tomar notas de las sugerencias dadas por el maestro para la comprensión de un tema o trabajo asignado.

Aprender a utilizar adecuadamente los libros de texto. El alumno debe conocer la finalidad del índice, apéndice, las notas al pie de página, las ilustraciones, etc., para estar en condiciones de manejar un libro y que éste realmente cumpla su función de apoyo para el estudio y el aprendizaje.

Distribuir el tiempo de estudio eficazmente El alumno debe conocer que ordinariamente la práctica distribuida produce mejores resultados que el estudio no espaciado.

Desarrollar métodos efectivos de lectura El alumno debe aprender a leer rápidamente cuando se trata de hallar los puntos principales o hacer un repaso global de la lección; debe leer lenta y críticamente cuando se trate de problemas, instrucciones, o el estudio de cualquier materia que deba ser dominada.

Trabajar independientemente El alumno debe aprender a resolver sus propios problemas. Ha de buscar ayuda cuando haya agotado los medios a su alcance.

Estudiar día a día facilita el aprendizaje El estudio no debe ser una actividad que se lleve a cabo únicamente cuando la persona va a ser evaluada; debe realizarse diariamente para evitar acumular información y conocimientos.

Aplicar el conocimiento adquirido El alumno debe procurar dar una utilización práctica a la información que ha adquirido. Siempre que sea posible, deberá aplicarlo a las situaciones cotidianas para lograr un aprendizaje significativo.

Emplear todas las ayudas materiales posibles Diccionarios, textos, revistas, periódicos, láminas, ilustraciones, información vía internet, etc.

Repasar sistemática y periódicamente para evitar la acumulación El repaso contribuye al dominio de la materia. Se recomienda que se repase cada día lo aprendido el día o la sesión anterior.

Desarrollar y emplear hábitos de pensamiento crítico Requiere un claro conocimiento y una comprensión de los términos empleados, el ejercicio del juicio preciso, el captar las semejanzas y las diferencias, un empleo lógico del proceso de razonamiento.

Aunadas a estos principios, existen técnicas específicas que están enfocadas al desarrollo de los diferentes aspectos del estudio, entre las más comunes están:

Técnicas de expresión escrita

Los apuntes.- El hecho de tomar apuntes de una clase o sesión, estimula, dirige y canaliza el aprendizaje, pues al hacerlo se estará logrando una mejor concentración, se tendrá una atención activa y al mismo tiempo intervendrán varios sentidos, con lo cual resulta un mejor aprendizaje.

El tomar apuntes es importante porque se destacan los siguientes puntos:

Recoge permanentemente lo que la memoria no retiene

Medio ideal para fijar la atención en clase

Recogen las opiniones personales que tiene el instructor acerca de determinados aspectos de la materia

Origen de todo trabajo personal del estudiante

Unos buenos apuntes se logran de la forma siguiente:

Emplear una carpeta o cuaderno por materia, curso o asignatura para archivar los apuntes

Especificar el tema, la fecha, el título del tema, la página de los apuntes y la materia, curso o asignatura

Escribir con letra clara y legible

Utilizar lápiz rojo para subrayar las ideas principales, y con azul, las ideas secundarias

Procurar que las ideas estén organizadas, mediante el empleo, por ejemplo, de una secuencia numérica y colocando títulos o subtítulos en donde corresponda

Emplear adecuadamente abreviaturas, las cuales pueden ser establecidas por el lector

Utilizar figuras de realce: asteriscos, guiones y flechas donde sea conveniente.

Un aspecto que hay que cuidar en la toma de apuntes es el reproducir la explicación del instructor, captando con especial cuidado

Ideas principales

Ideas subordinadas a la principal para especificar o explicar esta última

Cuidar que haya vínculos o conexiones entre las ideas principales y las secundarias, con el fin de que se comprendan los apuntes

Enriquecer los apuntes con tablas, gráficas y figuras que completen el tema

El subrayado - Consiste en trazar una línea por debajo de las palabras con objeto de destacar las ideas principales y secundarias de un tema. Este hecho facilita el estudio, motiva el proceso de la lectura, fija la atención y economiza tiempo, en el momento de hacer repasos

La cantidad de texto que se ha de subrayar está en función de la importancia del tema. Se debe subrayar sólo lo fundamental.

El subrayado tiene su técnica, en la que se debe considerar los siguientes pasos:

Una vez seleccionado el tema por estudiar, se hará una lectura completa, para obtener una idea general del tema

A continuación, se realizará una segunda lectura, ahora con mayor detenimiento en los párrafos más significativos, y se subrayarán las ideas más importantes, teniendo en cuenta el fin para el que se está subrayando, así como el conocimiento que se tenga del tema

Inmediatamente después del paso anterior, se habrá de comprobar que el texto subrayado exprese fielmente el contenido del texto, sin olvidarse que en ocasiones, si lo amerita se debe completar lo subrayado con notas en el margen izquierdo

El resumen. - Consiste en reducir un texto, de tal manera que éste sólo contenga cuestiones importantes, las cuales se caracterizan por: fidelidad en las palabras, puntos importantes adecuadamente destacados y que exista conexión entre ellos.

La redacción del resumen tiene una técnica cuyos pasos son los siguientes:

Lectura exploratoria del capítulo o fragmento que se estudiará

Lectura pormenorizada hasta su total comprensión, sobre párrafos fundamentales.

Subrayado de las ideas más importantes

Comprobación de que lo subrayado tiene unidad y sentido.

A partir de lo subrayado, se escriben las ideas significativas con las propias palabras del autor, procurando que exista ilación en el contenido, para que el tema no pierda su significado

Como se podrá notar, para hacer un buen resumen, se tiene que dominar la técnica del subrayado

La síntesis - Se distingue del resumen porque, al exponer las ideas, éstas se expresarán con las propias palabras de quien está elaborando la síntesis. Aunque existen muchos puntos de conexión entre el resumen y la síntesis, en cuanto a la forma de redacción y de expresión, son diferentes. En la síntesis hay una mayor aportación personal de quien la hace

Los pasos para elaborar bien una síntesis son los siguientes:

Seguir el mismo proceso para elaborar un resumen, excepto en el último punto, ya que en el caso de la síntesis, las ideas se expresarán con las propias palabras de quien está elaborando la síntesis y emitiendo a la vez un juicio crítico de lo que se ha leído.

El cuadro sinóptico. - En ocasiones, para aprender mejor un tema conviene disponerlo en forma gráfica, para tener sus líneas esenciales y una visión general del mismo. El cuadro sinóptico es el medio ideal para ello, porque cada concepto se adapta en relación con los demás, con datos mínimos que son fáciles de memorizar.

El cuadro sinóptico se realiza con base en una idea general, haciendo subdivisiones de las ideas de menor importancia, en las que existe una dependencia congruente; se debe seguir el procedimiento de subrayado para destacar las ideas fundamentales y las secundarias

El esquema - El esquema al igual que el resumen, la síntesis y el cuadro sinóptico, constituye una técnica que facilita el estudio

En el esquema, únicamente se expresa lo más importante de cierto tema, se le considera el esqueleto de un texto. Para hacer un esquema se debe comprender muy bien el tema que se va a esquematizar, para plasmar las ideas y los datos más representativos, de tal forma que la vista capte al instante la estructura del tema.

Antes de intentar la elaboración de un esquema, se debe seguir el proceso indicado para la confección de un resumen, y de inmediato empezar dicho esquema con ayuda de los pasos siguientes

El material ideal para hacer un esquema es una hoja tamaño carta

Debe contener las ideas más importantes de un texto

La presentación de las ideas se hará en forma jerárquica y tendrá la debida relación. Las ideas principales irán más cerca del margen izquierdo; conforme las ideas pierdan jerarquía avanzarán hacia el margen derecho

El contenido debe estar muy bien distribuido, los blancos habrán de predominar sobre lo escrito

Utilizar diversos tamaños de letras, mayúsculas para los títulos, minúsculas para el resto

El texto empleado consistirá en frases precisas y claras, utilizando el propio lenguaje

Los únicos signos que se permiten para realzar las ideas son: el asterisco, el guión y el punto

La monografía - En diversas ocasiones a los estudiantes se les pide que presenten por escrito un trabajo de investigación acerca de un tema determinado y resulta que la gran mayoría de los estudiantes no tienen una noción clara, ni están preparados en cuanto a la forma de realizar un trabajo de tipo monográfico

La organización y presentación de una monografía tiene las particularidades siguientes:

Portada. En ésta se consignará: título del trabajo, materia, nombre del autor y fecha de presentación

Índice. Este se colocará al principio, y contendrá todas las secciones en que se divida el trabajo

Introducción. En éste se expondrán los motivos por los cuales se eligió el tema y el método que se empleó

Desarrollo. Es la exposición del trabajo en forma clara y con argumentos convincentes

Conclusión. Es la exposición en forma de síntesis de lo que se pretende demostrar

No se pueden dar recetas invariables para la redacción de la monografía, pues el acto de escribir está supeditado a las posibilidades y capacidades individuales. Para iniciarse en la redacción de cualquier escrito se aconseja hacer lo siguiente: lo que sea producto de la propia reflexión, vertirlo en palabras, pero con toda claridad, tal como si estuviera hablando

Una monografía tiene que ser el resultado de una actitud de reflexión y de meditación, de tal manera que se defina con precisión lo que se va a exponer.

Técnicas bibliográficas

El libro es el material de aprendizaje más importante y valioso dado el lugar relevante que ocupa, por estar íntimamente vinculado al proceso enseñanza-aprendizaje.

La didáctica emplea la enseñanza bibliográfica, que consiste en enseñar mediante la consulta de diversas obras. La consulta de dichas obras va a enriquecer enormemente el proceso de estudio de cualquier alumno, por lo que es importante que, a la vez que se dominen las formas de análisis de una fuente bibliográfica, también se debe manejar la técnica de redacción de fichas, en las cuales se consignan ciertos datos, frutos de la investigación

Existen diferentes tipos de fichas, de las cuales se distinguen las siguientes:

Ficha bibliográfica. - Son tarjetas de cartulina que contienen aquellos datos o elementos que nos permitan identificar con precisión una obra

La medida internacionalmente aceptada para una ficha bibliográfica es de 7.5 por 12.5 cm. y puede aplicarse para

Formar parte de una bibliografía

Constituir el encabezamiento de un resumen, análisis, memoria u otro documento

Constituir una nota anexa a un texto, ya sea al final del mismo o al pie de la página

Recoger información de una publicación, realizando, al dorso de la ficha un resumen, una síntesis, cita textual o la impresión que se tenga de lo que se lea.

Quando se trata de elaborar una ficha bibliográfica de cierta obra, la especificación y el orden de los elementos *serán*:

Autor de la publicación
Título de la publicación
Título original
Número de edición
Lugar de publicación
Editor
Año de publicación
Número de páginas o de volúmenes, siempre que haya más de uno
Indicación de ilustraciones, tablas, etcétera.
Título de la colección o serie, y número de la publicación dentro de la serie

Quando se consulta cualquier obra es necesario que se elabore una ficha bibliográfica. En esta ficha, además de que se consignarán los elementos que se requieran, según las características de la publicación, se redactará en el reverso de la ficha un breve análisis del libro consultado, un resumen del índice, o bien, se anotará una referencia del capítulo que sea de interés para el lector.

Ficha hemerográfica - Cuando se hace referencia a los datos para identificar una revista o un periódico, se elabora la llamada ficha hemerográfica, que tiene las mismas dimensiones que la ficha bibliográfica. Los elementos para redactar una ficha hemerográfica se tienen que obtener del encabezado de las revistas o periódicos

La ficha hemerográfica que haga referencia a un artículo de una revista que se publica periódicamente debe contener los elementos siguientes:

Autor del artículo
Título del artículo
Título original
Título de la publicación periódica
Lugar de publicación
Número del volumen (o año)
Número de fascículo
Páginas inicial y final del artículo
Fecha del volumen o fascículo
Indicación de ilustraciones, tablas, etcétera.

Quando se hace referencia a artículos de periódicos, la especificación y el orden de los elementos que debe tener la ficha heremerográfica son los siguientes:

Autor del artículo
Título del artículo
Título original
Título del periódico

Lugar de la publicación
Fecha
Número o título de la sección
Página

Ficha de documentación - Este tipo de ficha se caracteriza porque en ella se consignan tanto opiniones personales como párrafos íntegros de un libro. La ficha de documentación se redacta después de haber recogido la información necesaria en las fichas bibliográficas.

El tamaño de la ficha de documentación es mayor que la ficha bibliográfica y la estructura de la mencionada ficha de documentación es la siguiente:

Tema
Subtema
Síntesis de la consulta
Conclusión
Relación de la ficha bibliográfica

Técnicas de lectura

La lectura es, sin duda, la actividad de mayor importancia en el estudio, y lo es no sólo porque ofrece más posibilidades de adquirir información de todo tipo, sino también por la estrecha correlación que existe entre la lectura y el rendimiento escolar en la mayoría de las materias, cursos o asignaturas

La persona que lee bien —con una velocidad y comprensión adecuadas— tiene una gran ventaja sobre el resto. Sin embargo, se sabe que son muy pocos los estudiantes y profesionales que poseen técnicas lectoras que les capaciten para adquirir el máximo nivel de lectura

Al tratar de mejorar la lectura personal, se debe tener en cuenta que existen diversos tipos de lectura — y por consiguiente diversos procedimientos para leer—según sea la intención del autor, el contenido de la materia y la finalidad que persigue el lector. Los lectores que se enfrentan de manera idéntica ante cualquier tipo de lectura obtendrán rendimientos poco satisfactorios

Como ya se mencionó anteriormente, cada tipo de lectura requiere su técnica especial, técnica que puede adquirirse o mejorar por medio de ejercicios específicos. A continuación se describirán brevemente cada uno de los tipos de lectura, con el fin de que tanto instructor como alumno puedan identificar el tipo de lectura que se realizará así como la técnica que corresponde aplicar

Lectura de estudio - Este tipo de lectura es el que se realiza con objeto de aprender en forma ordenada y sistemática un tema de estudio o contenido

Lectura de consulta.- El estudiante no debe limitarse a depender exclusivamente del libro de texto, pues con ello anula y empobrece su proceso de pensamiento.

Cualquier tema por estudiar debe ser objeto de una mayor ampliación en distintas fuentes, para que se facilite emitir un juicio con amplios y sólidos conocimientos.
Lectura de información.- Este tipo de lectura se hace generalmente en fuentes como periódicos y revistas, con el fin de estar informados acerca de los variados aspectos que componen la vida diaria.

La técnica adecuada para leer periódicos y revistas es la que se hace enterándose de lo que dicen los titulares, en primer término y, después, se selecciona lo que parece tener interés para leer, con detalle, estas partes escogidas.

Lectura de recreación.- Gran parte de la lectura se hace con el fin de descansar o entretenerse, porque no hay nada más estimulante que leer una obra que se considere amena e interesante. Así, existen cientos de personas que por placer leen poemas, biografías, libros de viajes, obras de teatros, novelas, porque sienten la emoción y el goce estético que proporciona la lectura.

Lectura de investigación.- Es la lectura que se hace en diferentes obras para encontrar la información necesaria para redactar un trabajo. Para que la lectura de investigación resulte provechosa debe realizarse bajo las siguientes condiciones:

Seleccionar las fuentes bibliográficas de información adecuadas.

Realizar una lectura detallada y detenida de cada una de las obras consultadas.

Elaborar las fichas de las obras consultadas.

Redactar fichas en las que se consignen citas textuales tomadas de algún libro, revista o periódico; elaborar fichas en la que se escriba la opinión personal sobre lo que se ha leído.

Organizar las fichas para que se facilite redactar la ficha de documentación, en la cual se vaciará todo el fruto del trabajo de investigación.

La velocidad y la comprensión son dos aspectos fundamentales de la lectura y, por tanto, dos cualidades esenciales del buen lector. La velocidad de una lectura se mide por el número de palabras leídas en un minuto; la comprensión consiste en comprender las ideas expresadas por un autor y en comprender el mayor número de estas ideas en el menor tiempo posible. Comprender implica adoptar una actitud reflexiva, crítica.

Los grados de comprensión, como los niveles de velocidad, varían de lector a lector y depende de la familiaridad con el material que se está leyendo y de la finalidad que persigue el lector con la lectura.

La comprensión, al igual que la velocidad, puede también mejorar hasta 50% más con el ejercicio. Conviene aclarar que a mayor velocidad normalmente corresponde mayor comprensión y no su contrario. Hay quienes temen que al

umentar la velocidad va a disminuir la comprensión. La mayoría de las experiencias realizadas en este campo demuestran que las buenas técnicas lectoras ayudan al lector a avanzar en este doble aspecto de velocidad y comprensión.

Entre algunas técnicas de lectura rápida se encuentran las siguientes:

Lectura telegráfica.- Consiste en distinguir las palabras que tienen alguna significación pasando por alto las demás, pero conservando el pensamiento o idea fundamental. La lectura telegráfica favorece la comprensión al relegarse las palabras accesorias y al buscar las ideas fundamentales de un texto o párrafo.

Lectura de reconocimiento.- Es útil para buscar un dato, un hecho o una información concreta en un libro. Cuando se va a realizar una lectura de reconocimiento; es necesario saber qué se busca. En este tipo de lectura hay que seguir un orden para tener resultados satisfactorios; y en primer lugar hay que repasar el índice; después dirigirse a los puntos más apropiados del texto, pero pasar la vista por todo el escrito, recorrerlo de forma rápida hasta encontrar lo que se busca.

Técnicas de investigación

Casi toda la investigación se realiza siguiendo los pasos del método científico, el que se puede utilizar para alcanzar el conocimiento en forma objetiva y racional. Así, tanto el conocimiento de las ciencias naturales como el de las ciencias sociales se consigue investigando mediante la aplicación del método científico.

Técnicas de investigación en las ciencias naturales -

Las ciencias naturales emplean como técnica de investigación la observación y la experimentación. Podría decirse con certeza que el punto de partida del examen de un fenómeno es la observación, el que se contempla y se facilita con la experimentación.

Técnicas de investigación en las ciencias sociales -

Las ciencias sociales también emplean como técnica principal de investigación la observación, y se apoyan de otras técnicas tales como el muestreo y las técnicas de recopilación de información (entrevista, encuesta, cuestionario, etcétera).

Técnicas para mejorar la memoria

La memoria es fundamental en el proceso del aprendizaje, ya que éste implica la adquisición, retención, reproducción y reconocimiento de experiencias y pensamientos. Se dice ordinariamente que se ha aprendido sólo aquello que se es capaz de recordar.

Al decir que la memoria es fundamental, no se debe interpretar que se debe aprender todo de memoria, lo cual equivaldría a decir "al pie de la letra". Actualmente hay un cambio en el valor que se le ha dado a la memoria en todo el proceso de la educación; algunos han caído en el error del "memorismo" –retener todo por medio de la memoria mecánica-, y otros se han ido al extremo de hasta considerar la memoria como algo nefasto. Quizás les haya faltado a unos y a otros una buena comprensión de la función de la memoria en el proceso de aprendizaje.

Se han distinguido tres etapas en el proceso memorístico: la fijación, la retención y el recuerdo. A continuación se describirán cada una de estos pasos, sugiriendo algunas técnicas que pueden mejorar la memoria:

La fijación.- Es el primer paso del proceso y consiste en la adquisición de conocimientos. Para que esta adquisición sea eficaz, es decir, para garantizar la retención, se recomienda:

Estudiar cuando el sistema nervioso está relajado, como puede ser después del descanso

Espaciar el tiempo del estudio y no estudiar demasiado tiempo seguido, ya que el cansancio va a entorpecer la fijación

Procurar, cuando se estudia, que intervenga el mayor número de sentidos

La fijación depende no sólo del material que hay que estudiar y del modo de estudiarlo, sino que depende de toda la persona. Se recordará más fácilmente, porque se ha quedado mejor fijado, aquello que le interesa a la persona extraordinariamente, aquello que está de acuerdo a sus convicciones y aquello que le es grato. Contribuye también a la fijación, la comprensión de los elementos del todo y el establecimiento de relaciones entre esos elementos.

La retención - Este segundo paso del proceso de memorización implica la retención de lo aprendido. El cerebro emplea procesos diferentes según se trate de retener lo aprendido a corto o largo plazo.

El estudio y la aplicación de algunas técnicas para ayudar a retener mejor, es objeto de la mnemotecnia, la cual establece unas normas para retener fechas, números, datos. Las reglas de la mnemotecnia se basan en la asociación a un lugar o tiempo, a personas o a otras ideas.

La evocación o recuerdo.- Este último paso del proceso memorístico es de hecho el más importante y el más característico de la memoria. Se dice que tiene buena memoria aquel que es capaz de recordar con facilidad.

Se establecen seis normas o sugerencias para favorecer el recuerdo y reconocimiento de lo aprendido:

Registrar correctamente los conocimientos y experiencias
Intentar comprender adecuadamente

Repetir de forma persistente y continua
Comprobar inmediatamente lo aprendido
Emplear el sobre aprendizaje
Repasar pronto

Estas seis normas para memorizar –en el sentido real de aprender y poder recordarlo después-, ponen de manifiesto que el estudio debe ser inteligente y activo: con mucha reflexión con actividades diversas, con gran esfuerzo, asegurando la retención y recuerdo de los conocimientos adquiridos.

Técnicas de exposición oral

Expresarse oralmente, con corrección o “saber hablar”, no consiste solamente en tener la capacidad de poder expresar las ideas correctamente desde el punto de vista gramatical, sino que consiste en la aplicación de técnicas adecuadas para desenvolverse eficientemente frente a grupo de personas, con gran esfuerzo, asegurando la retención y recuerdo de los conocimientos adquiridos.

Hacer una buena exposición, consiste principalmente en tener algo que decir y decirlo bien, de modo que el auditorio haya comprendido lo que se quería decir. Se debe considerar como un todo “lo que se dice”, “cómo se dice” y “a quién se le dice”.

La base de toda técnica oral radica en aprender a hablar leyendo. Conviene por lo tanto cultivar el hábito de leer.

Se dice también que la mejor manera de aprender es hablando; hablando en voz alta y para ello se sugiere el hacerlo ante una grabadora. Este ejercicio puede ayudar a corregir dos posibles defectos importantes, como son: mala dicción –se cometen faltas al pronunciar las palabras- y el del tono –evitar caer en la monotonía-.

Para conseguir dominio y control de la voz lo que facilitará la transmisión del mensaje, se sugieren realizar los siguientes ejercicios:

Ejercicios de respiración correcta

Ejercicios de reposo que relajan la garganta

Ejercicios de vocalización basándose en el dominio de la respiración y flexibilidad de los labios

Ejercicios de pronunciación de vocales

Ejercicios de variación de tono y timbre de voz

Ejercicios de velocidad (pausas)

Es un hecho comprobado que un alto porcentaje entre estudiantes de nivel medio, medio superior e incluso universitarios, no saben estudiar. Asimismo, es otro hecho conocido por los instructores, que gran parte de los fracasos en los estudios no se debe tanto a la falta de inteligencia, sino más bien a la carencia de hábitos de estudio o a la falta de utilización de técnicas de estudio eficaces. Dicho de otro

modo, el éxito en el estudio lo atribuyen muchos instructores a la adquisición de buenos hábitos y a la correcta utilización de ciertas técnicas para estudiar

Es en esta parte del proceso, donde el instructor-asesor puede y debe intervenir para orientar a sus alumnos en el desarrollo de habilidades para el estudio, así como para seleccionar aquellas técnicas que mejor se adapten a sus necesidades, con el fin de que éstos aprendan a estudiar y que participen activamente en su aprendizaje mediante el reforzamiento e integración del mismo.

4.4.3 La asesoría extra-académica

Características generales

La asesoría extra-académica se dirige a atender las cuestiones relacionadas con los problemas "personales" del alumno, es decir, todos aquellos aspectos que forman parte de la personalidad del alumno y su contexto familiar, social y económico y que, en mayor o menor medida, influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje

La problemática de tipo personal puede convertirse en un gran obstáculo en el proceso de aprendizaje. Cuántas veces los instructores se han encontrado con casos de alumnos con buen rendimiento académico que repentinamente disminuyen su aprovechamiento escolar, no ponen atención, no se concentran, les cuesta trabajo desempeñar las actividades que se establecen para facilitar su aprendizaje y, cuando el instructor investiga la causa o el alumno se acerca a él en busca de ayuda, se manifiesta que una situación personal difícil está detrás del bajo rendimiento académico

La función del instructor como asesor en este aspecto de problemáticas de tipo personal necesita ser manejada con mucho cuidado, ya que, en muchas ocasiones, dicha problemática rebasa la capacidad del instructor para ayudar al alumno a enfrentar y resolver su situación

Cuando se presentan casos como adicciones, problemas de desintegración familiar, manejo de las emociones, integración de la personalidad, etc., se requiere de la participación de profesionales e instituciones especializadas que cuenten con la información, la preparación y la experiencia para el manejo de estos casos

Por ello, si un instructor detecta a algún alumno o bien un alumno se acerca a él para solicitar asesoría en problemas de tipo personal, deberá escucharlo atentamente y orientarlo para que se dirija, en primer lugar, a solicitar el apoyo de personal especializado, es decir del área de trabajo social o de orientación educativa del Colegio, para que los profesionales que componen estas áreas le puedan facilitar la información y asesoría que requiere el alumno y, de ser necesario, lo canalicen a las organizaciones gubernamentales o no gubernamentales, asociaciones civiles o instituciones que puedan proporcionales la ayuda que necesita para superar el problema

Y aunque el instructor-asesor no intervenga directamente como en el caso de la asesoría académica, si deberá estar atento a la evolución de la solución del problema y estar en contacto permanente con las áreas de la institución educativa que están atendiendo al alumno.

En estos casos, es muy común que el instructor se involucre emocionalmente con el alumno que le solicita la asesoría, sin embargo el instructor deberá tener mucho cuidado en la forma en que maneja la problemática y tratar de no tomar partido ni dar consejos influenciado por sus sentimientos, y debe buscar ser lo más objetivo posible, orientando su función de asesor como enlace entre el alumno y los profesionales que podrán apoyar al alumno de manera más eficiente, en la solución o manejo de su problema

Los problemas más comunes por los que un alumno requiere de asesoría extra-académica pueden ser:

- familiares
- emocionales
- económicos
- sexuales
- adicciones
- socioculturales

Todos estos aspectos, que forman parte de la vida de cualquier individuo, pueden ser factores que favorezcan o afecten el proceso de enseñanza-aprendizaje, sobre todo en el *periodo de la vida* de la adolescencia cuando aún muchos aspectos de la personalidad no están totalmente estructurados y no existe siempre equilibrio en el aspecto emocional, como se supone que ya hay en la vida adulta

A cualquier persona y, en particular a un adolescente, le afecta de gran manera el que haya inestabilidad en la familia, ya sea emocional o económica, que no existan valores bien cimentados, o que las figuras paterna y materna no sean precisamente ejemplos a seguir.

Estas situaciones problemáticas se pueden complicar aún más si el contexto sociocultural en el que se desenvuelve la persona favorece conductas negativas, como la delincuencia, el vandalismo, la drogadicción, el alcoholismo, promiscuidad, embarazos no deseados, etcétera

En la época actual, los jóvenes se ven expuestos a un bombardeo impresionante de información en todos sentidos y, la gran mayoría de las veces no pueden manejar dicha información si no cuentan con el apoyo y la orientación de una persona de mayor edad y madurez por lo que, si el alumno no encuentra este apoyo y orientación en los padres o en algún familiar cercano, el instructor puede convertirse en esta figura importante para él

4.5 Autoevaluación y reflexión

La autoevaluación y reflexión difieren de la evaluación del desempeño en un aspecto fundamental. Mientras que la evaluación del desempeño es parte de los mecanismos de control de las organizaciones y apunta principalmente a la retroalimentación de los sistemas de administración de recursos humanos (movilidad laboral, salarios, capacitación, compensaciones, beneficios etc.), la autoevaluación es un proceso que deriva en el desarrollo personal de los trabajadores, impactando todas las esferas de su vida y no solamente el ámbito laboral.

Cuando evaluamos nuestro desarrollo profesional, entramos en una dinámica de introspección que nos lleva a reflexionar sobre el ejercicio de nuestro trabajo habitual y tomamos como parámetro la definición de competencia que se tenga en nuestro ámbito laboral.

4.5.1 Importancia

El proceso de enseñanza-aprendizaje actual promueve el desempeño profesional de calidad, al normalizar estándares de desempeño que deberemos considerar, para ubicar que tan cerca estamos del desempeño competente. En este sentido, resulta vital el reconocimiento de las fortalezas y debilidades personales que nos permitirán lograr o mantener la certificación en las calificaciones deseadas.

Un instructor competente tenderá a mantenerse actualizado, por lo menos, en dos calificaciones, la propia a su especialidad y la que corresponde a la "Función de instructor o transmisor de conocimientos o competencias" y deberá cuidar la vigencia de estas, tanto como los cambios generados en el contexto donde se desarrolle. El instructor se ha visto siempre ante la necesidad de potenciar sus capacidades para lograr los objetivos instruccionales, a pesar de las dificultades del entorno. La clave para lograrlo, reside en conciliar las aspiraciones internas con los requerimientos que nos demanda el siempre cambiante entorno.

Se puede o no estar de acuerdo con las tendencias que la postmodernidad ha traído, lo que es una realidad, es que de cualquier manera todos nos vemos afectados por ellas cuando trastocan nuestros intereses personales. En ese momento decidimos la postura que tomaremos, incorporando los resultados como parte de nuestro desarrollo profesional.

El desarrollo humano se convierte en crecimiento y descubrimiento permanente de nuestro potencial y capacidad de respuesta. Nuestro entorno define reglas y criterios desde los cuales nos medimos constantemente, éstos se expresan en tendencias, teorías y normas que nos sirven para ponderar nuestro paso por el mundo.

4.5.2 Características

El ser humano es en esencia un sujeto insatisfecho. La satisfacción del deseo significa su extinción y esto lleva, irremediablemente, a desear algo más, cerrando el ciclo de la más elemental dinámica humana

Somos seres cuya búsqueda eterna de plenitud se convierte en el motor de nuestra existencia. Siempre tenemos necesidades nuevas, pero no todas son necesidades propias, más de una vez nos vemos atrapados en vorágines que no corresponden a nuestros intereses, sino que son producto del consumismo propio de nuestra época.

Cuando a las necesidades de una persona se suman los requerimientos de modas, costumbres, estatus y cualquier tipo de "tener", nos alejamos del verdadero sentido de vida y otorgamos al entorno el poder de controlarnos.

El primer paso para convertirnos en "actores y guionistas" de nuestra vida, radica en diferenciar el origen de las necesidades (propias o extrañas) y atender cada una de ellas con la urgencia e importancia que ameriten.

Como personas plenas, nos definimos en función de lo que somos y no de lo que tenemos, sabemos que "Si realmente (queremos) mejorar la situación, (podemos) trabajar sobre lo único en lo que (tenemos) control (nosotros mismos)." Y es en el reconocimiento de nosotros mismos donde operan la autoevaluación y reflexión.

Al desarrollar ambas capacidades (autoevaluación y reflexión) descubrimos estilos, hábitos y deberes que, aunque se hayan enquistado en nuestra conducta, no corresponden con lo que realmente valoramos y deseamos en la vida y son totalmente ajenos a nosotros

4.5.3 Consideraciones para el desarrollo de la autoevaluación y reflexión

La evaluación del desarrollo es un continuo en nuestra vida, de manera propositiva o instintiva nos comparamos y medimos contra estándares de desempeño que provienen de lo social o de nuestra individualidad

Como toda evaluación, la que realizamos sobre nosotros mismos requiere de la identificación de los parámetros que servirán para calificarnos y aunque resulte obvio, no es lo mismo medirnos con relación a otros compañeros, que de acuerdo con una norma, o cuando el referente es nuestra propia expectativa. En el primer caso, podemos encontrarnos en franca desventaja por situaciones contextuales no atribuibles a las personas (oportunidades de desarrollo, situación familiar, etc.), en el segundo, no tenemos más reto que alcanzar los estándares y la motivación para superarnos se limita a los cambios que surjan en la norma; en el tercer caso, evitamos sentirnos fracasados porque la medida de las cosas somos nosotros mismos y no un sinnúmero de factores o personas

Mientras más conocemos los parámetros que nos plantea el entorno, resulta imposible la comparación y sólo logramos decepciones. "La única comparación válida que se puede hacer es consigo mismo. Una persona debe comparar lo que es con su capacidad de ser. Debe abocarse a desarrollar su capacidad inexplorada y a medir su éxito personal en la realización progresiva de sus metas predeterminadas".

CONCLUSIONES.

La educación es un proceso de formación mediante el cual el ser humano conoce y asimila valores, normas, experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas, que se dan en su entorno social y cultural. Todo esto aprendido debe dar como resultado el desarrollo de la capacidad creativa, reflexiva y transformadora para su mejora y la de su entorno.

La capacitación es un proceso educativo que debe cumplir con este fin tanto para quien la imparte como para quien la recibe. Las actuales necesidades de la sociedad está en tener individuos capaces de desarrollar trabajos de manera correcta y en el tiempo preciso, y para ello la capacitación para y en el trabajo a tenido mayor demanda.

La capacitación es un proceso educativo con características especiales ya que va dirigido a grupos de adultos, el tiempo de aprendizaje esta limitado y los conocimientos requeridos son los que el campo laboral demanda.

Se crea un proceso educativo para resolver necesidades existentes en la sociedad y en el individuo. Y para ello existe la educación formal que es la que por medio de un proceso claramente definido, estructurado y sistematizado lo realiza.

Se debe reconocer que la capacitación a través de cursos, talleres, diplomados, etc. no son los únicos medios de aprender ya que la experiencia en un trabajo específico da el conocimiento, habilidad o destreza para y sobre un trabajo en particular, y para estos casos existe lo que se llama certificación la cual es opcional, basta con reunir conocimientos y evidencias del mismo, realizar las evaluaciones pertinentes y se obtiene un documento que avala lo que se sabe con valor curricular y a nivel nacional e incluso internacional según el tipo de certificado.

En la actualidad para obtener e incluso mantener un puesto o trabajo se requiere de documentos y evidencias que avalen los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados. Por lo que las certificaciones se deben realizar. El procedimiento es sencillo, las evidencias las tenemos al alcance de nuestras manos pueden ser todos los documentos que avalen el conocimiento, diplomas y constancias de cursos, talleres, diplomados, etc., fotografías, videos, libros, manuales en los cuales aparezcan en los créditos nuestro nombre, en fin, existen una gran infinidad de objetos y documentos que nos sirven de evidencias para realizar las evaluaciones y consigamos una certificación, incluso el saber que es lo que se requiere en el campo laboral para así poder actualizarse.

Con el perfil de instructor de capacitación que sugiero pueden obtener 3 niveles de certificación. Esto no quiere decir que las otras certificaciones este fuera de

alcance, más bien depende mucho del campo laboral en el que uno se desenvuelva y las actividades que uno realice.

Un instructor de capacitación debe tener conocimientos en manejo de grupos, estilos de aprendizaje (no solo debe reconocerlos sin saber utilizarlos para el mayor aprovechamiento de los contenidos, saberlos plasmar en los materiales y en las técnicas utilizadas en cada momento), materiales y recursos didácticos, estrategias y técnicas didácticas (tanto las ya descritas en tantos libros como tener la creatividad para adaptarlas según las necesidades de contenidos, lugares y grupos), planear integrando todos los elementos y momentos involucrados en un programa de capacitación, interpretación y manejo de programas, adaptación al contexto, evaluar tanto como proceso numérico como para la retroalimentación, debe saber elaborar reactivos, pruebas o elementos que sirvan para ser evaluados que respondan siempre a los niveles de cada objetivo o resultado de aprendizaje que se persiga. Asesorar tanto sobre el tema en cuestión como en la vida personal, motivar para los logros inmersos en el programa de capacitación como para la vida en general, y cosas por el estilo.

El carácter también ayuda a desarrollar correctamente la función de instructor de capacitación que debe de ser sociable, amigable, seguro de si mismo, abierto, dinámico, tener empatía, creatividad e imaginación, ser reflexivo, crítico y analítico. Porque el estar con gentes diferentes en tiempos relativamente cortos, no permite el poder conocer a fondo a cada uno de los participantes, uno como instructor debe tratar a todos con cordialidad, respeto e incluso simpatía para lograr los objetivos de instrucción. La presentación también cuenta, esto no quiere decir que uno debe estar a la última moda o tener las medidas y rostro perfecto, si no más bien limpieza, comodidad, ropa apropiada al lugar, hora y a los asistentes. Uno se debe sentir bien para transmitir bienestar, confianza pero sobre todo naturalidad

Para ser instructor es necesario ser inquieto por adquirir conocimientos de muchos temas y de muchas formas, es más tener un toque de artista ayuda mucho para crear, interactuar y desarrollar los contenidos; tanto por las mismas técnicas que se adquieren en estas disciplinas como es toque de sensibilidad y creatividad que se posee.

No todas las personas pueden ni deben ser instructores de capacitación, pueden transmitir sus conocimientos pero de otras formas, por ejemplo escribiendo libros, manuales de capacitación siempre con el apoyo y ayuda de correctores de estilo y alguna persona con conocimientos de didáctica, para que se le indique como las cosas son mas fácil para la comprensión.

Es muy importante **saber** pero es necesario **disfrutar** lo que uno realiza, solo así se logran los **éxitos**.

Es importante realizar una reflexión sobre lo que hacemos y como lo hacemos en capacitación, siempre preguntándonos ¿para qué? y ¿por qué lo hacemos? Y así sabremos si vamos por el camino indicado o no.

ANEXO 1



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

<i>Código</i>	<i>Título</i>
CRCH0387.01	Impartición de cursos de capacitación

Propósito

Determinar los estándares de desempeño requeridos para evaluar la función de facilitación del proceso de enseñanza aprendizaje en el contexto de la capacitación en empresas, basándose en los principios de la didáctica y la educación de adultos así como en técnicas instruccionales que favorezcan el aprendizaje de los participantes en un curso.

Nivel de Competencia: Tres

Justificación del Nivel Propuesto

Esta función tiene un alto impacto en los procesos aprendizaje en la organización, requiere un grado de dominio alto de conocimientos asociados a la educación de adultos, la didáctica y en general a los procesos de enseñanza-aprendizaje así como habilidades de planeación, evaluación y asesoría que se complementan con un alto grado de comunicación y trabajo conjunto en el marco de las necesidades de la organización

<i>Fecha de Aprobación</i>	<i>Fecha de Publicación</i>	<i>Tiempo en que deberá revisarse</i>
16/08/2000	15/09/2000	2 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Debido a lo novedoso de los sistemas de normalización, evaluación y certificación de competencias laborales en esta función en particular, y en general en el país, y considerando el alto grado de transferibilidad de esta calificación, se sugieren dos años como máximo para recabar las posibles modificaciones entre los diferentes sectores productivos y gremios a los que se impactarán con esta calificación.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Área de Competencia

Desarrollo y extensión del conocimiento

Subárea de Competencia

Educación y capacitación

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Personas que se dediquen a la capacitación en forma profesional dentro de las organizaciones.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Administración de Recursos Humanos

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
URCH0975.01	Preparar las sesiones de capacitación	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para prever y preparar logística y didácticamente las sesiones de capacitación basándose en principios administrativos y de tecnología instruccional que favorezcan el aprendizaje de la población meta del curso.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02503 Preparar los requerimientos de logística de las sesiones de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La lista de verificación de las instalaciones, mobiliario, materiales y equipo elaborada se basa en las características y necesidades del curso, el tipo y número de participantes y las especificaciones de uso de los equipos
2. La inspección de los materiales didácticos, mobiliario e instalaciones se realiza antes de cada sesión y de acuerdo con la lista de verificación
3. La revisión de la operación de los equipos es realizada antes de cada sesión con base en sus especificaciones de uso.
4. La resolución de contingencias en la preparación logística de las sesiones se realiza con base al tipo y número de participantes y/o a las especificaciones de uso de los equipos
5. El reporte elaborado de contingencias durante la preparación contiene las insuficiencias en las instalaciones, los materiales didácticos, la operación de los equipos así como sus consecuencias en el desarrollo de la sesión.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría: Clase

Enfasis del objetivo de aprendizaje: · Conocimientos
· Habilidades

Evidencia por desempeño

1. La inspección de los materiales didácticos, mobiliario e instalaciones.
2. La revisión de la operación de los equipos.
3. La resolución de contingencias en la preparación logística de las sesiones.

Evidencia por producto

1. La lista de verificación de las instalaciones, mobiliario, materiales y equipo elaborada.
2. El reporte elaborado de contingencias durante la preparación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto:

- La lista de verificación de las instalaciones, mobiliario, materiales y equipo elaborada.

Evidencias por desempeño:

- La revisión de la operación de los equipos

2. Responsabilidad

Evidencias por desempeño:

- La resolución de contingencias en la preparación logística de las sesiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que

1. El candidato proporcione una lista de verificación de materiales, equipo e instalaciones **contra la que realice su comparación**. Se deberá observar al candidato probar los equipos, revisar los materiales, el estado de las instalaciones y constatar que hay repuestos
2. Es importante tomar nota del tipo de contingencias y de las acciones que realice.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02504 Elaborar la guía de instrucción de las sesiones de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La aplicación de las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos sustentan la elaboración de la guía de instrucción con base a las características del curso y de la población meta
2. La guía de instrucción elaborada corresponde a las características de los participantes y los recursos asignados y contiene cuando menos los siguientes elementos: objetivos, temario, técnicas instruccionales, duración, materiales y equipo requerido.
3. Los objetivos del curso definidos en la guía de instrucción corresponden a resultados de aprendizaje, de acuerdo con condiciones y nivel de ejecución expresados en normas técnicas de competencia laboral, si las hubiere, o en necesidades de capacitación y desarrollo detectadas.
4. Los contenidos del curso divididos en temas dentro de la guía de instrucción corresponden a los niveles de aprendizaje definidos en los objetivos y a su extensión
5. La duración del curso y sus partes corresponden a los objetivos, el nivel de aprendizaje esperado y las características de la población meta
6. Las técnicas instruccionales e instrumentos de evaluación así como los materiales y medios didácticos determinados en la guía de instrucción corresponden a los objetivos, contenidos del curso y características de la población meta

Campo de aplicación

Categoría	Clase
Énfasis del objetivo de aprendizaje	Conocimientos Habilidades

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La guía de instrucción elaborada
2. Los objetivos del curso definidos en la guía de instrucción.
3. Los contenidos del curso divididos en temas dentro de la guía de instrucción.
4. La duración del curso y sus partes
5. Las técnicas instruccionales e instrumentos de evaluación así como los materiales y medios didácticos determinados en la guía de instrucción.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

1. La aplicación de las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto:

- Los contenidos del curso divididos en temas dentro de la guía de instrucción.
- Las duraciones del curso y sus partes determinadas dentro de la guía de instrucción.
- Las técnicas instruccionales e instrumentos de evaluación así como los materiales y medios didácticos determinados en la guía de instrucción.

2. Responsabilidad

Evidencias por producto

- Los objetivos del curso definidos en la guía de instrucción.
- La guía de instrucción elaborada

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que

1. Para evaluar el criterio 1, se sugiere considerar al menos 2 teorías de aprendizaje y 5 principios de educación de adultos.
2. El candidato proporcione una guía de instrucción por cada tipo de curso y explique cómo la elaboró tomando en cuenta las características de los participantes y los recursos asignados.
3. El candidato explique la congruencia entre los elementos de la guía de instrucción con los objetivos de aprendizaje.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
URCH0976.01	Impartir las sesiones de capacitación	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje durante los cursos de capacitación así como evaluar los resultados de aprendizaje basándose en principios de conducción de grupos y de tecnología instruccional.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E02505 Conducir las sesiones de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando.

1. La identificación del nivel dominio de los participantes se realiza, al inicio de la *pnmer* sesión, con base en los resultados de los instrumentos correspondientes y, en su caso, con preguntas a los participantes derivadas de los objetivos de aprendizaje
2. La utilización de los equipos didácticos se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos de uso, así como a los objetivos y contenidos del curso
3. La apertura al curso se realiza con acciones de integración de grupos.
4. La comunicación de los objetivos, contenidos y estructura del curso se lleva a cabo con los participantes al inicio de la instrucción, de acuerdo a lo especificado en el diseño mismo del curso.
5. La aclaración de las discrepancias entre las expectativas de los participantes y los objetivos de aprendizaje se fundamenta en los objetivos y contenidos del curso
6. La adaptación de la comunicación se realiza con base a las características y necesidades grupales y a la terminología del sector, al tema y a ejemplos concretos de situaciones de trabajo
7. La adaptación del lenguaje corporal y la dicción se realiza con base a las características del grupo
8. La respuesta a las preguntas de los participantes se relaciona con los contenidos especificados del curso, el contexto laboral y las necesidades de aprendizaje de los participantes
9. La utilización de las técnicas instruccionales se lleva a cabo de acuerdo con sus procedimientos, objetivos contenidos y las especificaciones del curso
10. La identificación de los procesos de grupo se realiza con base en las conductas observables de los participantes.
11. La orientación de los procesos de grupo se realiza de acuerdo con los objetivos del curso y las necesidades de los participantes
12. Las teorías generalmente aceptadas de motivación y de educación de adultos son utilizadas en el mantenimiento de la participación de los integrantes del grupo durante el curso



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

13. El tratamiento de los temas se realiza con base en las especificaciones del curso, la velocidad de aprendizaje del grupo y los tiempos especificados del curso

14. La utilización de los materiales y medios didácticos se realiza basándose en las especificaciones del curso, las técnicas instruccionales elegidas y las indicaciones de uso aplicables.

15. La resolución de contingencias durante el proceso de enseñanza - aprendizaje se realiza con base en los objetivos del curso, las necesidades de aprendizaje del grupo y las políticas de la organización.

16. La identificación de los conocimientos adquiridos por los participantes, se realiza a lo largo del proceso de enseñanza - aprendizaje, con base en técnicas instruccionales y, en caso de haber, en los instrumentos correspondientes.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. Condiciones de impartición | · Con diseño didáctico previo |
| | · Solo con guía didáctica |
| 2. Énfasis del objetivo de aprendizaje | · Conocimientos |
| | · Habilidades |

Evidencia por desempeño

1. La identificación del nivel dominio de los participantes.
2. La utilización de los equipos didácticos.
3. La apertura al curso.
4. La comunicación de los objetivos, contenidos y estructura del curso.
5. La aclaración de las discrepancias entre las expectativas de los participantes y los objetivos de aprendizaje.
6. La adaptación de la comunicación.
7. La adaptación del lenguaje corporal y la dicción.
8. La respuesta a las preguntas de los participantes.
9. La utilización de las técnicas instruccionales.
10. La identificación de los procesos de grupo.
11. La orientación de los procesos de grupo.
12. El tratamiento de los temas.
13. La utilización de los materiales y medios didácticos.
14. La resolución de contingencias durante el proceso de enseñanza - aprendizaje.
15. La identificación de los conocimientos adquiridos por los participantes.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

1. Las teorías generalmente aceptadas de motivación y de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de desempeño:

- La adaptación de la comunicación
- La respuesta a las preguntas de los participantes.
- La orientación de los procesos de grupo.

2. Orden

Evidencias de desempeño:

- La identificación del nivel dominio de los participantes.
- La utilización de los equipos didácticos
- La comunicación de los objetivos, contenidos y estructura del curso.
- El tratamiento de los temas.
- La utilización de los materiales y medios didácticos.
- La identificación de los conocimientos adquiridos por los participantes.

3. Responsabilidad

Evidencias de desempeño:

- La utilización de las técnicas instruccionales.
- La resolución de contingencias durante el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que el candidato:

1. Realice al menos tres acciones diferentes de integración de grupo para evaluar su competencia
2. Exponga las características destacadas del curso, pidiendo el apoyo del grupo y contestando preguntas al respecto.
3. Responda preguntas y dudas de los participantes respecto de los objetivos y contenidos del curso y otras preguntas y objeciones las alinee con los mismos objetivos
4. Reaccione a mensajes verbales y no verbales de los participantes, logrando tener aceptación en cuando menos tres de cada cinco intentos al azar
5. Responda a las preguntas que los participantes le dirigen, refinando las respuestas a soluciones contenidas en el curso
6. Utilice las técnicas del curso de acuerdo con los procedimientos establecidos en el manual del instructor, si lo hubiere, o con resultados positivos de transferencia de conocimientos en consonancia con los objetivos del curso
7. Explique que son los procesos de grupo y que describa al menos tres procesos que inhiben el



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

proporcionadas corresponden a los resultados de las evaluaciones de aprendizaje del curso y a los procedimientos establecidos por la organización.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipos de evaluación:

- De conocimientos
- De habilidades

Evidencia por desempeño

1. Los participantes son informados de que su aprendizaje durante el curso será evaluado.
2. La determinación de las acciones contingentes y correctivas.
3. Las acciones contingentes y correctivas.
4. La facilitación de la transferencia del conocimiento al trabajo.

Evidencia por producto

1. Los instrumentos y técnicas utilizadas
2. Los resultados de las evaluaciones formativas del aprendizaje.
3. Los instrumentos de evaluación final del aprendizaje de los participantes.
4. Los indicadores sobre la satisfacción de los participantes
5. Las propuestas de mejora presentadas sobre los materiales, instrumentos de evaluación del aprendizaje y condiciones generales del evento presentadas.
6. Las recomendaciones de mejora en el aprendizaje y el desempeño a los participantes.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de desempeño:

- La facilitación de la transferencia del conocimiento al trabajo.

Evidencias de producto:

- Las propuestas de mejora presentadas sobre los materiales, instrumentos de evaluación del aprendizaje y condiciones generales del evento presentadas
- Las recomendaciones de mejora en el aprendizaje y el desempeño a los participantes.

2. Orden

Evidencias de desempeño:

- Los participantes son informados de que su aprendizaje durante el curso será evaluado.

Evidencias de producto:

- Los instrumentos de evaluación final del aprendizaje de los participantes
- Los indicadores sobre la satisfacción de los participantes



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

3. Responsabilidad

Evidencias de desempeño:

- La determinación de las acciones contingentes y correctivas.
- Las acciones contingentes y correctivas.
- La facilitación de la transferencia del conocimiento al trabajo.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que el candidato:

1. Identifique los requisitos de nivel de entrada del curso y compare contra ellos las características de los presuntos participantes.
2. Explique su procedimiento para llevar a cabo la evaluación formativa en clase, y las acciones derivadas de dicha evaluación con respecto a los objetivos del curso.
3. Comunique a los participantes que se les evaluará a lo largo del curso.
4. Explique su procedimiento para llevar a cabo las acciones derivadas de la evaluación formativa.
5. Presente documentos relacionados con presentaciones de evaluaciones finales realizadas por él, así como los cursos que las originaron.
6. Presente documentos en los que da a conocer resultados de aprendizaje a las personas idóneas de la organización y a los mismos participantes.
7. Presente documentos en los cuales da a conocer sus recomendaciones.
8. Presente documentos en los cuales da a conocer el grado de satisfacción de los participantes con el curso.
9. Presente registros de la evaluación a los participantes, en documentos oficiales de la organización.
10. Exponga documentos en los cuales hace recomendaciones o propuestas de mejora a los cursos y sus contenidos, basándose en los resultados de las evaluaciones.
11. Presente copias autógrafas de comunicaciones a participantes dándoles a conocer recomendaciones de mejora en el aprendizaje y el desempeño.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CRCH0386.01 Administración de la capacitación

Propósito

Determinar los estándares de desempeño requeridos para evaluar la función de administración de la capacitación y desarrollo en un contexto de empresa, basándose en sus estrategias, requerimientos y prácticas administrativas así como en las necesidades de aprendizaje de sus trabajadores.

Nivel de Competencia: Cuatro

Justificación del Nivel Propuesto

Esta función tiene un alto impacto en la organización, requiere un grado de dominio alto de conocimientos asociados a la educación de adultos, las mejores prácticas administrativas así como habilidades de planeación, control y asesoría que se complementan con un alto grado de toma de decisiones y trabajo conjunto en el marco de los requerimientos y estrategias de la organización.

Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
16/08/2000	15/09/2000	2 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Debido a lo novedoso de los sistemas de normalización, evaluación y certificación de competencias laborales en el sector y en general en el país y considerando el alto grado de transferibilidad de esta calificación, se sugieren dos años como máximo para recabar las posibles modificaciones entre los diferentes sectores productivos a los que se impactarán con esta calificación

Área de Competencia

Servicios de finanzas, gestión y soporte administrativo

Subárea de Competencia

Administración de personal

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Personas que se dediquen a la administración de los procesos de capacitación de personal dentro de las organizaciones.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Administración de Recursos Humanos



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
URCH0972 01	Planear la capacitación y desarrollo del personal	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para elaborar un plan de capacitación y desarrollo fundamentado en un diagnóstico de necesidades dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- 1 de 2 E02494 Diagnosticar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando

1. La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo se realiza con base en las características de la organización.
2. El propósito, alcance y duración del diagnóstico corresponde a lo acordado con el cliente al inicio del proceso y a los objetivos, planes, estrategias, recursos y prioridades de la organización
3. Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados corresponden a los reconocidos en el medio por su efectividad
4. Las fuentes de información seleccionadas para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo consideran las disponibles dentro de las siguientes: alta dirección, objetivos y estrategias de la organización, estándares de trabajo, evaluación del desempeño, resultados de los planes anteriores y procesos de trabajo
5. El procedimiento de obtención de información para el diagnóstico corresponde al método seleccionado
6. La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo cumple con los lineamientos de utilización de acuerdo a los métodos seleccionados
7. La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada corresponde a un modelo de referencia reconocido en el medio por su efectividad y la información obtenida en el diagnóstico
8. El informe de resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo contiene los apartados respectivos de la metodología seleccionada así como la síntesis de la información, conclusiones y recomendaciones
9. Las conclusiones del diagnóstico hacen referencia tanto a las necesidades de capacitación y



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

desarrollo como a las causas que las originan.

10. El diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo es avalado por escrito por el cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Alcance: Individual
Grupal / organizacional

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
2. El propósito, alcance y duración del diagnóstico de necesidades de capacitación acordado.
3. Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados.
4. Las fuentes de información seleccionadas.
5. El procedimiento de obtención de información.
6. La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
7. La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada.
8. Informe del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
9. Las conclusiones del diagnóstico documentadas.
10. El diagnóstico avalado por el cliente

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto:

- El propósito, alcance y duración del diagnóstico de necesidades de capacitación acordado

2. Orden

Evidencias de producto:

- La documentación de la visión sistémica utilizada en el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo.
- Los métodos para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo seleccionados.
- El procedimiento de obtención de información
- La información obtenida para el diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo
- Informe del diagnóstico de necesidades de capacitación y desarrollo

3. Responsabilidad

Evidencias por producto:



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

- La determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo realizada
- Las conclusiones del diagnóstico documentadas
- El diagnóstico avalado por el cliente

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que el candidato:

1. Explique porqué el diagnóstico de necesidades de capacitación debe tener un enfoque sistémico.
2. Explique qué información se obtiene de las fuentes de información internas señaladas en el criterio No 4.
3. De ser posible, presente para evaluar el criterio 10, un diagnóstico de necesidades de capacitación de una organización específica. De lo contrario, deberá presentar un documento de la organización que avale este desempeño

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E02495 Elaborar los planes/programas de capacitación y desarrollo del personal

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando

1. Los planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados corresponden al diagnóstico de necesidades realizado así como con el entorno y las políticas y estrategias de la organización.
2. Los formatos oficiales que contienen los planes/programas de capacitación y desarrollo corresponden a las disposiciones legales aplicables y al aval de los clientes internos
3. Los apartados de los planes/programas de capacitación y desarrollo corresponden cuando menos a los antecedentes, objetivos, alcances, beneficios, presupuestos, calendario y responsables de dichos planes/programas
4. Los objetivos de los planes/programas corresponden a los acordados con los clientes internos.
5. Los presupuestos de los planes/programas elaborados corresponden a las disposiciones administrativas de la organización y a los recursos asignados
6. La determinación de los responsables de la ejecución de las acciones de capacitación y desarrollo señaladas en los planes/programas corresponde a las estrategias de la organización y a las competencias requeridas para la realización de las actividades.
7. La aprobación de los planes/programas y presupuestos se obtiene con base en el aval de cada cliente.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Alcance · Individual
· Grupal / organizacional

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Dos planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados.
2. Los formatos legales oficiales de los programas de capacitación y desarrollo avalados por los clientes.
3. Los apartados de un plan/programa de capacitación y desarrollo.
4. Los objetivos de un plan/programa
5. Los presupuestos documentados de un plan/programa.
6. La determinación de responsables de un plan/programa.
7. El aval por escrito del cliente de un plan/programa.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto

- Los objetivos de un plan/programa.
- La determinación de responsables de un plan/programa.
- El aval por escrito del cliente de un plan/programa.

2. Orden

Evidencias de producto

- Los planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados.
- Los formatos legales oficiales de los programas de capacitación y desarrollo avalados por los clientes.
- Los apartados de un plan/programa de capacitación y desarrollo.
- Los presupuestos documentados de un plan/programa.

3. Responsabilidad

Evidencias por producto

- Dos planes/programas de capacitación y desarrollo elaborados

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que el candidato:



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

1. Proporcione información sobre las políticas y el entorno de la organización para evaluar el criterio de desempeño 1.
2. Proporcione los planes/programas en los formatos legales aplicables. No necesariamente dichos formatos deben mostrar evidencia de haber sido entregados, pero si avalados por los clientes internos.
3. De ser posible, presente para evaluar el elemento completo, planes/programas de capacitación de una organización específica. De lo contrario, deberá presentar un planes/programas sobre la base de necesidades de capacitación planteadas por el evaluador.

Cabe señalar que los planes/programas que presente el candidato no necesariamente deberán ser anuales, ya que este elemento no hace distinciones en las competencias derivadas del periodo que abarquen.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
URCH0973.01	Proveer los recursos para la capacitación del personal	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para asegurar los recursos materiales, cursos e instructores necesarios para la realización del plan/programa de capacitación fundamentado en su evaluación y selección dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

- 1 de 2 E02496 Obtener los recursos materiales para la impartición de los cursos.

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando

1. La determinación de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones corresponde a las especificaciones de los cursos
2. La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación corresponde a los requerimientos de los cursos y las políticas y procedimientos administrativos de la organización
3. La obtención de materiales, equipo e instalaciones para capacitación corresponde a razones de costo - beneficio y a los procedimientos administrativos de la organización.
4. Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados corresponden a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente y a las necesidades de los cursos
5. El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación es entregado oportunamente y por escrito al cliente.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

Fuentes · Internas
 · Externas

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La determinación en dos ocasiones de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones.
2. La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación.
3. La obtención, en dos ocasiones, de materiales, equipo e instalaciones para capacitación.
4. Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados, en dos ocasiones.
5. El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto

- La obtención, en dos ocasiones, de materiales, equipo e instalaciones para capacitación.

2. Responsabilidad

Evidencias por producto

- La determinación en dos ocasiones de requerimientos de materiales, equipo e instalaciones.
- La investigación realizada de las fuentes de materiales, equipo e instalaciones para la capacitación.
- Los materiales, equipo e instalaciones para capacitación y desarrollo proporcionados, en dos ocasiones.
- El reporte de los resultados de la obtención de materiales, equipo e instalaciones de capacitación en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que:

1. A partir de la presentación de 2 cursos diferentes por el evaluador, el candidato deberá plantear por escrito los requerimientos de equipo, materiales e instalaciones para cada uno de ellos según se especifica en el criterio 1.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

2. Como evidencia del criterio 2 se podrán presentar comunicados internos y cotizaciones de proveedores externos.
3. A partir de la presentación de 2 programas o cursos, el candidato explicará las razones por las cuales seleccionó los materiales, equipos e instalaciones, en las condiciones descritas en el criterio de desempeño 3
4. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar la documentación existente o bien una entrevista con el cliente.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 3 E02497 Proveer los cursos para los planes/programas de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La determinación del requerimiento de cursos corresponde a los objetivos de aprendizaje planteados en los planes/programas de capacitación y desarrollo.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de los cursos para la capacitación corresponde a los requerimientos de los planes/programas y las políticas de la organización.
3. La selección didáctica de cursos se realiza con base en la congruencia entre las siguientes características: objetivos conductuales, secuencia didáctica de los contenidos, técnicas instruccionales e instrumentos de evaluación, así como manual o guía del instructor.
4. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos son utilizados en la selección didáctica de cursos con base a las características de la población meta y los requerimientos de la organización.
5. La aprobación de los contenidos de los cursos seleccionados se obtiene con base en el aval por escrito de un experto en la materia técnica de cada curso
6. Los cursos obtenidos para capacitación corresponden a las razones de costo - beneficio para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para los requerimientos de la organización
7. La provisión de los cursos para capacitación corresponde a las fechas señaladas en el programa y, en su caso, a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente
8. El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación corresponde a los criterios de oportunidad determinados por el cliente.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipo de cursos

- Ya existentes en la organización
- Adquiridos a terceros

Evidencia por desempeño

1. La selección didáctica de cursos en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. La determinación del requerimiento de cursos.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de los cursos para la capacitación, en dos ocasiones
3. La aprobación por escrito de los contenidos de tres cursos seleccionados.
4. Tres cursos obtenidos para capacitación.
5. La provisión de los cursos para capacitación, en dos ocasiones.
6. El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación, en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

1. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto

- La provisión de los cursos para capacitación, en dos ocasiones.
- El reporte de los resultados de la obtención de cursos de capacitación, en dos ocasiones.

2. Orden

Evidencias de producto

- La aprobación por escrito de los contenidos de tres cursos seleccionados.

3. Responsabilidad

Evidencias por desempeño

- La selección didáctica de cursos en dos ocasiones.

Evidencias por producto

- Tres cursos obtenidos para capacitación

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que

1. En caso de que por alguna razón el candidato no pueda presentar el plan/programa de capacitación de la organización a fin de evaluar el ítem 1, el evaluador le entregará uno.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

2. Como evidencia del criterio 2 se podrán presentar comunicados internos y cotizaciones de proveedores externos.
3. A partir de la presentación de 2 cursos, el candidato deberá explicar las razones en las cuales fundamentó su selección.
4. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar 2 teorías de aprendizaje y 5 principios de educación de adultos.

Referencia Código Título del Elemento

3 de 3 E02498 Seleccionar a los instructores para los cursos de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Los requerimientos de instructores corresponden a los contenidos y alcance de los cursos así como a las políticas y estrategias de la organización.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores corresponde a los requerimientos de los cursos y a las políticas y estrategias de la organización.
3. Los criterios de selección de instructores corresponden a las referencias, curriculum, experiencia, entrevista, evaluaciones obtenidas en cursos impartidos, en razones de costo - beneficio y, de ser posible, a la verificación de su desempeño en campo.
4. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos son utilizados en la selección de instructores con base a las características de la población meta y los requerimientos de los cursos.
5. Los resultados de la selección de instructores corresponden a las razones de costo - beneficio para el proceso de enseñanza-aprendizaje y para los requerimientos de la organización.
6. La asignación de instructores corresponde a las fechas señaladas en el programa y, en su caso, a las fechas fijadas de común acuerdo con el cliente.
7. Las condiciones de la impartición acordadas por escrito con el instructor corresponden a las características del curso y a las políticas de la organización.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipo de instructores

· Internos

· Externos

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Los requerimientos de instructores.
2. La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores, en dos ocasiones.
3. Los criterios de selección de instructores.
4. Los resultados de la selección de instructores, en dos ocasiones.
5. La asignación de instructores, en dos ocasiones.
6. Las condiciones de la impartición acordadas por escrito, en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

1. Las teorías del aprendizaje generalmente aceptadas y los principios de educación de adultos.

Evidencia de actitudes

1. Cooperación

Evidencias de producto

- La asignación de instructores, en dos ocasiones
- Las condiciones de la impartición acordadas por escrito, en dos ocasiones.

2. Orden

Evidencias de producto

- Los requerimientos de instructores.
- La investigación realizada de las fuentes internas y externas de instructores, en dos ocasiones.
- Los criterios de selección de instructores.

3. Responsabilidad

Evidencias por producto:

- Los resultados de la selección de instructores, en dos ocasiones

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento, se sugiere que:

1. El candidato entregue por escrito las estrategias de la organización señaladas en el criterio 1.
2. En la evaluación del criterio 3, el candidato deberá justificar la ponderación de los criterios de selección de los instructores
3. Para evaluar el criterio 4, se sugiere considerar 2 teorías de aprendizaje y 5 principios de



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

educación de adultos.

4. El candidato entregue por escrito las políticas de la organización señaladas en el criterio 7.

<i>Código</i>	<i>Título</i>	<i>Clasificación</i>
URCH0974.01	Evaluar los resultados de la función de capacitación	Específica

Propósito de la Unidad

Establecer los estándares de desempeño requeridos para llevar a cabo un proceso de evaluación y mejora de las actividades de capacitación a través de la obtención y análisis de la información crítica que afecta el desempeño de esta función dentro del contexto de una empresa, basándose en sus políticas, estrategias y requerimientos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 3 E02499 Elaborar el plan de evaluación de la función

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El plan de evaluación de la función corresponde a las estrategias, características y recursos de la organización.
2. Los apartados del plan de evaluación corresponden al qué, por qué, quién, cómo, cuándo y dónde será realizada.
3. Los objetivos y costos de la evaluación corresponden al nivel de la misma, a las políticas y a los requerimientos de la organización.
4. Los métodos seleccionados para la evaluación corresponden a los objetivos de la misma, al nivel, a las políticas y a los requerimientos de la organización.
5. Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas están incluidos en los métodos seleccionados para la evaluación.
6. En caso de requerirse, la aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación se obtiene con base en el aval del cliente.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Niveles de evaluación

- Reacción
- Aprendizaje
- Transferencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. El plan de evaluación de la función.
2. Los apartados del plan de evaluación.
3. Los objetivos y costos de la evaluación.
4. Los métodos seleccionados para la evaluación.
5. Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas.
6. La aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Evidencias de actitudes

1. Orden

Evidencias de producto:

- Los apartados del plan de evaluación.
- Los métodos seleccionados para la evaluación.
- Los elementos para detectar desviaciones cuantitativas y cualitativas.
- La aprobación del plan de evaluación de la función de capacitación.

2. Responsabilidad

Evidencias de producto:

- El plan de evaluación de la función
- Los objetivos y costos de la evaluación

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que el candidato:

1. Entregue una descripción sobre las estrategias, características y recursos de la organización a fin de facilitar la evaluación de su competencia
2. Describa las características de los métodos seleccionados para la evaluación y fundamente su selección



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

2 de 4 E02500 Obtener la información para la evaluación de la función

Crterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las fuentes de información seleccionadas corresponden a los métodos establecidos en el plan de evaluación así como a los resultados de los planes de capacitación anteriores y a los objetivos y estrategias de la organización.
2. En su caso, las fuentes de información consultadas consideraron a la alta dirección, a los cambios en los estándares de trabajo, los resultados de la evaluación del desempeño del personal y a nuevos procesos de trabajo.
3. Los momentos del levantamiento de la información corresponden al (los) método(s) determinados en el plan y al tipo de evaluación a realizar.
4. La información obtenida corresponde a los métodos e instrumentos seleccionados en el plan de evaluación.
5. La clasificación de la información obtenida corresponde a los niveles de evaluación a realizar.
6. En su caso, la validación de la información recabada se obtiene con base en el aval de cada cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Niveles de evaluación

- Reacción
- Aprendizaje
- Transferencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Las fuentes de información seleccionadas.
2. las fuentes de información consultadas
3. Los momentos del levantamiento de la información documentados.
4. La información obtenida.
5. La clasificación de la información obtenida.
6. La validación de la información recabada.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación:

Evidencias de producto:

- La validación de la información recabada.

2. Orden

Evidencias de producto:

- Las fuentes de información seleccionadas.
- Los momentos del levantamiento de la información documentados.
- La información obtenida.
- La clasificación de la información obtenida.

3. Responsabilidad

Evidencias de producto:

- Las fuentes de información consultadas.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que:

1. El candidato entregue los métodos de evaluación establecidos en el plan así como a los resultados de los planes de capacitación anteriores y a los objetivos y estrategias de la organización.
2. Para evaluar el criterio 2 de este elemento, se soliciten al candidato las fuentes de información señaladas. En caso de que no se cuente con alguna, se sugiere aplicar un caso para demostrar su conocimiento sobre el tipo de información a obtener y su importancia para la evaluación.
3. Para evaluar el criterio 4, el candidato explique el procedimiento de utilización de los instrumentos seleccionados en el plan de evaluación.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

3 de 4 E02501 Determinar las causas de las desviaciones de los resultados de capacitación

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando

1. Las desviaciones detectadas corresponden a la comparación entre la información obtenida como resultado de los eventos de capacitación y los planes/programas de capacitación autorizados.
2. Las desviaciones detectadas del ejercicio del presupuesto corresponden a la comparación entre el ejercido por rubro y lo planteado en el plan/programa autorizado
3. La identificación de las causas de las desviaciones se realiza con base a un método de análisis de problemas
4. La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos se realiza con base en un método de clasificación de elementos propios del ámbito de la capacitación
5. La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones corresponde al tipo de desviaciones detectadas y a los procesos analizados
6. El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación contiene al menos los siguientes apartados: comparativo de resultados contra planes, explicación de desviaciones así como recomendaciones
7. El método utilizado para el análisis de los resultados corresponde al establecido en el plan de evaluación para esta función
8. El reporte de análisis de desviaciones contiene los indicadores de cuando menos: el diagnóstico de necesidades de capacitación, el cumplimiento de los objetivos de los planes/programas, los materiales didácticos utilizados, los instructores seleccionados, los contenidos de los cursos así como sus instrumentos de evaluación.
9. La valoración del impacto del propio desempeño es incluida en el reporte de resultados
10. La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas es incluida en el reporte de resultados
11. Los apartados del reporte final de evaluación corresponden a los indicadores de resultados señalados en el plan/programa de capacitación
12. Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo corresponden a los resultados de la evaluación realizada
13. El informe final de la evaluación de capacitación corresponde a los resultados obtenidos y contiene al menos los siguientes apartados: comparativo de resultados contra planes, explicación de desviaciones así como recomendaciones



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

Tipos de desviaciones

- Cuantitativas
- Cualitativas

Evidencia por desempeño

1. La identificación de las causas de las desviaciones, en tres ocasiones.
2. La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Las desviaciones detectadas
2. Las desviaciones detectadas del ejercicio del presupuesto.
3. La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones.
4. El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación.
5. El método utilizado para el análisis de los resultados
6. El reporte de análisis de desviaciones
7. La valoración del impacto del propio desempeño.
8. La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas.
9. Los apartados del reporte final de evaluación
10. Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo
11. El informe final de la evaluación de capacitación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación.

Evidencias de producto

- La selección realizada de los clientes que participan en el análisis de las desviaciones.
- El informe de la participación del cliente en el análisis de las desviaciones de capacitación.
- Las propuestas documentadas de ajustes a las metas y objetivos del siguiente proceso y periodo.

2. Orden

Evidencias de desempeño

- La identificación de las causas de las desviaciones, en tres ocasiones

Evidencias de producto

- El método utilizado para el análisis de los resultados.
- El reporte de análisis de desviaciones



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

3. Responsabilidad

Evidencias por desempeño:

- La clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otros aspectos, en dos ocasiones.

Evidencias de producto:

- Las desviaciones detectadas.
- La valoración del impacto del propio desempeño.
- La discriminación realizada de las desviaciones cualitativas de las cuantitativas.
- El informe final de la evaluación de capacitación.

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que

1. En caso de que el candidato no pueda entregar las evidencias requeridas en los criterios de este elemento, se aplique un caso práctico para evaluar su competencia.
2. El candidato entregue la información obtenida como resultado de los eventos de capacitación y los planes/programas de capacitación autorizados.
3. Describa el método de análisis de problemas utilizado y justifique su selección.
4. Describa detalladamente los criterios de clasificación de las causas de las desviaciones en aquellas imputables a capacitación de otras.
5. Para evaluar el criterio 8, el candidato explique detalladamente el impacto de su propio desempeño en los resultados de la evaluación.
6. Para evaluar el criterio 12, el candidato explique detalladamente las recomendaciones incluidas en el informe final.

Referencia Código Título del Elemento

4 de 4 E02502 Determinar las acciones correctivas y preventivas de capacitación



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La determinación realizada de las acciones correctivas corresponde a las causas detectadas, a razones de costo-beneficio de su realización y a las políticas y estrategias de la organización.
2. Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación corresponden a la importancia y frecuencia de las desviaciones ocurridas.
3. La determinación realizada de las acciones preventivas corresponde a la importancia y frecuencia de las desviaciones ocurridas.
4. La incorporación de las acciones preventivas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo corresponde a los principios de la administración.
5. En su caso, las acciones correctivas y preventivas determinadas cuentan con el aval por escrito del cliente.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

- Momentos
- Durante el proceso
 - Al término del proceso

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. La determinación realizada de las acciones correctivas.
2. Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación.
3. La determinación realizada de las acciones preventivas
4. Las acciones preventivas incorporadas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo.
5. Las acciones correctivas y preventivas avaladas por el cliente.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

1. Cooperación:

Evidencias de producto:

- Las acciones correctivas y preventivas avaladas por el cliente.

2. Responsabilidad

Evidencias de producto

- La determinación realizada de las acciones correctivas
- Las acciones correctivas incorporadas a los planes/programas de capacitación.
- La determinación realizada de las acciones preventivas
- Las acciones preventivas incorporadas al plan/programa de capacitación del siguiente ciclo.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

Para evaluar este elemento se sugiere que:

1. En caso de que el candidato no pueda entregar las evidencias requeridas en los criterios de este elemento, se aplique un caso práctico para evaluar su competencia.
2. El candidato justifique la incorporación de acciones correctivas y preventivas en los planes/programas de capacitación así como la ponderación asignada a ellas.

BIBLIOGRAFÍA.

Almaguer Salazar, Teresa E. *El desarrollo del alumno, (características y estilos de aprendizaje)*. México, Editorial Trillas, 1998.

Ander-Egg, Ezequiel *Diccionario de Pedagogía*. Buenos Aires, Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1997.

Andueza, María. *Dinámica de Grupos en Educación*. Editorial Trillas. México 1986.

Argüelles, Antonio. *Competencia Laboral y Educación Basada en Normas de Competencia*. México, Limusa Noriega Editores, 1996.

Autores varios. *Diccionario de Ciencias de la Educación*. Volumen I y II Editorial Santillana.

Beal, George M., Joe M. Bohlen y otros. *Leadership and Dynamic Group Action*. Buenos Aires, Editorial Kcapelusz, 1964.

Cirigliano, Gustavo F.J. y Anibal Villaverde. *Dinámica de grupos y Educación*. Buenos Aires, Editorial Lumen-HV manitas, 1997.

CONALEP. Programa de Formación de Facilitadores en Competencia, en línea, vía Internet. México 2000.

CONALEP/SEP. *Formación de Facilitadores en Competencias*. México 1999.

CONALEP. *Metodologías del Aprendizaje*. México, 1996.

CONALEP. *Medios de Comunicación Educativa, Formación Pedagógica, nivel básico*, México, 1993.

CONOCER "Seminario sobre Metodologías de Prospectiva de Necesidades de Formación", (Memoria), México, 1998.

CONOCER. ¿Qué es la Certificación de Competencia Laboral? México, 2000.

CONOCER. Normas Técnicas de Competencia Laboral México Varios años.

Cordero Torres, Concepción. *Compendio de Técnicas y medios didácticos*. INCAFI 1989

Elizondo Torres, Magdalena *Asertividad y escucha activa en el ámbito académico*. México, Editorial Trillas, 1998.

- Escamilla, de los Santos, José Guadalupe. "Selección y uso de tecnología educativa", Editorial Trillas, 3ra. Edición, México, 1998.
- Fernández, Calderón J. *El grupo operativo. Teoría y Práctica*. Editorial Textos extemporáneos. México 1986.
- Gago Huguet A. *Modelos de Sistematización del Proceso Enseñanza-Aprendizaje*. Editorial Trillas, 1979.
- García, González Enrique. "3 el maestro y los métodos de enseñanza", Editorial Trillas, México, 1986
- Garza Rosa María y Leventhal Susana. *Aprender cómo Aprender*. México, Editorial Trillas, 1998.
- González, Reyes Alejandro. "Técnicas y modelos de calidad en el salón de clases", Editorial Trillas, 2da. Edición, México, 1998.
- Gutiérrez, Saens, Raúl. "Introducción a la didáctica", México, Editorial Esfinge, 1980.
- Hammonds, Carsie. "El proceso de enseñanza aprendizaje", Editorial Trillas, México, 1979.
- Hermanus, Frank. *Educación de Adultos . Su metodología y sus técnicas*. Editorial Edicol. México 1981.
- Hetcher, Shirley. *Técnicas para evaluar, con base en la capacitación individual*. Colombia, Legis,
- INCAFI: *Manual de Formación de Instructores* Julio 1993.
- INCAFI. *Principios Educativos en la Capacitación*. Marzo 1994.
- INCAFI. *Planeación Didáctica*. México 1994.
- Kueth, L. James *Los Procesos de Enseñanza y Aprender*. Editorial Paidós. Argentina 1971.
- Luchetti, Elena L. y Omar G Berlanga *El Diagnóstico en el aula*. Buenos Aires, Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1998
- Marroquín Pérez, Manuel y Aurelio Villa Sánchez *Cuestionarios de Comunicación*. Universidad de Deusto, Instituto de Ciencias de la Educación.
- Marroquín Pérez, Manuel y Aurelio Villa Sánchez, *La Comunicación Interpersonal Medición y Estratias para su Desarrollo* Ediciones Mensajero.

Peña Tenorio Virginia y Solórzano Almanza Adriana. *El apoyo de materiales didácticos visuales en la capacitación*, Tesis Profesional Universidad del Tepeyac, A.C., México, 1985.

Sánchez Iniesta, Tomás. "La construcción del aprendizaje en el aula: aplicación del enfoque globalizador a la enseñanza, Editorial Buenos Aires.

Sánchez Iniesta, Tomás. "*Organizar los Contenidos para ayudar a aprender*". (Un modelo de secuencia de los Contenidos Básicos Comunes). Buenos Aires, Editorial Magisterio del Río de la Plata, 1999.

Sherman, y otros *Administración de Recursos Humanos*. Thompson Editores. 1999.

Reza, Trosino Jesús Calvo. "El ABC del instructor", 1994.

Rosales, Carlos. *Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza*, Madrid, Ed. Narcera, 1990, 253 pág.

Vazquez, Fuente Alicia. *Compendio de Didáctica Autogestiva*, México, CONALEP, 1995.