



"DISEÑO DE UN CURSO DE FORMACION INSTRUCTORES
PARA REINO AVENTURA"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA
P R E S E N T A N :
GABRIELA JAIMES CHACON
NORMA BEATRIZ PIÑA MENDOZA

ASESORA: MARISSA RAMIREZ APAEZ
ADSCRITA A LA ACADEMIA DE EDUCACION DE ADULTOS

AGRADECIMIENTOS

- Gracias mamá y papá por el cariño, apoyo y respeto que me brindaron en todo este tiempo, donde me señalaron el camino correcto para llegar hasta donde estoy, sin importar fracasos y aciertos los cuales me sirvieron para darme cuenta que no termina todo aquí, sino que ahora tengo la enorme responsabilidad de ser la mejor. Así que este triunfo lo comparto con ustedes.
- Fernando gracias por apoyarme en todo momento sin importarte enojos, desvelos y estar siempre junto a mí.
- Norma fue difícil llegar a la cima pero lo logramos, sin importar las dificultades que a nuestro paso se presentaron, gracias por que sin ti no lo hubiera logrado.

Gaby

GRACIAS!!!!

- Mamá y Papá por respetar y apoyar siempre mis decisiones, compartir conmigo mis logros y no dejarme caer cuando fracaso.
- Tía Cata por estar ahí desde el principio y ser parte importante en mi vida.
- Ivette por ser un ejemplo a seguir y por ayudarme a sacar este proyecto adelante.
- Tona, me faltan palabras para decirte que sin tu apoyo, consejos y compañía esto no hubiera sido posible, mil gracias.
- Gaby por arriesgarte junto conmigo a realizar este trabajo y comprobar al final que somos un gran equipo.

Norma

Marissa

GRACIAS!!! Por ayudarnos a concluir este gran sueño sin importar todos los obstáculos que se nos presentaron y por no dejarnos rendir.

DISEÑO DE UN CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA REINO AVENTURA

PÁGINA

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. EDUCACIÓN

a) Entorno y conceptos de la educación	8
b) Finalidad de la educación	11
c) Tipos de educación	12
d) Educación dentro de la empresa	14
e) Capacitación como acción educativa	16
f) Educación en el adulto	18

CAPÍTULO II. ANTECEDENTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES EN REINO AVENTURA S.A. DE C.V.

a) Antecedentes de Reino Aventura	22
b) Objetivos, visión, misión y valores de Reino Aventura	25
c) Descripción y organigrama de Reino Aventura	27
d) Planteamiento general del problema	33
e) Selección de sujetos a capacitar	35

CAPÍTULO III. DISEÑO DE UN CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DIRIGIDO A SUPERVISORES DE REINO AVENTURA

a) Plan general del curso	40
1. Características del curso	42

2. Recursos humanos y materiales	43
3. Perfil de los participantes	45
4. Metodología	46
b) Fundamentación del curso	47
1. Objetivo general	47
2. Contenido temático	47
3. Plan de sesión	47
c) Planeación de la realización	51
- Primera sesión	52
- Segunda sesión	54
- Tercera sesión	56
d) Experiencias de las instructoras al impartir el curso	58
e) Planeación de la evaluación del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura	59

CAPÍTULO IV. SEGUIMIENTO DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES EN REINO AVENTURA

a) Concepto e importancia del seguimiento	70
b) Plan general del seguimiento	72
- Primer curso del seguimiento	73
- Segundo curso del seguimiento	81
- Tercer curso del seguimiento	88
- Cuarto curso del seguimiento	96
- Quinto curso del seguimiento	104
c) Resultados del seguimiento	113

CONCLUSIONES

ANEXOS

1.- Programa Instruccional	121
2.- Manual de Formación de Instructores	156
3.- Material Didáctico	180
4.- Guía de evaluación del curso	204
5.- Guía de evaluación del seguimiento	210

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Un estudio sobre educación, particularmente orientado al aprendizaje en los adultos y situado en el área empresarial, constituye un reto para el pedagogo.

En la antigüedad se consideraba que el proceso de enseñanza-aprendizaje estaba dirigido únicamente a la etapa escolar del hombre, es decir, de la niñez a la adolescencia y se pensaba que la pedagogía era una labor destinada exclusivamente a niños.

Tiempo después se valora a la educación como un proceso permanente que compete al hombre de cualquier edad, ya que se le considera como un ser susceptible de perfeccionamiento desde que nace hasta que muere, es por ello que empiezan a surgir factores que se deben considerar en la educación de adultos.

Por otra parte, los avances de la tecnología y el desarrollo industrial comienzan a exigir del hombre mayor experiencia en las distintas áreas y esto provoca la necesidad de los individuos por actualizar sus conocimientos para encontrarse siempre inmersos en el ámbito laboral. La necesidad de actualización en los trabajadores creada por el desarrollo industrial se legalizó como instrumento de apoyo al trabajador hace ya algunos años.

La estructura del presente trabajo está orientada a enlazar la actividad de capacitación empresarial con la función educativa que esta actividad requiere.

En el primer capítulo se hace referencia sobre el entorno de la educación y del ser humano como pieza fundamental de la misma. Asimismo, se presentan diferentes conceptos de la educación, su finalidad y los tipos de educación que existen, poniendo mayor énfasis en la educación de adultos porque es en ésta donde se centra el presente trabajo.

En el segundo capítulo se hace referencia a la empresa donde se llevó a cabo el presente estudio (Reino Aventura), se describen sus antecedentes, características y uno de los

problemas a los cuáles se enfrenta en el ámbito de la capacitación: la necesidad de **Formar Instructores Internos**.

A partir de dicha problemática se diseñó un curso de Formación de Instructores del cual se habla en el tercer capítulo.

En el tercer capítulo se establecen los lineamientos para el diseño del curso de Formación de Instructores para Reino Aventura, se enuncian las características del curso, la metodología empleada para su realización, se describen las tres sesiones que conforman el curso, la forma como se planearon las evaluaciones tanto de los participantes como del propio curso y por último se incluyen los resultados del curso en general.

El cuarto capítulo se refiere al seguimiento del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura, realizado para comprobar el éxito de dicho curso. Se habla del concepto y la importancia del seguimiento. se describe el plan general que se empleó para llevar a cabo dicho seguimiento y se incluyen los resultados generales.

Es importante aclarar que este trabajo no pretende ser un estudio exhaustivo de la problemática antes expuesta, sino que está basado en la experiencia adquirida a partir de la intervención mediante nuestras prácticas profesionales en Reino Aventura.

CAPITULO I. EDUCACIÓN

a) Entorno y conceptos de la Educación.

Antes de hablar de un concepto de educación es necesario referirse al hombre, pues éste es el objeto de estudio de la misma.

A través del tiempo se han visto grandes diferencias entre los seres vivos que habitan en la tierra; las plantas y los animales se desarrollan sin el auxilio ajeno y pueden permanecer como seres silvestres o selváticos y llegar a desarrollarse por sí solos.

A diferencia del resto de los seres vivos, el hombre no solamente es un ser vivo, sino un ser consciente de su vida, posee una razón e inteligencia propia interviniendo constantemente en ellos para mejorar o cambiar, tratando de adaptarse a las necesidades que le vayan surgiendo a través del tiempo.

Al nacer el hombre es el más desvalido de todos los seres vivos, pero la educación y la interacción social le proporcionan los recursos adecuados para desenvolverse en la vida.

El hombre atraviesa por fases y etapas sucesivas de su vida: infancia, adolescencia, juventud, adultez y senectud. Estas etapas constituyen el desarrollo del hombre, aunque no ocurren de manera uniforme todas ellas.

Esto se debe a diversos factores, enunciaremos tres que consideramos los más importantes: "... disposiciones naturales y el medio o mundo circundante. Ambos determinan el desarrollo de los seres vivos en general. Pero en el hombre hay un tercer factor que condiciona también su desarrollo, y es el factor espiritual, ... la aspiración ... a la superación..."¹

¹ Lorenzo Luzuriaga. *Pedagogía*. p. 42.

Anteriormente mencionamos que el hombre requiere de la ayuda ajena para desarrollarse, es decir, interactuando con otros miembros de la sociedad, por esta razón la educación debe atender al individuo sin perder de vista su entorno social.

Por todo lo anterior concluiremos diciendo que “... el hombre es la única criatura capaz de ser educada. La planta se cultiva; el animal, se cría, se doméstica o adiestra. Sólo el hombre se educa...”²

Es por ello que podemos asegurar que la educación es una función necesaria para la vida humana y no se puede elegir en llevarla a cabo o no, sino que se encuentra presente desde el nacimiento y a lo largo de la existencia del hombre. Para poder vivir necesitamos alimentarnos, respirar y movernos, pero la educación es imprescindible para desenvolvemos en sociedad.

“El análisis etimológico pone de manifiesto que educación proviene, fonética y morfológicamente, de *educare* (conducir, guiar, orientar); pero semánticamente recoge, desde el inicio también, la versión de *educere* (hacer salir, extraer, dar a luz).”³

A lo largo de la historia han existido diferentes conceptos acerca de la educación, Francisco Larroyo en su libro *La Ciencia de la Educación*, reprodujo los siguientes:

“Tenía la idea de una educación integral y progresiva. Educar, decía, consiste en hacer reales las posibilidades potenciales del educando.” (Aristóteles)

“La educación ha de obedecer, al desarrollo natural del niño. El niño ha de ser niño antes de ser hombre. Reconociendo que todas las edades tienen su intrínseco valor, señala el propio pedagogo que la educación es el desarrollo armónico de la personalidad.” (Rousseau)

² Juan Mantovani. *Educación y plenitud humana*. p. 20.

³ *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Vol. I. p. 475.

“El hombre llega a ser hombre solo por la educación. La educación disciplina, cultiva, moraliza. El hombre no es otra cosa que lo que la educación hace de él. En la educación se oculta el secreto de la perfección humana.” (Kant)

“La educación se propone formar al hombre armónicamente en todo su ser, preparándole al propio tiempo para las circunstancias sociales e históricas.” (Pestalozzi)

“La educación es la acción ejercida por las generaciones de adultos sobre aquellos que aún no están preparados para la vida social.” (Durkheim)

“Sostiene que el ideal de la educación sería lograr una cabal preparación del hombre para la vida considerada en toda su amplitud.” (Spencer)⁴

Los conceptos anteriores coinciden en que la educación es:

- La formación integral y armónica del ser humano.
- Una acción desempeñada por un individuo sobre otro.
- Dirigida a alcanzar objetivos.
- Adquirir bienes culturales, aptitudes y valores.

Integrando las características más sobresalientes de los conceptos ya vistos, concluimos que la educación es un fenómeno mediante el cual el individuo se apropia en mayor o menor medida la cultura, lengua, ritos religiosos, costumbres, sentimientos y conocimientos de la sociedad en que se desenvuelve adaptándose al estilo de vida que le ofrece su entorno social.

Siendo así la educación una realidad, una necesidad, un desarrollo, una aspiración, una función cultural o social.

⁴ Francisco Larroyo. *La Ciencia de la Educación*. p.75-76.

b) Finalidad de la Educación.

Como lo vimos en el desarrollo del apartado anterior, el objeto de la educación es "... Formar hombres en plenitud de todos sus poderes físicos y mentales y ajustar su vida a la de su sociedad con todos los alcances y todas las limitaciones."⁵

Para lograr dicha formación es necesario mencionar los fines de la educación, los cuales son de dos tipos: individuales y sociales.

- Individuales: "La educación se ejerce directamente sobre el individuo como tal; trata de desarrollar o facilitar el desarrollo o la formación de su vida personal."⁶ Es decir, propicia el desarrollo de todas las facultades del hombre.

- Sociales: "El individuo no vive solo en el mundo sino en relación directa con los demás, de ellos recibe ayuda y estímulos y él a su vez influye sobre los demás."⁷ Es aquel donde se transmiten conocimientos a las nuevas generaciones para mejorar y conservar el patrimonio cultural

Ambos fines se complementan puesto que el hombre no vive aislado en el mundo sino en compañía y en convivencia con los demás, es necesario que la educación atienda desde un principio las relaciones sociales e individuales del hombre. Formando, individuos críticos capaces de pensar, buscar causas y razones de las cosas.

⁵ Jesús M. Isáis Reyes. *Educación de adultos*. p. 23.

⁶ Lorenzo Luzuriaga. *Pedagogía*. p. 48.

⁷ Ídem. p. 49.

c) Tipos de Educación.

Todos los seres humanos día con día aprendemos cosas distintas, ya sea con nuestra familia, amigos, en la escuela, en la iglesia y en los lugares donde realizamos actividades cotidianamente. En algún momento hemos sido influidos por las personas que nos rodean y a su vez influimos sobre ellas. A lo largo de nuestra vida aprendemos a actuar ante las diversas situaciones que se nos presentan y eso enriquece nuestra existencia.

La educación se nos presenta de diversas formas, existen diferentes tipos de educación que son:

- “1. Educación asistemática.
2. Educación sistemática.
3. Autoeducación.
4. Heteroeducación.
5. Educación individual.
6. Educación social.
7. Educación nacional.
8. Educación humana.
9. Educación vital.
10. Educación cultural.
11. Educación general.
12. Educación profesional.
13. Educación de adultos.”⁸

De la clasificación anterior, explicaremos únicamente los cuatro primeros tipos de educación, por considerarlos los más usuales y también porque dentro de estos se encuentran implícitos los otros.

⁸ Ídem. p. 52.

- Educación asistemática: Es aquella que no se da en instituciones educativas o escolares, sino que surge en el contexto social donde se desarrolla el individuo, por la influencia e interacción de unos miembros sobre otros (la familia, iglesia, emisoras de radio, películas educativas, etc.)

- Educación sistemática: Es aquella que se da en instituciones específicas como la escuela, se basa en programas de estudio y su misión es transmitir conocimientos de tipo cultural, científico, histórico a las nuevas generaciones, esta educación es intencional y consciente.

- Autoeducación: Es cuando el individuo intenta desarrollarse y formarse por si mismo según sus posibilidades (económicas, materiales, intelectuales, motrices, entre otras).

- Heteroeducación: Es la que usualmente se lleva a cabo en una institución escolar, es decir, interviene un educador y un educando.

Concluimos que sin excepción alguna, en todos los grupos sociales aparece el fenómeno educativo, mediante el cual la sociedad transmite su cultura, valores y conocimientos de una generación a otras y al mismo tiempo reproduce las condiciones esenciales de su propia existencia. Esto sucede tanto en la familia, en la escuela, en la iglesia, en la oficina, es decir, en todos los ámbitos donde existe interacción entre los hombres.

d) Educación dentro de la empresa.

Junto con la salud, la educación es lo más importante para la superación individual y para tener más y mejores oportunidades laborales y personales. Ningún otro medio es tan noble y efectivo para el progreso de una persona, una familia o una comunidad.

La educación debe ser concebida como la mejora constante del hombre tanto en experiencias, actitudes, conocimientos, como en habilidades dentro del ámbito social e individual.

Asimismo la educación tiene la misión de preparar al individuo para el cambio, siendo capaz de aceptarlo y aprovecharlo cuando este se presente. Si consideramos a la educación de esta forma, reiteramos que ésta no termina cuando los sujetos concluyen la escuela e ingresan al ámbito laboral, sino que es un proceso que engloba todos los aspectos de los seres humanos (social, económico, laboral, político, etc.). Es por esto que la capacitación es una forma de educación.

La capacitación es “... un medio de acceso a los conocimientos y habilidades que permiten al trabajador un mejor aprovechamiento de sus capacidades y de los recursos a su disposición.”⁹

Si la educación abre más y mejores oportunidades para todos, la capacitación contribuye a que los trabajadores obtengan competencias útiles para tener acceso a empleos mejor remunerados o mejorar su desempeño en el ámbito laboral, en el contexto del rápido avance tecnológico y del profundo cambio estructural de la economía mundial.

La capacitación dota al individuo de mayores posibilidades de realización personal y de participación en el desarrollo del país.

⁹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1990-1994*. p.4.

Es aquí donde radica la importancia de la educación dentro de la empresa, que se promueve a través de la capacitación.

e) Capacitación como acción educativa.

La capacitación se entiende como "... una actividad planeada basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia el cambio de los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador..."¹⁰ La capacitación comprende cuatro etapas que son:

1. Detección de necesidades de capacitación (conocer las necesidades de la empresa).
2. Planeación (conocer el plan de capacitación de la empresa y/o elaborar programas).
3. Ejecución (llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje en los empleados y todo lo que interviene en la impartición de un curso).
4. Evaluación y seguimiento (retroalimentación de cada una de las etapas y conocimiento de impacto en los trabajadores).

La capacitación aunque no es el único medio, si es el más importante en el desarrollo del trabajador, ya que por el avance de la tecnología se requiere que los individuos se actualicen para emplear las nuevas herramientas, lo cual requiere de conocimientos más avanzados y es por esta razón que surge la necesidad de capacitar al trabajador.

En la capacitación se incluye el adiestramiento y el desarrollo. El primero se refiere a "... la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico..."¹¹

El segundo significa "... el progreso integral del hombre y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los [...]"¹² trabajadores.

¹⁰ Alfonso Siliceo. *Capacitación y Desarrollo de personal*. p. 25.

¹¹ Ídem. p. 17.

¹² Isaac Gúzman Valdivia. *Problemas de la Administración*. p. 69.

La capacitación, el adiestramiento y el desarrollo se vinculan para lograr un fin determinado, permitiendo a la educación ser integral en todos sus aspectos posibles: intelectuales, motrices y de actitudes.

Estas actividades pueden presentarse de manera independiente, pero por el hecho de estar tan relacionados suelen darse conjuntamente en mayor o menor proporción cuando se ejecuta cualquiera de las tres.

Cuando una empresa requiere capacitación se busca beneficiar tanto a trabajadores como a la institución, es decir, la capacitación responde a:

- La ausencia de trabajadores calificados.
- La ausencia de conocimientos y habilidades en los trabajadores.
- La ausencia de mandos superiores que faciliten el desarrollo de su personal.
- El avance tecnológico y científico.
- La prevención de riesgos de trabajo.
- La preparación de los trabajadores para ocupar nuevas vacantes o puestos de nueva creación.
- El incremento de la productividad.
- La mejora de aptitudes del trabajador.

“ El énfasis en la capacitación adquiere sentido en una época como la actual, en la que el cambio tecnológico acelerado exige no sólo la transformación de los perfiles ocupacionales que habrán de llenar quienes se incorporen en los próximos años a la actividad productiva, sino de un vasto proceso de readaptación de la mano de obra...”¹³

Con lo anterior podemos decir que la capacitación mejora la calidad de los recursos humanos en las diferentes instituciones laborales.

¹³ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1990-1994*. p.5.

f) Educación en el adulto.

La capacitación en las empresas esta dirigida a desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en los trabajadores es por esto que hablaremos de la educación de adultos.

Un adulto es la “persona llegada al termino de la adolescencia y que adquiere la plenitud de los derechos y deberes que dimanan de su vida social.”¹⁴

Desde el punto de vista legal un individuo es considerado adulto a partir de los 18 años.

En la cotidianidad de nuestra sociedad se considera que un individuo es adulto “cuando manifiesta responsabilidad por sus propios actos, independencia de criterio y firmeza en sus convicciones, razonamiento lógico y objetivo, equilibrio emocional, definición vocacional o en el trabajo, independencia económica, capacidad de tomar decisiones, etc.”¹⁵

Al respecto es importante decir que no estamos totalmente de acuerdo con las definiciones anteriores. porque consideramos que una persona a pesar de ser mayor de 18 años no es siempre responsable de sus propios actos, ni posee en su totalidad un equilibrio emocional, económico, ni social. Pero para los fines que esta investigación persigue nos enfocaremos a la segunda definición.

La educación de los adultos no es sencilla pues depende de la edad, sexo, temperamento, cultura, carácter y salud. Asimismo los adultos parten de sus experiencias y conocimientos previos y los vinculan con los que adquieren por medio de la capacitación.

La educación de adultos desde el campo de la capacitación tiene como finalidad dar solución a intereses personales, a motivaciones y a distintas necesidades que se le presenten al adulto en su vida laboral. puesto que después de haber concluido sus estudios ya sean básicos ó superiores y estar dentro de una institución laboral, se percata que es necesario renovar sus

¹⁴ Fairchild. *Diccionario de Sociología*. p. 5.

¹⁵ Angélica Terrazas Domínguez. *Antología de Teorías del Aprendizaje*. p. 57.

conocimientos y adecuarlos con los avances tecnológicos y científicos si es que desea seguir inmerso en este ámbito.

Antes de llevar a cabo el proceso de capacitación en las empresas se deben tener en cuenta las siguientes características de la educación de adultos:

- “ 1. La formación de contenidos (a realizarse en función de las experiencias profesionales, familiares y sociales de los sujetos).
2. Utilizar una metodología no directiva que se adapte al propio ritmo del adulto y a la de su tiempo libre.
3. Los textos y materiales deben ser realizados especialmente para adultos.
4. Propiciar la autoevaluación de su proceso formativo.
5. Profesorado especializado en educación de adultos.
6. Centros especializados para este fin.”¹⁶

Además de esto se debe tomar en cuenta que los adultos aprenden permanentemente y a pesar de que existen diferencias con la forma de aprender de otras generaciones, la capacidad intelectual si se ejercita con frecuencia no disminuye con la edad. Por lo regular el adulto tiene bien definido lo que desea aprender, sus objetivos son específicos y lo que pretende es cumplirlos, para lograr involucrarse intelectual y emocionalmente.

“ El aprendizaje de los adultos se encuentra ligado y condicionado a características específicas de tipo biológico, psicológico, social y cultural.

- Dentro de las características biológicas encontramos la salud, la percepción visual y auditiva, estado de nutrición, higiene y salud.

- En las sociales encontramos el medio físico, grupo social, relaciones familiares y de trabajo, así como las normas de la comunidad por las cuales se guía el individuo.

¹⁶ Gilberto Hernández Delgado. *Metodología de Educación para Adultos*. p. 63.

- Las culturales son modos de pensar, sentir y actuar del grupo al que pertenece, es decir, sus costumbres y tradiciones que van formando la personalidad del individuo, la constancia y desarrollo de hábitos de estudio permanentes.
- Dentro de las características de tipo psicológico encontramos que el hombre adulto posee una capacidad de reflexión amplia así como experiencias y hábitos ya arraigados que le impiden o facilitan su aprendizaje.¹⁷

Una de las funciones de la capacitación es vincular los aspectos de tipo biológico, psicológico, social y cultural de los individuos para lograr un desarrollo integral dentro del ámbito laboral, personal y social de cada uno de ellos.

A pesar de lo anterior, algunos trabajadores ven a la capacitación como pérdida de tiempo, pero otros difieren de esta opinión porque consideran a la capacitación como una alternativa de superación personal y profesional, y a su vez como una solución a problemas de tipo laboral que se le presenten en su área de trabajo. El adulto ve en el aprendizaje una solución inmediata y no a largo plazo.

Como ya lo expusimos, todos los individuos aprendemos de forma diferente, por lo tanto no podemos sugerir un método general para lograr que los adultos aprendan pero si podemos enlistar algunos aspectos a considerar para lograr su aprendizaje:

1. El contenido debe ser atractivo y útil para el adulto, incluyendo aspectos que mejoren su práctica laboral y su vida personal de manera inmediata.
2. El adulto debe ser incentivado por medio de constancias que avalen sus conocimientos y de esta manera captar su interés por el aprendizaje.
3. Lo que se le enseñe al adulto debe ser concreto para facilitar el análisis y aprendizaje completo en él.
4. Al adulto se le debe tratar como persona mayor, seria, responsable, con experiencias y saberes para ganar su confianza y facilitar así el proceso de enseñanza-aprendizaje.
5. Al adulto no le agrada perder el tiempo en cosas que no le permitan avanzar, es por ello que lo que se le desee enseñar debe ser concreto y sobre todo significativo para captar su atención.

¹⁷ Diccionario de Ciencias de la Educación.

6. El adulto desea que se le tome en cuenta y que se aprecien sus esfuerzos.
7. El adulto se esfuerza por superarse, por lo que le desagrada que se burlen de él.
8. El adulto afirma su aprendizaje por medio de recursos didácticos atractivos.
- 9 El adulto prefiere trabajar en un ambiente de cordialidad y respeto.
10. El adulto requiere de explicaciones sencillas para comprender lo que se le enseña.

Consideramos que la capacitación de adultos actúa no como enseñanza académica e intelectual sino como un aprendizaje vivencial, activo participante, práctico y dinámico.

CAPÍTULO II. ANTECEDENTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES EN REINO AVENTURA S.A. DE C.V.

Con el propósito de ofrecer elementos informativos que permitan contextualizar la propuesta del programa de capacitación de Formación de Instructores que hicimos para Reino Aventura, se expone a continuación información relativa a esta organización.*

a) Antecedentes de Reino Aventura.

Reino Aventura es el parque de diversiones más grande de América Latina, desde 1982 ofrece alegría y diversión. Localizado en un bosque al sur de la ciudad de México, fue creado con la idea de contar con un lugar digno de esparcimiento, aprendizaje y sana diversión; un escenario para la unión familiar con atractivos totalmente nuevos, excelente ubicación, instalaciones adecuadas y apto para todas las edades.

Reino Aventura fue construido en 43.5 hectáreas con las características de un parque temático, contando en un inicio con una Villa Infantil y 5 pueblos: el Mexicano, el Francés, el Vaquero, el Suizo y el Polinesio, estos pueblos son una replica exacta de sus lugares de origen que incluyen modernos juegos mecánicos, atractivos espectáculos, impresionantes atracciones; además de numerosos restaurantes, tiendas de souvenirs y destreza.

En febrero de 1985 se trajo a la ballena Keiko desde Canadá y se montó un gran espectáculo único en México, construyendo un delfinario para darle el ambiente adecuado. En enero de 1996 Keiko abandonó el parque, dirigiéndose a su nuevo hogar, el Oregon Coast Aquarium en New Port, Estados Unidos.

* Información obtenida en los archivos de Reino Aventura. 1982-1999.

En 1990, y a partir del éxito que se había logrado con el parque, surgió la necesidad de plantear como uno de los objetivos básicos de operación el contar con innovadores juegos mecánicos y nuevos espectáculos que incrementaran el atractivo y novedad para seguir satisfaciendo las expectativas de los visitantes.

El año de 1992 es trascendental para Reino Aventura, ya que se llevaron a cabo grandes cambios que fueron desde el cierre del parque para su remodelación, la adquisición de nuevos juegos, hasta la reestructuración del personal y entrenamiento del mismo. Después de una gran inversión de capital y de enormes esfuerzos el 3 de julio de 1992 *El Nuevo Reino Aventura* abre sus puertas al público con dos grandes objetivos: Ser uno de los mejores parques del mundo y también uno de los más limpios.

Después de la reinaguración en septiembre de 1995 se retomó el nombre de Reino Aventura mejorando los procesos existentes e integrando un nuevo concepto en materia de espectáculos, esto como un beneficio más para los visitantes.

Así, en 1997 el parque incorpora un nuevo giro, el educativo, que en colaboración con la Secretaría de Educación Pública, abre sus puertas a escolares con el programa *Educaventura*, el cual integra doce locaciones en las cuales se consolidan conocimientos y habilidades de una manera divertida, incluye una guía, un pasaporte aventurero, acceso libre a todos los juegos mecánicos, cupones de descuento y explicaciones del personal identificado como aventureros en las distintas locaciones. En este mismo año se abre una nueva atracción: El Mundo Jurásico, y se integran diversos programas que actualmente permiten ofrecer servicios de mejor calidad y dan un valor agregado a los visitantes; además de implementar diferentes planes de servicio social como *Reino en la Comunidad*, que permite que gente de bajos recursos pueda disfrutar del parque, a través de asociaciones de beneficencia.

179146

En el año de 1998 se redefinió la misión de Reino Aventura teniendo sólo un propósito *Hacer feliz a la gente*. Además el 8 de diciembre del mismo año, se inauguraron las nuevas oficinas de ventas en Toluca, dando con esto un paso muy importante en el mercado.

Sin embargo, ningún esfuerzo hubiese fructificado sin el recurso más importante que se tiene en Reino Aventura *su gente*, personal dinámico y entusiasta que siempre pone todo de su parte para materializar los sueños y las fantasías de millones de personas que han visitado el parque.

b) Objetivos, visión, misión y valores de Reino Aventura.

Reino Aventura es un parque de diversiones, su actividad económica es de servicios y su giro el entretenimiento.

Los objetivos de Reino Aventura son:

- Ser uno de los mejores parques del mundo.
- Ser uno de los parques más limpios de Latinoamérica.

La visión que tiene la empresa es *ser y posicionar Reino Aventura a nivel mundial como la marca latinoamericana más atractiva e influyente del mercado de la diversión, sinónimo de excelencia en servicio y fantasía.*

A partir de la reinauguración del parque, Reino Aventura planteó como misión *Hacer feliz a la gente.*

Los valores que se derivan de la filosofía de la empresa encaminados al logro de la misión son:

ALEGRÍA: El gusto por vivir y propiciar felicidad tanto a nosotros mismos como a todos los que nos rodean, procurando siempre el beneficio de los demás.

HONESTIDAD: Aquella capacidad de ser íntegro y transparente en todos nuestros actos, siendo capaces de comprometernos tanto con nosotros mismos como con los demás, guardando constancia en nuestro comportamiento a fin de no defraudar a nada ni a nadie.

RESPECTO: Aquella capacidad de tratarnos y tratar a los demás con total consideración y empatía, no haciendo a otros lo que no deseamos para nosotros mismos.

INNOVACIÓN: Aquella capacidad de crear algo nuevo o modificar mejorando algo ya existente; con el propósito ya sea de otorgar un valor agregado o bien de optimizar costos.

SERVICIO: Entendido como el otorgar un producto o un bien con características de seguridad, calidad y oportunidad, siempre bajo el precepto de mantener una vocación por hacerlo de muy buena voluntad.

TRABAJO EN EQUIPO: El medio por el cual los resultados de un grupo de personas resultan mayores a la suma de los resultados que individualmente se pueden obtener, creando un sentimiento homólogo de solidaridad y compañerismo entre los que forman el grupo.

c) Descripción y organigrama de Reino Aventura.

Reino Aventura esta ubicado en la carretera Picacho al Ajusco No. 1500 Delegación Tlalpan, cuenta con una extensión total de 43.5 hectáreas divididas de la siguiente manera:

- * 5 hectáreas de estacionamiento.
- * 15 hectáreas construidas.
- * 23.5 hectáreas de reserva ecológica.

Así mismo, el parque cuenta con siete pueblos que son:

◆ *Pueblo Mexicano:*

Es el pueblo más grande del parque y su arquitectura representa aspectos coloniales mexicanos, en él se encuentra un asta bandera, un típico kiosco mexicano, fuentes, el teatro Mario Moreno Cantinflas, el edificio del Ayuntamiento y diversos restaurantes de comida mexicana, un organillero, mariachis, dulces y muchas cosas más que reviven el folklore nacional.

◆ *Pueblo Suizo:*

Este pueblo nos remonta directamente a los Alpes, la arquitectura esta representada por algunos chalets nevados, entre sus principales atracciones se encuentra el Vuelo Alpino.

◆ *Pueblo Infantil:*

Este pueblo fue construido para los niños, en él pueden encontrar juegos específicamente diseñados para ellos, así como un castillo y diversos personajes que hacen de este pueblo un verdadero mundo de imaginación.

♦ *Pueblo Vaquero:*

Un pueblo que nos remonta a la época del viejo oeste, habitado por vaqueros e indios, contando con construcciones de madera y atracciones como La Cabaña del Tío Chueco, y La Biogranja.

♦ *Pueblo Marroquí:*

Se trata de un pueblo con un estilo muy particular que envuelve a uno de los principales juegos de agua preferidos entre los visitantes, El Splash.

♦ *Pueblo Francés:*

Este pueblo cuenta con un estilo arquitectónico de la Francia Clásica, remontándonos directamente a la época del Romanticismo, en él se encuentra el Reino Marino.

♦ *Pueblo Polinesio:*

Este pueblo no representa un país en particular sino un conjunto de islas en el pacífico, se caracteriza por su excesiva vegetación, el diseño arquitectónico está basado principalmente en palapas, aquí se pueden encontrar algunos tótems y objetos extraviados por tribus primitivas.

A partir de 1998, todos los operadores que se encuentran en los pueblos, traen consigo trajes típicos de cada región, además de que la música ha sido seleccionada de acuerdo al pueblo, tematizando aún más este lugar.

Reino Aventura cuenta con taquillas destinadas a usos específicos, ubicadas en determinados puntos dentro de las instalaciones:

- Taquillas de estacionamiento: Es el lugar donde se hace la venta de boletos para el acceso al estacionamiento de automóviles y autobuses.

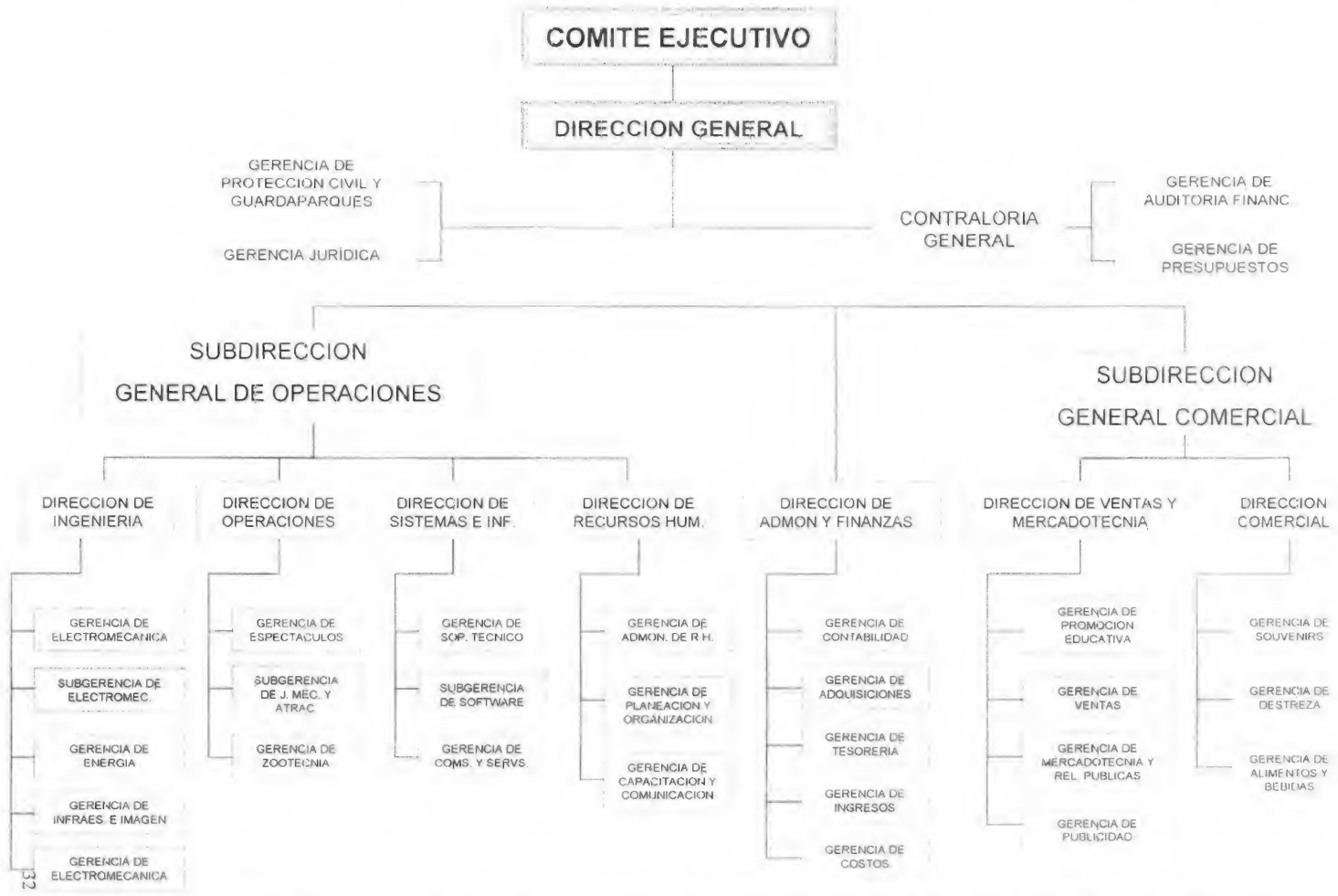
Servicio de transporte desde el metro Barranca del Muerto hasta Reino Aventura, sábados y domingos desde las 9:00 a las 14:00 hrs.

Y con un costo adicional:

- ✦ Teléfonos públicos.
- ✦ Centro de revelado fotográfico.
- ✦ Renta de carreolas, sillas de ruedas y motorizadas.
- ✦ Renta de toallas.
- ✦ Renta de lockers.

A continuación se muestra un mapa que incluye las instalaciones del parque, el área de oficinas y de estacionamiento que constituyen Reino Aventura S.A. de C.V., asimismo el organigrama que conforma dicha empresa.

Reino Aventura cuenta con 1892 empleados de los cuales 1195 son operativos, y se encuentran distribuidos en los siguientes departamentos*:



* Por petición de la empresa no se pudo reproducir el organigrama original, sino únicamente los departamentos que constituyen Reino Aventura sin tomar en cuenta las áreas de menor jerarquía.

d) Planteamiento general del problema.

Cabe señalar que para el diseño del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura, no fue necesario realizar una detección de necesidades de capacitación, por parte nuestra, ya que la empresa ya la había llevado a cabo. Una detección de necesidades de capacitación “Es un estudio específico que se realiza en cada puesto de trabajo para establecer la diferencia entre los niveles preestablecidos de ejecución y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando tal discrepancia sea de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.”¹⁸

Los resultados de esta detección de necesidades de capacitación señalaron como una necesidad prioritaria el renovar el curso de Formación de Instructores que en ese tiempo la empresa llevaba a cabo y a partir de ello elaborar e impartir un curso de Formación de Instructores dirigido a supervisores de las distintas áreas de Reino Aventura. Basándose en la siguiente información:

La Gerencia de Capacitación y Comunicación cuenta únicamente con siete instructores, los cuales son Licenciados en Pedagogía, Psicología, Administración e Ingeniería Industrial, éstos resultan insuficientes para impartir los diversos cursos que se implementan semanal y mensualmente en la empresa.

Puesto que Reino Aventura es una empresa en crecimiento y la mayor parte de los empleados que laboran dentro de las instalaciones del parque son estudiantes, se presenta constantemente la rotación del personal, es por ello que resulta indispensable formar a los supervisores de las distintas áreas, como instructores internos para que obtengan conocimientos básicos de Pedagogía y Psicología, los adecuen a su experiencia laboral y de esta manera puedan capacitar no sólo al nuevo personal, sino aplicar una capacitación permanente hacia las personas que se encuentran a su cargo y al mismo tiempo apoyar a los instructores de la Gerencia de Capacitación y Comunicación.

¹⁸ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Diagnóstico de necesidades de capacitación, p. 17.

Por lo que únicamente nos concretamos al diseño del curso, la impartición y el seguimiento del mismo bajo los lineamientos que Reino Aventura indicó.

e) Selección de sujetos a capacitar.

En el planteamiento general del problema nos referimos a la necesidad de capacitar a todos los supervisores de las diferentes áreas del parque, pero como resulta imposible capacitarlos al mismo tiempo, únicamente se seleccionaron 20 personas para que asistieran al curso de Formación de Instructores.

Este personal fue seleccionado por la gerencia de Capacitación y Comunicación y el criterio para la selección fue el siguiente:

- + Personal que hubiera demostrado apego a la empresa y que tuviera una antigüedad mínima de tres años.
- + Gente especializada en su área.
- + Personas que a criterio de sus jefes inmediatos pudiera realizar el trabajo de instructores.
- + Personal cuya escolaridad mínima fuera el bachillerato terminado.

Tomando en cuenta el proceso de selección anterior, el personal a capacitar se conformó de la siguiente manera:

- 5 Supervisores de Alimentos y Bebidas.
- 7 Supervisores de Juegos Mecánicos y Atracciones.
- 3 Supervisores de Destreza.
- 2 Supervisores de Protección Civil.
- 3 Supervisores de Ingresos.

“Un supervisor es todo aquel que tiene personas bajo sus órdenes.[...] De aquí se deduce que sus principales responsabilidades se extienden en cinco direcciones [...]

- Guía e instructor de sus empleados
- Ejecutor de ideas [...]
- Miembro del grupo de trabajo de los superiores de su propio nivel
- Subordinado de su propio jefe y de otros de jerarquías superiores

- Mediador, ante los niveles superiores, en cuanto a las necesidades de sus subordinados [...]”¹⁹

Como lo señalamos anteriormente un supervisor es aquella persona que dirige y coordina las actividades del personal a su cargo, en Reino Aventura no es la excepción.

Las actividades que los supervisores de Reino Aventura realizan varían según el área a la que están adscritos, por lo que a continuación se mencionarán dichas actividades:

◆ *Alimentos y bebidas:*

- ⇒ Comprobar la apertura de los distintos locales de Alimentos y Bebidas que pertenecen a su sección.
- ⇒ Verificar que los alimentos se encuentren en buenas condiciones y tener lo necesario para su venta.
- ⇒ Revisar que los bienes materiales de los locales se encuentren en condiciones adecuadas, es decir. limpias y en buen estado para su funcionamiento.
- ⇒ Estar pendientes de las asistencias de su personal, para cubrir a tiempo las inasistencias.
- ⇒ Dar indicaciones de cómo debe realizarse el trabajo en cada local de su sección.
- ⇒ Coordinar las actividades diarias para los empleados de su sección.
- ⇒ Aclarar dudas laborales de los empleados.
- ⇒ Estar pendiente todo el tiempo de que el trabajo se haga de forma correcta y como él lo indicó.
- ⇒ Estar atentos del trato que su personal ofrece a los visitantes.
- ⇒ Verificar que todo el local quede limpio y en orden.
- ⇒ Cerrar los locales, no sin antes haber atendido al último cliente.
- ⇒ Dar salida a los empleados.

¹⁹ Fernando Arias Galicia. *Administración de Recursos Humanos*. p. 140.

◆ *Juegos mecánicos y atracciones:*

- ⇒ Abrir juegos y atracciones, así como, comprobar que estén en buenas condiciones para su uso.
- ⇒ Tomar asistencia de su personal para cubrir a alguien si así se requiere.
- ⇒ Coordinar actividades diarias, dar indicaciones a su personal del trabajo a realizar y aclarar dudas.
- ⇒ Estar pendiente de que el trabajo se realice de forma adecuada.
- ⇒ Verificar el trato que se le da a los visitantes.
- ⇒ Cerrar juegos y atracciones, asimismo, revisar que todo esté en orden y limpio.
- ⇒ Revisar las tablas en que se hace el conteo de visitantes en cada uno de los juegos mecánicos y atracciones de su sección.
- ⇒ Dar salida a los empleados.

◆ *Destreza:*

- ⇒ Abrir locales de su sección.
- ⇒ Revisar la limpieza y estado de los recursos materiales en cada local.
- ⇒ Tomar asistencia a los empleados.
- ⇒ Entregar los recursos monetarios al personal.
- ⇒ Conteo diario de premios en cada uno de los locales.
- ⇒ Coordinar actividades diarias, dar indicaciones de trabajo y aclarar dudas.
- ⇒ Verificar el trato a los visitantes.
- ⇒ Entregar premios a los visitantes.
- ⇒ Cerrar cada local.
- ⇒ Hacer inventario final de premios.
- ⇒ Corte diario y recibir ganancias.
- ⇒ Dar salida a los empleados.

◆ *Protección Civil:*

- ⇒ Verificar que los extintores y salidas de emergencia del parque se encuentren en condiciones de uso.
- ⇒ Pasar asistencia diaria a su personal.
- ⇒ Coordinar actividades diarias, dar indicaciones y aclarar dudas laborales.
- ⇒ Verificar que todo esté en orden y que el trabajo se lleve a cabo de forma correcta.
- ⇒ Estar pendiente de las emergencias que puedan ocurrir en el parque o instalaciones de Reino Aventura.
- ⇒ Tener comunicación permanente con las distintas áreas del parque, para prevenir riesgos laborales.
- ⇒ Dar salida a los empleados.

◆ *Ingresos:*

- ⇒ Abrir locales.
- ⇒ Pasar asistencia del personal.
- ⇒ Entrega de fondo monetario al personal de su sección.
- ⇒ Coordinar actividades diarias, dar indicaciones y aclarar dudas.
- ⇒ Verificar que los visitantes tengan un buen trato y de que todo el trabajo se realice de forma correcta.
- ⇒ Cerrar locales, y revisar que estén limpios y ordenados.
- ⇒ Realizar corte y recibir ganancias.
- ⇒ Dar salida a sus empleados.

Como se puede observar, entre las actividades que los supervisores realizan, sobresalen: coordinar debidamente al personal que tienen bajo su cargo, puesto que cotidianamente hay interacción entre ellos y deben saber como dirigirse y manejar a su grupo, para que el trabajo sea satisfactorio tanto para supervisores, personal, visitantes y para la misma empresa.

Es por ello que la importancia de este curso radica en la sensibilización de los supervisores hacia sus funciones, para que estén conscientes de su responsabilidad, ya que ellos se van a encargar de la formación técnica y actitudinal del personal que está a su cargo y del que posteriormente se integre a su área, por esta razón requieren de bases pedagógicas.

CAPÍTULO III. DISEÑO DE UN CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DIRIGIDO A SUPERVISORES DE REINO AVENTURA

a) Plan general del curso.

El diseño del curso de Formación de Instructores se basó en los lineamientos que Reino Aventura indicó, los cuales fueron:

- Duración del curso 12 horas máximo, 8 horas mínimo.
- Elaboración de un manual para los participantes.
- El manual no debía ser mayor de 20 hojas, resumiendo la información al máximo.
- Darle mayor énfasis al tema del adiestramiento.
- Elaboración de material didáctico, plan de sesión y programa instruccional.
- Fungir como instructoras al momento de aplicar el curso a los supervisores.
- Diseño y aplicación del seguimiento a este curso, un mes y medio después de su conclusión.
- Entrega de resultados a Reino Aventura.

Es necesario señalar que nosotras consideramos antipedagógico aplicar un curso de Formación de Instructores con nueve temas en tan sólo tres días, porque los participantes no llegan a asimilar tanta información en tan poco tiempo y el aprendizaje no es efectivo, al mencionarlo a la empresa ésta argumentó que era por cuestión de tiempo y que debía realizarse así, por lo que nosotras seleccionamos lo más importante de cada tema e incluimos diversas técnicas grupales para evitar el tedio entre los participantes y lograr al máximo el cumplimiento del objetivo del curso.

Asimismo consideramos que el diseño del manual no es el más adecuado en términos de la educación de adultos, porque le falta ampliar la información detallando algunos aspectos formativos, además de requerir la inclusión de actividades que refuercen el aprendizaje de los participantes vía su propia experiencia. Sin embargo aquí tuvimos que adecuarnos a las 20 hojas que solicitaron.

A pesar de las limitantes antes mencionadas, el diseño del curso de Formación de Instructores se realizó con el profesionalismo que demanda el ofrecer los servicios como pedagogas que están por egresar.

1. Características del curso.

Participantes	11 supervisores*
Fecha	Del 2 al 4 de febrero de 1999
Duración	12 horas
Días	De martes a jueves
Sesiones	Tres sesiones de cuatro horas cada una
Horario	De 10:00 a 14:00 horas
Lugar	Instalaciones de Reino Aventura. Aula diversión Carretera Picacho al Ajusco, No. 1500, Delegación Tlalpan
Instructoras	Gabriela Jaimes Chacón Norma B. Piña Mendoza

* Se citaron 20 supervisores, por cuestiones laborales únicamente asistieron 11.

2. Recursos humanos y materiales.

Al hablar de recursos humanos y materiales nos referimos a los elementos requeridos para llevar a cabo el curso de Formación de Instructores.

Los recursos humanos “...son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los recursos humanos poseen características tales como: posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencia, habilidades, etc.. mismas que los diferencian de los demás recursos.”²⁰ Es decir los recursos humanos son las personas que ocupan los diversos puestos en las empresas como son: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, directores, etc. En este trabajo nos referimos a los individuos que estuvieron involucrados en el desarrollo de este curso. Los cuales fueron:

a) Dos instructoras, estudiantes de octavo semestre de la carrera de Pedagogía de la Universidad Pedagógica Nacional. Diseñaron el curso de Formación de Instructores para Reino Aventura bajo la dirección de la Lic. Marissa Ramírez Apáez asesora del campo de capacitación de la Universidad antes mencionada; y con la supervisión del Lic. Alejandro Arciniega Licona coordinador de la Gerencia de Capacitación y Comunicación de Reino Aventura.

b) Once supervisores de diversas áreas de Reino Aventura, que fueron los destinatarios del curso de Formación de Instructores.

Los recursos materiales “Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa: edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, instrumentos, herramientas, materias primas, productos terminados, etc.”²¹ Se entiende por recursos materiales los elementos físicos que se

²⁰ Lourdes Munch Galindo y José Y. García Martínez. *Fundamentos de la Administración*. p.56.

²¹ Ídem. p.56.

requieren en cualquier empresa, institución u organización para realizar el trabajo en forma adecuada.

Los recursos materiales con los que se contó fueron:

a) Un aula que se utilizó para la capacitación. se encontraba en buenas condiciones (limpia y sin distractores) con suficientes mesas y sillas, una adecuada ventilación e iluminación; además de contar con pizarrón, portarotafolios, rotafolios, retroproyector de acetatos, proyector de transparencias, recursos visuales y de audio, así como el material que se utiliza cotidianamente (plumones, videos, borrador, etc.).

b) Los recursos anteriormente mencionados fueron proporcionados por Reino Aventura. Por parte de las instructoras se ofrecieron galletas y café para la hora del receso, material didáctico (acetatos, manuales, evaluaciones, copias, etc.).

3. Perfil de los participantes.

Sexo	Ambos
Edad	De 19 a 24 años
Antigüedad en la empresa	De 3 a 8 años
Antigüedad en el puesto	De 1 a 3 años
Áreas	Alimentos y bebidas, juegos mecánicos y atracciones, destreza, protección civil e ingresos
Domicilio	Zona sur
Escolaridad mínima	2º semestre de licenciatura
Escolaridad máxima	Licenciatura concluida
Licenciaturas	Administración, contaduría, medicina, arquitectura y química
Experiencia en cursos de Formación de Instructores	Ninguna

4. Metodología.

En el presente apartado hablaremos del desarrollo del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. El curso se llevó a cabo de forma dinámica, y contó con la participación entusiasta de los asistentes.

Para desarrollar cada tema utilizamos técnicas didácticas que coadyuvaron al logro del objetivo particular de cada uno de los temas.

“Las técnicas didácticas consisten en actividades organizadas en forma tal, que faciliten el proceso y la consecución de los objetivos terminales de la instrucción. Propiciando la cooperación, la creatividad, el respeto y la responsabilidad de los participantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje; asimismo, son el enlace entre los participantes, el contenido y el instructor.”²² Lo anterior ayudó a la integración grupal y a la comprensión de los contenidos por parte de los participantes en el momento de las sesiones.

Se utilizaron técnicas instruccionales como son: la expositiva, la interrogativa y la demostrativa, combinándose con técnicas grupales para reforzar el conocimiento.

Durante el desarrollo del curso se realizaron dos evaluaciones, la 1ª de ellas se aplicó en la segunda sesión, y la 2ª evaluación al término del curso. Dichas evaluaciones se especifican en el apartado de la realización del curso.

Para evaluar los logros del curso de Formación de Instructores, se llevó a cabo un seguimiento con los participantes un mes y medio posterior a la impartición. (El procedimiento se explica en el capítulo IV).

²² Mauro Rodríguez Estrada. *Formación de Instructores*. p. 48.

b) Fundamentación del curso.

A continuación delimitaremos el objetivo y el contenido temático que constituyó el curso de Formación de Instructores para Reino Aventura.

1. Objetivo general.

Formar instructores, proporcionándoles instrumentos didácticos que les sirvan en su área de trabajo con el fin de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje del personal a su cargo.

2. Contenido temático.

* Capacitación
* Adiestramiento
* Instructor de capacitación
* Proceso de enseñanza-aprendizaje
* Participantes a los que puede enfrentarse el instructor
* Conducción de grupos
* Recursos didácticos
* Evaluación
* Plan de sesión

3. Plan de sesión.

Es una guía en la cual se describen los contenidos a tratar en el curso, la duración de éstos, las técnicas didácticas a seguir, los recursos didácticos a utilizar, así como el tipo de evaluaciones que se aplicarán durante el desarrollo del curso.

A continuación se muestra el plan de sesión utilizado durante el desarrollo del curso.

NOMBRE DEL CURSO:	FORMACIÓN DE INSTRUCTORES	
ÁREA:	DIVERSAS	HORAS: 12 HORAS
INSTRUCTORAS:	GABRIELA JAIMES CHACÓN Y NORMA PIÑA MENDOZA	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL:	FORMAR INSTRUCTORES, PROPORCIONÁNDOLES INSTRUMENTOS DIDÁCTICOS QUE LES SIRVAN EN SU ÁREA DE TRABAJO CON EL FIN DE FACILITAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL PERSONAL A SU CARGO.	
HOJA 1	FECHA: 2 DE FEBRERO DE 1999.	

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	- Bienvenida - Introducción - Presentación de los participantes. - Hoja de compromiso	30 min.	- Expositiva - Telaraña	- Estambre	Diagnóstica
Objetivo	- Contenido temático - Objetivo del curso	15 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Capacitación	- Definición - Objetivos	30 min.	- Tormenta de ideas - Expositiva	- Rotafolio - Hojas de rotafolio - Retroproyector - Acetatos	Formativa
Adiestramiento	- Definición - Características - Objetivos - Pasos del adiestramiento	90 min.	- Expositiva - Bum (corrillos)	- Retroproyector - Acetatos - Pizarrón - Borrador - Plumones - Hojas de papel - Lápices o plumas	Formativa
Receso		15 min.			
Instructor de capacitación	- Definición - Características - Perfil - Recomendaciones	30 min.	- Expositiva - Tormenta de ideas - Esto me recuerda (Animación)	- Retroproyector - Acetatos - Rotafolio - Hojas de rotafolio - Plumones	Formativa
Proceso de Enseñanza-Aprendizaje	- Definición - Proceso de E-A en jóvenes - Características de la juventud	30 min.	- Expositiva - Tormenta de ideas - Colores (corrillos)	- Retroproyector - Acetatos - Pizarrón - Hojas de colores	Formativa

NOMBRE DEL CURSO:	FORMACIÓN DE INSTRUCTORES	
ÁREA:	DIVERSAS	HORAS: 12 HORAS
INSTRUCTORAS:	GABRIELA JAIMES CHACÓN Y NORMA PIÑA MENDOZA	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL:	FORMAR INSTRUCTORES, PROPORCIONÁNDOLES INSTRUMENTOS DIDÁCTICOS QUE LES SIRVAN EN SU ÁREA DE TRABAJO CON EL FIN DE FACILITAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL PERSONAL A SU CARGO.	
HOJA 2	FECHA: 3 DE FEBRERO DE 1999.	

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Repaso	- Capacitación - Adiestramiento - Instructor de capacitación - Proceso de E-A	15 min.	- Interrogativa	- Rotafolio - Hojas de rotafolio - Plumones	Formativa
1ª Evaluación		45 min.	- Expositiva	- Hoja de evaluación	Formativa
Participantes a los que se puede enfrentar el instructor	- Roles - Sugerencias	90 min.	- Expositiva - Canoas (corrillos) - Estudio de casos	- Retroproyector - Acetatos - Hojas de papel	Formativa
Conducción de grupos	- Técnicas de instrucción - Definición - Tipos: * Expositiva * Interrogativa * Demostrativa	20 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	Formativa
Receso		15 min.			
Conducción de grupos	- Técnicas grupales - Objetivos - Aspectos a considerar - Ejemplos	30 min.	- Expositiva - El cartero - Unión de puntos - El mundo	- Acetatos - Retroproyector - Pelota - Hojas de papel - Pizarrón - Plumones - Borrador	Formativa
Recursos didácticos	- Definición - Utilización - Clasificación	25 min.	- Expositiva - Demostrativa - Cuerpos expresivos	- Retroproyector - Acetatos - Revistas - Pizarrón - Rotafolio - Hojas de rotafolio- Plumones - Borrador	Formativa

NOMBRE DEL CURSO: FORMACIÓN DE INSTRUCTORES	
ÁREA: DIVERSAS	HORAS: 12 HORAS
INSTRUCTORAS: GABRIELA JAIMES CHACÓN Y NORMA PIÑA MENDOZA	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: FORMAR INSTRUCTORES, PROPORCIONÁNDOLES INSTRUMENTOS DIDÁCTICOS QUE LES SIRVAN EN SU ÁREA DE TRABAJO CON EL FIN DE FACILITAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL PERSONAL A SU CARGO.	
HOJA 3	FECHA: 4 DE FEBRERO DE 1999.

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Recursos didácticos	- Ayudas tridimensionales - Material proyectable	30 min.	- Expositiva - Demostrativa	- Retroproyector - Acetatos - Proyector de transparencias - Transparencias	Formativa
Evaluación	- Definición - Características - Pasos a considerar - Propósitos	20 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	Formativa
Plan de sesión	- Definición - Finalidad - Funciones de los objetivos	30 min.	- Expositiva - Demostrativa	- Retroproyector - Acetatos	Formativa
Receso		15 min.			
2ª Evaluación	- Elaboración del plan de sesión y material de apoyo - Preparación de la exposición por parte de los participantes	120 min.	- Expositiva	- Hojas de papel - Lápices o plumas - Acetatos - Retroproyector - Plumones - Hojas de evaluación	Terminal
Cierre del curso	- Conclusiones - Despedida - Entrega de manuales - Entrega de reconocimientos	25 min.	- Expositiva	- Manuales - Reconocimientos	

c) Planeación de la realización.

Radica en determinar la metodología del curso, las técnicas didácticas y los recursos didácticos a utilizar durante el curso.

Los recursos didácticos son "...todo lo que auxilia al instructor para llevar a cabo la capacitación [...] Cualquier medio o forma de presentación que el grupo puede ver, oír o manipular, y que el instructor utiliza para transmitir su información durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tales recursos se utilizan para facilitar la comunicación de datos, ideas, principios y conceptos y para estimular las reflexiones."²³

Las técnicas didácticas que se utilizaron en el desarrollo del curso fueron:

- ♣ Expositiva: Se empleó para explicar conceptos y para dar indicaciones de algún tema.
- ♣ Interrogativa: Se utilizó para determinar que tanto conocían los participantes acerca de los temas, así como también para verificar si las explicaciones eran claras.
- ♣ Demostrativa: Se empleó para indicar la utilización de algunos recursos didácticos como el rotafolio, el pizarrón, el proyector de transparencias y el retroproyector de acetatos.
- ♣ Diversas técnicas grupales para cumplir con distintos fines como son presentación, animación, análisis, concentración y discusión. (ver anexo No. 3).

Los recursos didácticos que se emplearon fueron: pizarrón, plumones borrador, portarotafolios, rotafolios, acetatos, retroproyector de acetatos, proyector de transparencias, transparencias y manual.

Ahora procederemos a explicar el desarrollo del curso por sesión:

²³ Mauro Rodríguez Estrada. *Formación de Instructores*. p. 81.

1. Primera sesión.

Curso de Formación de Instructores en Reino Aventura

1ª sesión

2 de febrero de 1999

De 10:00 a 14:00 horas

El curso dio inicio con la presentación de las instructoras y de los participantes por medio de la técnica grupal *la telaraña* (ver anexos), posteriormente se indicaron las reglas a las que se sujetaría el grupo durante el curso. Se dio a conocer el objetivo del curso y el contenido temático del mismo.

Se le entregó a cada uno de los participantes una hoja de compromiso. (ver anexos) la cual se depositó en un bote y al termino del curso se les devolvería.

El 1er. tema que se trató fue *capacitación*, su definición y sus objetivos, a través de las técnicas de tormenta de ideas y técnica expositiva, apoyándose con acetatos que ilustraban la temática, se aclararon dudas.

El 2do. tema fue *adiestramiento*. definición, características, objetivos y los cuatro pasos que se siguen en el adiestramiento por medio de la técnica expositiva y acetatos. Al término de la explicación de este tema se formaron dos equipos con la técnica del *bum* (ver anexo No. 3), cada equipo tenía que ejemplificar los cuatro pasos del adiestramiento con un tema referente a su área laboral, contando con 10 minutos para la preparación y 10 minutos para la exposición. Al término de las dos exposiciones se dio una retroalimentación a cada equipo de trabajo.

Receso de 15 minutos.

El 3ero. de los temas fue el *instructor de capacitación*, su definición, características, perfil y recomendaciones para desempeñarse eficazmente como instructor por medio de la técnica expositiva, tormenta de ideas, acetatos y resolución de dudas.

El 4to. y último tema visto en esta sesión fue el *proceso de enseñanza-aprendizaje* se trató su definición, el proceso de enseñanza-aprendizaje en jóvenes, características de la juventud y los puntos que facilitan el aprendizaje en los jóvenes. Se utilizó la técnica interrogativa, tormenta de ideas y acetatos. Al término de este tema se formaron 4 equipos de 2 personas y 1 equipo de 3 personas por medio de la técnica colores (ver anexos), los equipos debían elegir un tema que no perteneciera a su área laboral, prepararlo para la siguiente sesión, exponerlo en 10 minutos, tomando en cuenta los cuatro temas vistos en esta 1ª sesión. Este ejercicio sirvió para aplicar la evaluación formativa.

2. Segunda sesión.

2ª sesión

3 de febrero de 1999

De 10:00 a 14:00 horas

Antes de dar inicio a la evaluación formativa, se llevó a cabo un repaso de los temas vistos en la sesión anterior mediante la técnica interrogativa, se resolvieron dudas y posteriormente se dio paso a la evaluación, los temas que abordaron los participantes fueron diversos (atención a clientes, ¿cómo vender un producto?, preparación de un espectáculo, aseo del área laboral y ¿cómo enseñarle a un nuevo empleado sus actividades laborales?) se les evaluó en distintos aspectos basándose en una hoja de evaluación (ver anexo No. 4). Al concluir cada una de las exposiciones se realizó una retroalimentación a cada miembro del equipo, dándoles a conocer en qué puntos fallaron para modificar su conducta en la evaluación terminal.

Se continuó el desarrollo del curso con el 5to. tema los *participantes a los que se puede enfrentar el instructor*. Se utilizó la técnica expositiva, se usaron acetatos; al término se aplicó la técnica de las *canoas* (ver anexo No. 3) con el fin de dividir al grupo en tres equipos a los cuales se les repartió un *estudio de casos* (ver anexo No. 3) relacionado con el tema visto, contando con 7 minutos para su resolución y se comentó con todo el grupo aclarando dudas y recibiendo comentarios y otras posibles soluciones.

El 6to. tema fue la *conducción de grupos*, primero se explicaron las técnicas instruccionales mediante una exposición y ejemplificando cada una por medio de acetatos.

Receso de 15 minutos.

Se continuó con las técnicas grupales ejemplificando con la colaboración de los participantes las siguientes técnicas: el cartero, el mundo, unión de puntos (ver anexo No. 3) se explicó para

que sirve cada técnica, cuándo se utilizan y lo que se debe tomar en cuenta para una buena aplicación y lograr así un objetivo específico de cualquier curso. Se aclararon dudas.

El 7mo. tema y último de esta sesión fue los *recursos didácticos*, se empleó solamente el material impreso y los recursos gráficos se explicaron por medio de la técnica expositiva y demostrativa, especificando la utilización de las revistas, el pizarrón y las hojas de rotafolio.

Concluyó la sesión con la técnica cuerpos expresivos (ver anexo No. 3) para lograr en los participantes un mejor desenvolvimiento corporal.

179146

3. Tercera sesión.

3ª sesión

4 de febrero de 1999

De 10:00 a 14:00 horas

En esta sesión se complementó el tema de los recursos didácticos explicando las ayudas tridimensionales y el material proyectable mediante la técnica expositiva y demostrativa se detalló el uso del retroproyector de acetatos y el proyector de transparencias. Al término, cuatro voluntarios explicaron, cada uno, el uso del recurso didáctico que eligieron. Se resolvieron dudas.

El 8vo. tema la *evaluación* se desarrolló por medio de una exposición y acetatos, y se mencionó la importancia de este tema en cualquier curso.

El 9no. tema fue el *plan de sesión* se indicó de qué manera es llenado y la elaboración de los objetivos que contiene dicho plan.

Receso de 15 minutos.

Para realizar la evaluación terminal se entregó a cada participante un plan de sesión en blanco, el cuál debían llenar con un tema que ellos pudieran impartir a su personal con duración de 2 horas y con la participación de 10 a 15 asistentes. Para su realización contaron con 20 minutos.

Se prosiguió con la exposición de cada participante del plan de sesión contando con 10 minutos. Se evaluó a los participantes mediante una hoja de evaluación (ver anexo No. 4) se dio retroalimentación a cada asistente y se aclararon todas las dudas. Cada participante habló de los conocimientos que obtuvo a través del curso y de la importancia para su desenvolvimiento laboral.

Se dio el cierre del curso con la entrega de los manuales, las constancias y con la retroalimentación de los asistentes hacia las instructoras.

d) Experiencias de las instructoras al impartir el curso.

Ante el compromiso de fungir como instructoras del curso de Formación de Instructores para Reino Aventura tuvimos que prepararnos para desempeñar dicho papel, acudiendo al curso que la empresa anteriormente impartía sobre la misma temática, asimismo nos dimos a la tarea de investigar en fuentes bibliográficas las características de un instructor.

Al ser el primer curso que impartimos y a pesar de la preparación previa a dicha impartición, surgieron imprevistos en el desarrollo del curso tales como:

- Nerviosismo al estar frente al grupo durante la primera sesión.
- Los tiempos establecidos para cada tema en el plan de sesión, no se respetaron, ya que en ocasiones las actividades se salían de los límites del tiempo establecido y en otras ocasiones sobraba tiempo que abarcábamos con alguna técnica grupal referente a la temática vista en ese momento.
- El material que la empresa se comprometió a proporcionarnos no se entregó a tiempo, lo que nos originó un descontrol en nuestra organización y tuvimos que improvisar para no hacer notar la falla a los participantes.
- El trabajar con adultos (entre 19 y 24 años) facilitó el entendimiento y la comprensión, debido a que el lenguaje empleado por los participantes y por nosotras fue el mismo.
- Al iniciar el curso los participantes llenaron una hoja de compromiso y la depositaron en un bote, debido a que se nos olvidó indicar que anotarán su nombre nos fue imposible entregarlas al finalizar el curso, por esta razón al final del curso destruimos dichas hojas.

Lo anterior nos sirvió como experiencia para un mejor desempeño en un futuro laboral como instructoras de capacitación dentro de una empresa.

e) Planeación de la evaluación del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura.

Para llevar a cabo esta actividad se eligieron los instrumentos pertinentes para la medición de los objetivos que se pretendían lograr con la impartición del curso de Formación de Instructores. Dichos instrumentos son las evaluaciones. Una evaluación es “... un proceso que permite estimar el logro de los objetivos propuestos y retroalimentar el proceso.”²⁴

Durante el desarrollo del curso se realizaron tres evaluaciones la primera de ellas fue una evaluación diagnóstica “...se aplica al inicio del proceso de enseñanza-aprendizaje [...] incluye la identificación de características de los participantes, tales como: escolaridad, sexo, edad, experiencia laboral, necesidades que satisfacerán con la capacitación, etc.”²⁵ Esta evaluación se aplicó con el fin de conocer las necesidades de cada participante y los conocimientos previos con que contaba cada uno y a partir de ello elegir los temas que formarían parte del curso en su totalidad.

La siguiente evaluación que se realizó durante el curso fue formativa “Durante el proceso de enseñanza-aprendizaje es necesario verificar en qué grado se están logrando los objetivos propuestos [...] tiene como fin proporcionar información [...] permanente para adecuar el contenido y los procedimientos a las características y expectativas grupales e indicar el grado en que se van logrando los objetivos.”²⁶ Esta evaluación consistió en una exposición de 10 minutos por pareja de un tema correspondiente al área laboral de los participantes y en la exposición debían tomar en cuenta los temas vistos durante la 1ª sesión. (ver anexo No. 4).

La última evaluación fue la terminal “Se refiere a la medición de los logros finales del aprendizaje y su función es determinar la efectividad del curso o del programa y proporcionar

²⁴ Secretaría del trabajo y previsión social. *Elementos técnicos y normativos de la capacitación*. p. 33.

²⁵ Mauro Rodríguez Estrada. *Formación de instructores*. p. 132.

²⁶ Ídem. p. 132.

criterios para el desarrollo de futuras actividades de capacitación.²⁷ Dicha evaluación consistió en la realización de un plan de sesión por cada uno de los participantes y la exposición del mismo frente al grupo durante 15 minutos. (ver anexo No. 4).

Asimismo se les entregó a los participantes una hoja de evaluación para conocer su opinión del curso de Formación de Instructores y el desempeño de las instructoras al momento de impartir dicho curso. (ver anexo No. 4).

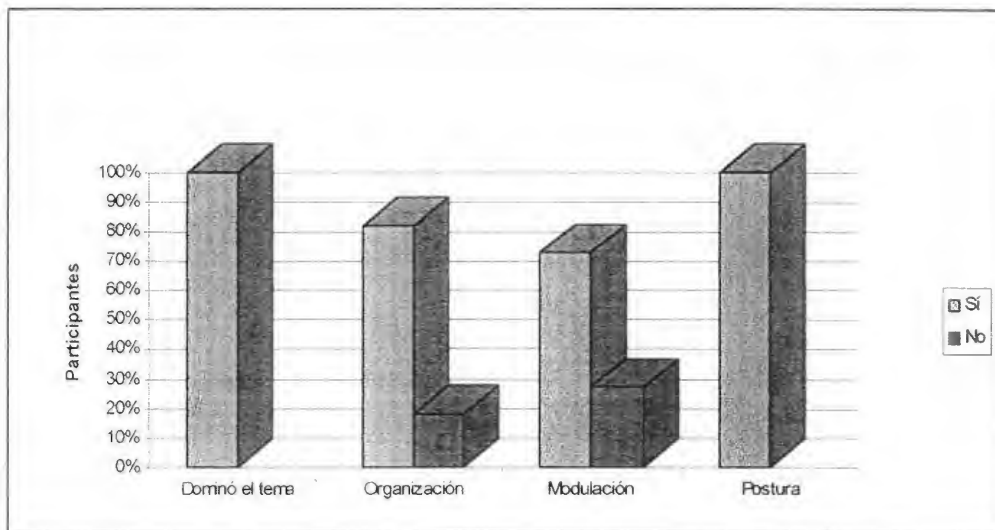
A continuación se muestran los resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes y los resultados del curso.

²⁷ Ídem. p. 132.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FORMATIVA REALIZADA A LOS PARTICIPANTES DURANTE EL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes en su exposición:

- El 100% de los participantes dominaron su tema de exposición.
- El 82% de los participantes organizaron correctamente su exposición (antecedentes, información, conclusión y secuencia lógica) y el 18% no.
- El 73% de los participantes tuvieron buena modulación de voz (tono, énfasis y volumen) el 27% no.
- El 100% de los participantes mostraron una postura correcta al momento de exponer su tema.

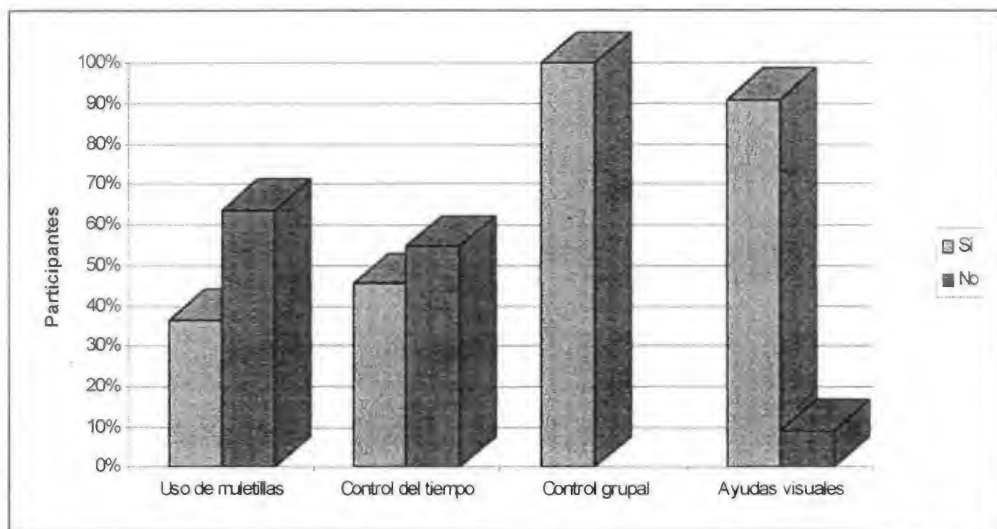


* Estos son los resultados obtenidos en la Evaluación Formativa (ver anexo No.4) aplicada a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. (Dicha Evaluación se describe en el apartado "e" de éste capítulo).

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FORMATIVA REALIZADA A LOS PARTICIPANTES DURANTE EL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes en su exposición:

- El 36% de los participantes utilizaron muletillas (sí, verdad, o sea...) durante su exposición y el 64% no.
- El 45% de los participantes no excedieron el tiempo que se les indicó para realizar su exposición (10 minutos) y el 55% no.
- El 100% de los participantes mantuvieron el control del grupo durante su exposición.
- El 91% de los participantes utilizaron ayudas visuales durante su exposición y el 9% no.

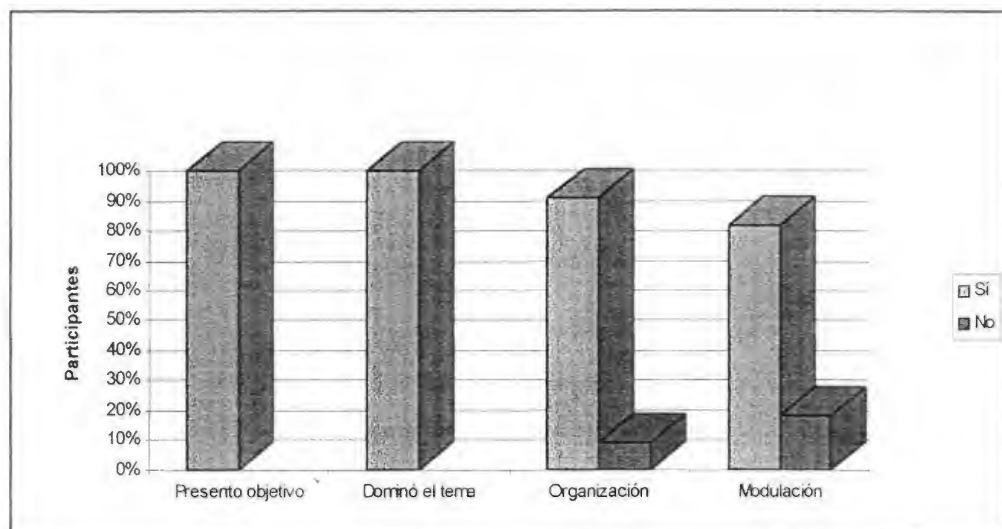


* Estos son los resultados obtenidos en la Evaluación Formativa (ver anexo No.4) aplicada a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. (Dicha Evaluación se describe en el apartado "e" de éste capítulo).

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN TERMINAL REALIZADA A LOS PARTICIPANTES DURANTE EL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes en su exposición final:

- El 100% de los participantes presentaron el objetivo del tema de su exposición.
- El 100% de los participantes dominaron el tema de su exposición.
- El 91% de los participantes organizaron correctamente su exposición (antecedentes, información, conclusión y secuencia lógica) y el 9% no.
- El 82% de los participantes tuvieron buena modulación de voz (tono, énfasis y volumen) el 18% no.

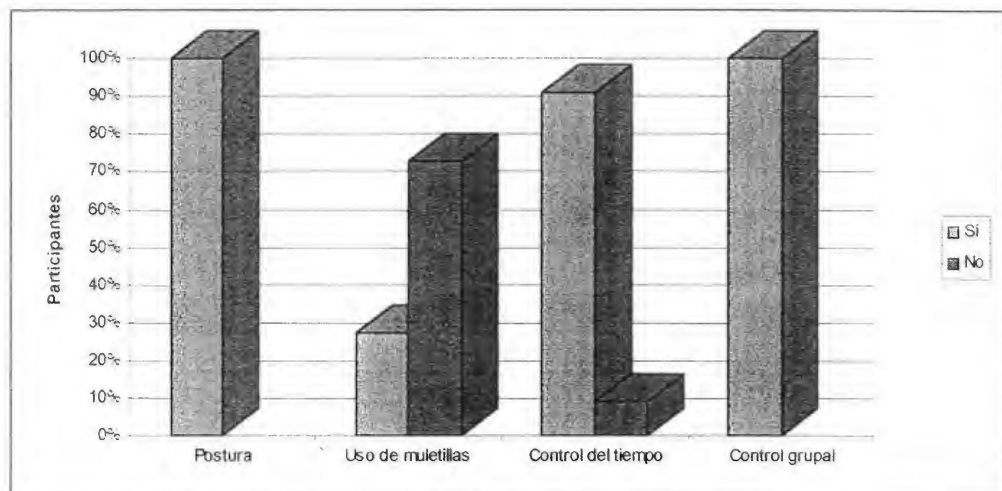


* Estos son los resultados obtenidos en la Evaluación Terminal (ver anexo No.4) aplicada a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. (Dicha Evaluación se describe en el apartado "e" de éste capítulo).

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN TERMINAL REALIZADA A LOS PARTICIPANTES DURANTE EL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes en su exposición final:

- El 100% de los participantes mostraron una postura correcta al momento de exponer su tema.
- El 27% de los participantes utilizaron muletillas (si, verdad, o sea...) durante su exposición y el 73% no.
- El 91% de los participantes no excedieron el tiempo que se les indicó para realizar su exposición (15 minutos) y el 9% no.
- El 100% de los participantes mantuvieron el control del grupo durante su exposición.

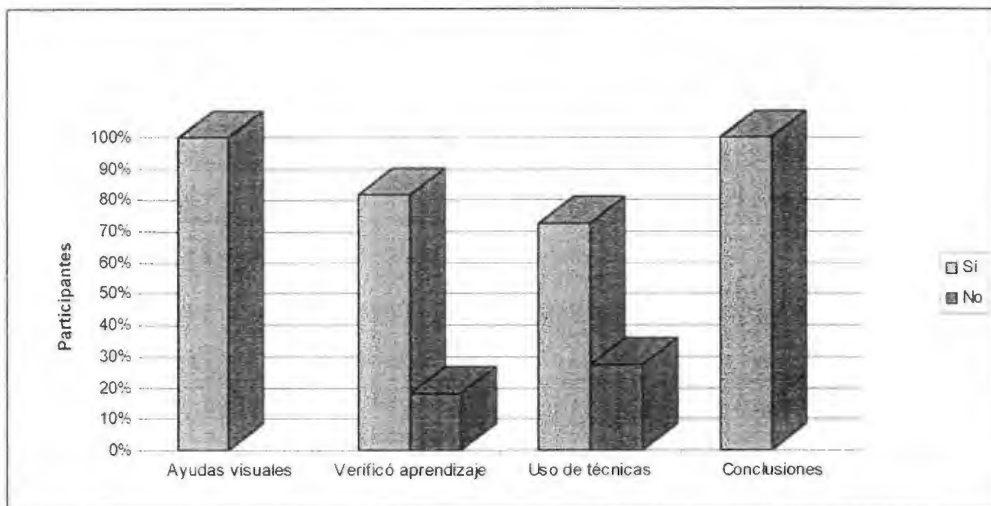


* Estos son los resultados obtenidos en la Evaluación Terminal (ver anexo No.4) aplicada a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. (Dicha Evaluación se describe en el apartado "e" de éste capítulo).

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN TERMINAL REALIZADA A LOS PARTICIPANTES DURANTE EL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes en su exposición final:

- El 100% de los participantes utilizaron ayudas visuales durante su exposición.
- El 82% de los participantes verificaron el aprendizaje de sus compañeros por medio de preguntas y el 18% no.
- El 73% de los participantes utilizaron técnicas grupales durante su exposición (expositiva, interrogativa, tormenta de ideas, etc.)
- El 100% de los participantes concluyeron correctamente su exposición (verificando aprendizaje, aclarando dudas y resaltando los puntos más importantes).

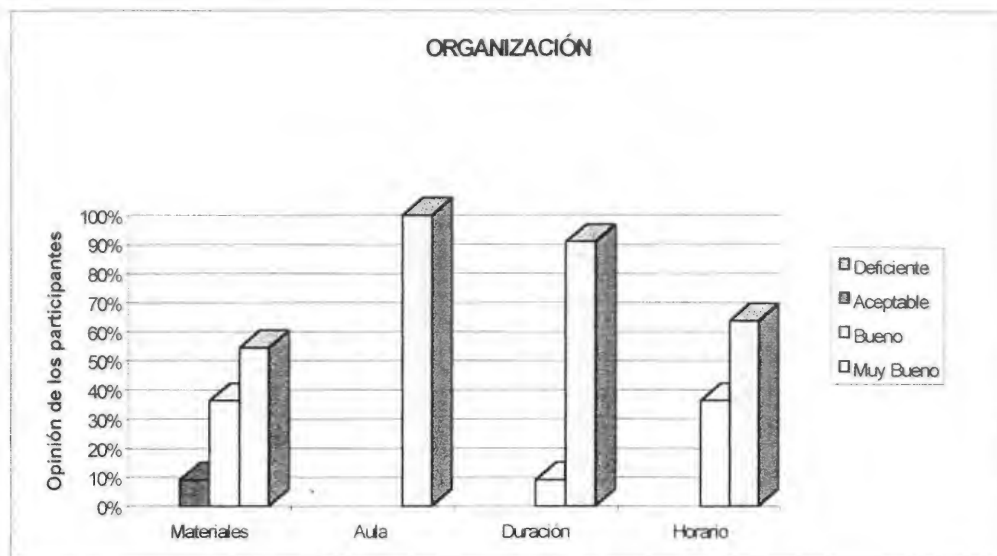


* Estos son los resultados obtenidos en la Evaluación Terminal (ver anexo No.4) aplicada a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. (Dicha Evaluación se describe en el apartado "e" de éste capítulo).

RESULTADOS DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA REINO AVENTURA *

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 9% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron aceptables, el 36% buenos y el 55% muy buenos.
- El 100% de los participantes opino que el aula contaba con las instalaciones adecuadas (iluminación, ventilación, mesas de trabajo y tamaño adecuado).
- El 9% de los participantes opino que la duración del curso fue buena y el 91% muy buena.
- El 36% de los participantes opino que el horario de cada sesión (10:00 a 14:00 horas) fue bueno y el 64% muy bueno.

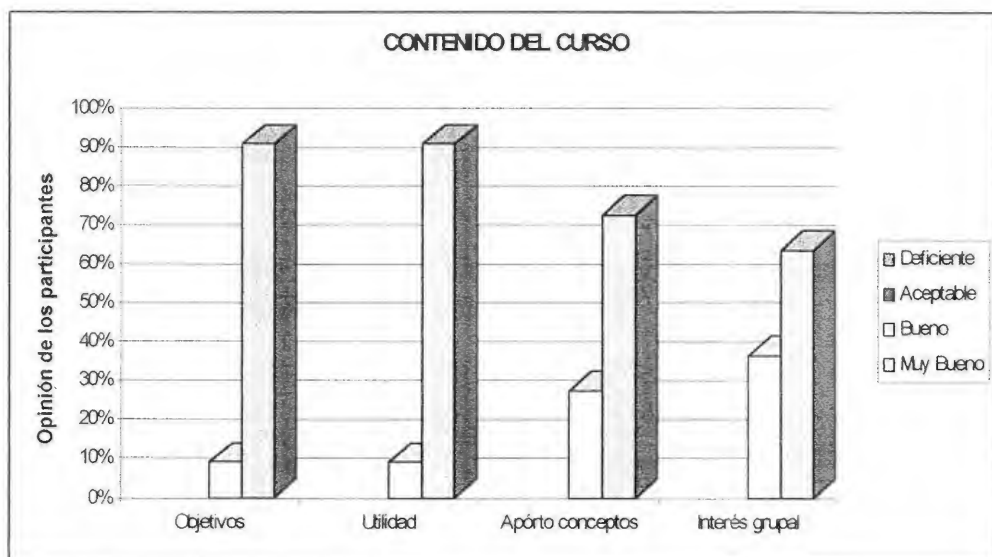


Al final del curso de Formación de Instructores los participantes evaluaron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.4) la organización y el contenido del curso, asimismo el desempeño de las instructoras. Los resultados que éstas evaluaciones arrojaron se muestran en las gráficas.

RESULTADOS DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA REINO AVENTURA *

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 9% de los participantes opinó que los objetivos del curso fueron buenos y el 91% muy buenos.
- El 9% de los participantes opinó que la utilidad del curso en su área laboral fue buena y el 91% muy buena.
- El 27% de los participantes opinó que la aportación de nuevos conceptos fue buena y el 73% muy buena.
- El 36% de los participantes opinó que fue bueno el curso en cuanto al interés grupal y 64% muy bueno.

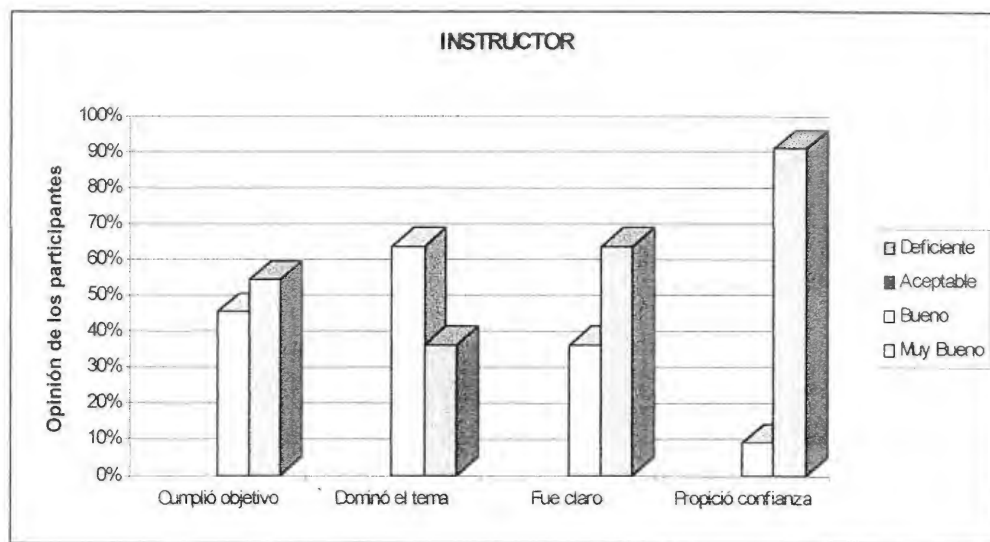


Al final del curso de Formación de Instructores los participantes evaluaron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.4) la organización y el contenido del curso, asimismo el desempeño de las instructoras. Los resultados que éstas evaluaciones arrojaron se muestran en las gráficas.

RESULTADOS DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA REINO AVENTURA *

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 45% de los participantes opino que el cumplimiento del objetivo del curso fue bueno y el 55% muy bueno.
- El 64% de los participantes opino que el dominio del tema fue bueno y el 36% muy bueno.
- El 36% de los participantes opino que la explicación de los temas fue buena y el 64% muy buena.
- El 9% de los participantes opino que el instructor fue bueno al propiciar un ambiente de confianza en el grupo y el 91% muy bueno.

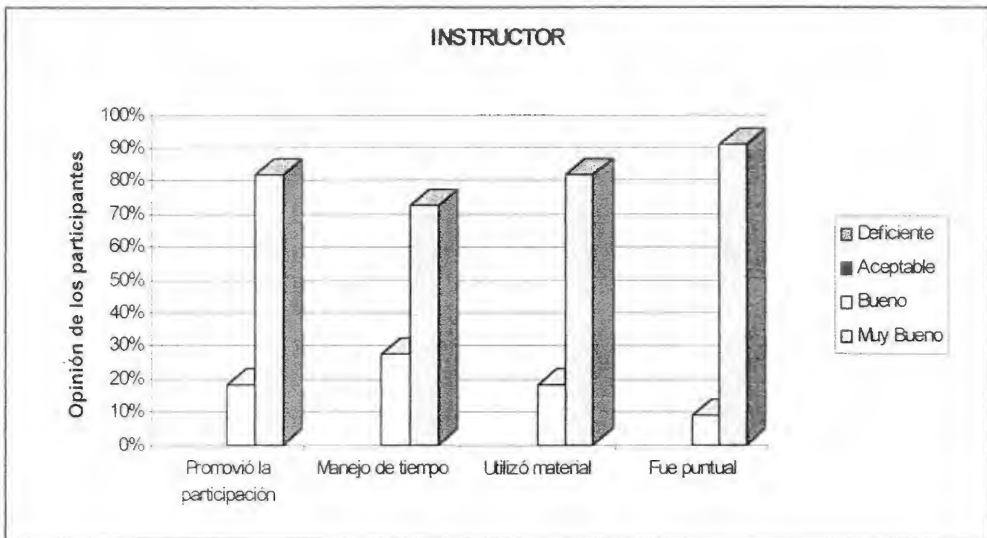


Al final del curso de Formación de Instructores los participantes evaluaron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.4) la organización y el contenido del curso, asimismo el desempeño de las instructoras. Los resultados que éstas evaluaciones arrojaron se muestran en las gráficas.

RESULTADOS DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES PARA REINO AVENTURA *

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 18% de los participantes opino que al promover la participación del grupo fue bueno y el 82% muy bueno.
- El 27% de los participantes opino que el manejo de tiempo fue bueno y el 73% muy bueno.
- El 18% de los participantes opino que la en la utilización de materiales de apoyo fue bueno y el 82% muy bueno.
- El 9% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue buena y el 91% muy buena.



Al final del curso de Formación de Instructores los participantes evaluaron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.4) la organización y el contenido del curso, asimismo el desempeño de las instructoras. Los resultados que éstas evaluaciones arrojaron se muestran en las gráficas.

CAPÍTULO IV. SEGUIMIENTO DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES EN REINO AVENTURA

a) Concepto e importancia del seguimiento.

En este apartado hablaremos de cómo fue aplicado el seguimiento a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura. Comenzaremos conceptualizando al seguimiento: "...Es la continuidad de la capacitación, ya que ésta es una actividad dinámica y no se puede limitar en un curso, sino que debe continuarse en el lugar de trabajo, con el fin de retroalimentar el contenido del curso y obtener un mejor aprovechamiento de lo que se impartió en el mismo."²⁸ Con esto afirmamos que el seguimiento es muy importante ya que a través de él podemos conocer qué objetivos se alcanzaron y cuáles quedaron inconclusos o no se cumplieron.

El seguimiento se puede dar de forma permanente y eventual. El primero es aquel que se realiza con los participantes de forma constante al finalizar un curso de capacitación, es decir mensualmente o como lo determine la empresa o el instructor. El segundo es aquel que se realiza para un curso específico de capacitación cuando éste concluye y normalmente abarca un periodo no mayor de dos meses.

El seguimiento realizado a los participantes del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura fue de manera eventual, por solicitud de la empresa para obtener resultados inmediatos para la presente investigación.

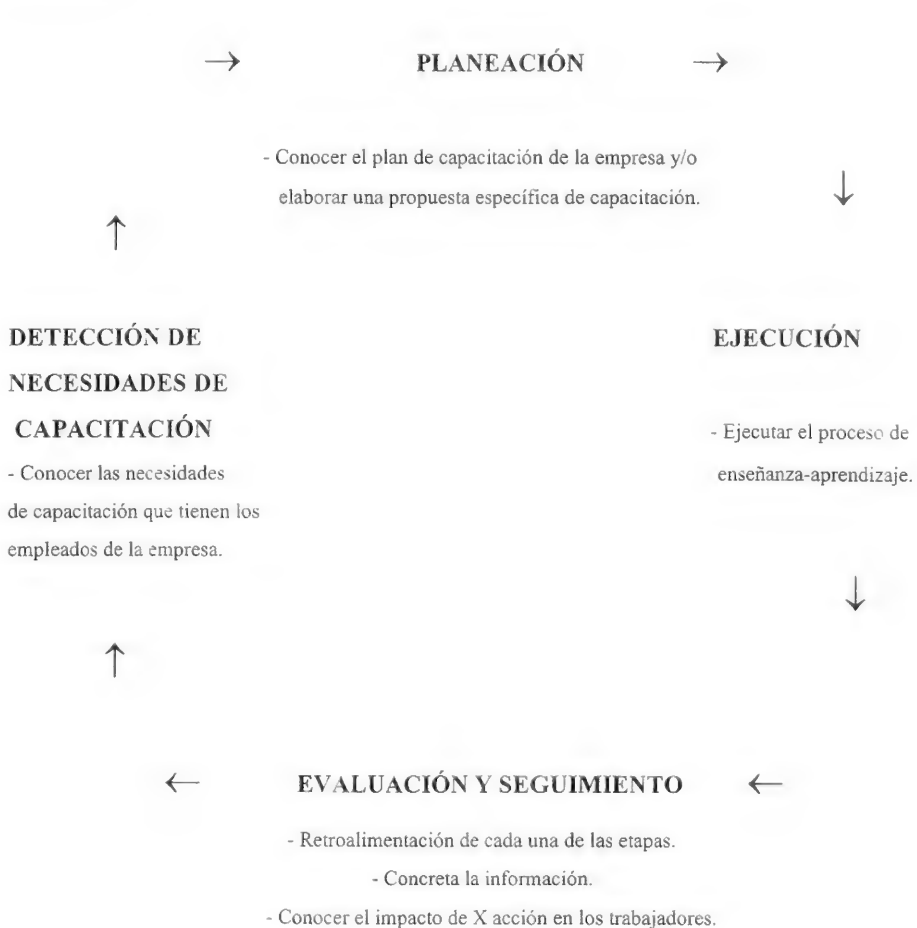
La importancia del seguimiento radica en que sin éste la capacitación queda inconclusa, puesto que es en el seguimiento donde se cierra todo el proceso. Si no existe un seguimiento no podríamos conocer objetivamente:

“...- los resultados alcanzados

²⁸ Alfonso Siliceo. *Capacitación y desarrollo de personal*. p. 206.

- si ésta respondía a una necesidad y en qué grado lo hizo
- si se cumplieron o no, y en qué medida, los objetivos
- si en vez de resolver algunos problemas se crearon otros
- de qué modo planear objetivamente las subsecuentes acciones de capacitación.²⁹

A continuación se ejemplifica la importancia del seguimiento dentro del proceso de la capacitación:



²⁹ Mauro Rodríguez Estrada. *Formación de Instructores*. p. 164.

b) Plan general del seguimiento.

El seguimiento del curso de Formación de Instructores en Reino Aventura impartido del 2 al 4 de febrero de 1999, se dividió en dos etapas:

La **1ª etapa** consistió en reunir a los participantes asistentes al curso para que en parejas prepararan un tema a desarrollar en dos horas, realizando el material didáctico que le serviría de apoyo. Dicho tema debía ser de acuerdo al área laboral a la que pertenecen, el número de participantes de 10 a 15 personas que estuvieran a su cargo y ellos determinaron quienes asistirían.

La **2ª etapa** abarcó la impartición del curso con el fin de evaluar y determinar los conocimientos que los participantes adquirieron a través del desarrollo del curso, se muestran los resultados al término de cada narración en este mismo capítulo. La evaluación se realizó por medio de una guía (ver anexo No. 5).

Ambas etapas se realizaron del 11 al 27 de marzo de 1999, al término del seguimiento se compararon los resultados de cada participante, se determinó en que aspectos fallaron individualmente y se le proporcionó asesoría.

Antes del desarrollo del seguimiento es necesario aclarar que inicialmente se aplicaría a los once participantes pero esto no fue posible porque uno de ellos fue dado de baja dos semanas antes. Finalmente la 2ª etapa del seguimiento se realizó del 23 al 27 de marzo con 10 de los participantes. a través de 5 cursos en pareja. A continuación se narra cada exposición, se muestran los planes de sesión y los resultados de cada curso.

Primer curso del seguimiento.*

Se llevó a cabo el día 23 de marzo de 1999, en el aula *imaginación* con un total de 10 participantes entre 17 y 20 años de edad. El curso se llamó *Inducción a Carl's Jr* con duración de 2 horas.

El curso inició a las 15:25 horas, con la bienvenida a los participantes y la presentación de los dos instructores, se continuó con una técnica grupal para que los participantes se conocieran, esto permitió la integración grupal. Posteriormente se continuó con la presentación del objetivo del curso y asimismo se hizo la entrega de los manuales en los que se apoyaron los instructores a través del desarrollo de la sesión.

El curso estaba conformado por cuatro temas: *uniforme, tour de seguridad, manejo seguro de comida y gran servicio a invitados*. Este contenido temático fue desarrollado por medio de material audiovisual, la técnica expositiva, la técnica interrogativa y tormenta de ideas.

El desempeño de ambos instructores fue bueno debido a que les brindaron confianza, cordialidad y mostraron interés a los integrantes para propiciar la participación, el lenguaje utilizado por ambos instructores permitió que se comprendieran todos los términos utilizados y en todo momento aclararon dudas. Ambos instructores poseen buen tono de voz. su postura fue correcta, utilizaron pocas muletillas, al momento de la exposición no se mostraron nerviosos, dominaban por completo el tema.

A pesar de que el desempeño de los instructores fue eficiente no se puede opinar lo mismo del curso debido, a que el material audiovisual fue poco dinámico provocando que el grupo de distrajera y a su vez al proporcionarles el manual con anterioridad se propició la distracción de todos los integrantes ya que se les pidió que fueran contestando algunos puntos clave que contenía el manual.

* Se podrá verificar esta información en los resultados gráficos de los cuestionarios aplicados a los asistentes a éste primer curso del seguimiento, mismos que se incluyen al final de esta narración.

La forma de concluir el curso no fue la correcta porque no se verificó la comprensión de la temática, realizando sólo una pregunta a cada integrante, esto no demuestra que los sujetos aprendieron totalmente.

Las sugerencias fueron:

- ⇒ En lugar de presentar 4 videos, conducirlos al área de trabajo para explicar los temas con la técnica demostrativa.
- ⇒ Entregar los manuales al final del curso, comunicándoselo a los participantes para evitar que se distraigan anotando.
- ⇒ A la mitad del curso realizar un sondeo de verificación por medio de preguntas para conocer en que medida se están comprendiendo los temas.
- ⇒ Que al final del curso cada participante en su área laboral lleve a la práctica lo visto en el curso bajo la supervisión del instructor.

PLAN DE SESIÓN DEL 1º CURSO DEL SEGUIMIENTO

NOMBRE DEL CURSO: INDUCCIÓN A CARL'S JR.		
ÁREA:	ALIMENTOS Y BEBIDAS	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	RAÚL FERREYRO MORALES Y EMMANUEL MARTÍNEZ MUÑOZ	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS LABORALES DE CARL'S JR.		
FECHA: 23 DE MARZO DE 1999.		HORA: 15:00.

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida - Presentación del grupo - Introducción - Objetivo 	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Almohada 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual - Una almohada 	
Uniforme	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo de uniforme - Arreglo personal de las mujeres - Arreglo personal de los hombres - Aseo del uniforme 	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> - Video - Manual 	
Tour de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de instrumentos de cocina - ¿Cómo prevenir riesgos laborales? 	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Video - Pizarrón - Manual 	
Manejo seguro de comida	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo congelar y descongelar alimentos? - ¿Cómo determinar si los alimentos están en buenas condiciones? - Higiene al preparar los alimentos 	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> - Video - Manual 	
Gran servicio a invitados	<ul style="list-style-type: none"> - Atención a clientes - Pasos a seguir cuando surge una queja - El cliente siempre tiene la razón 	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas 	<ul style="list-style-type: none"> - Video - Manual 	
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> - Verificación del curso 	10 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Interrogativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarrón - Plumones - Borrador 	<ul style="list-style-type: none"> - Sondeo de Verificación - Retroalimentación

RESULTADOS DEL 1° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 70% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron buenos y el 30% muy buenos.
- El 20% de los participantes opino que las actividades realizadas en el desarrollo del curso fueron buenas y el 80 % muy buenas.
- El 60% de los participantes opino que la duración del curso fue buena y el 40% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que el horario de cada sesión fue aceptable, el 60% bueno y el 30% muy bueno.

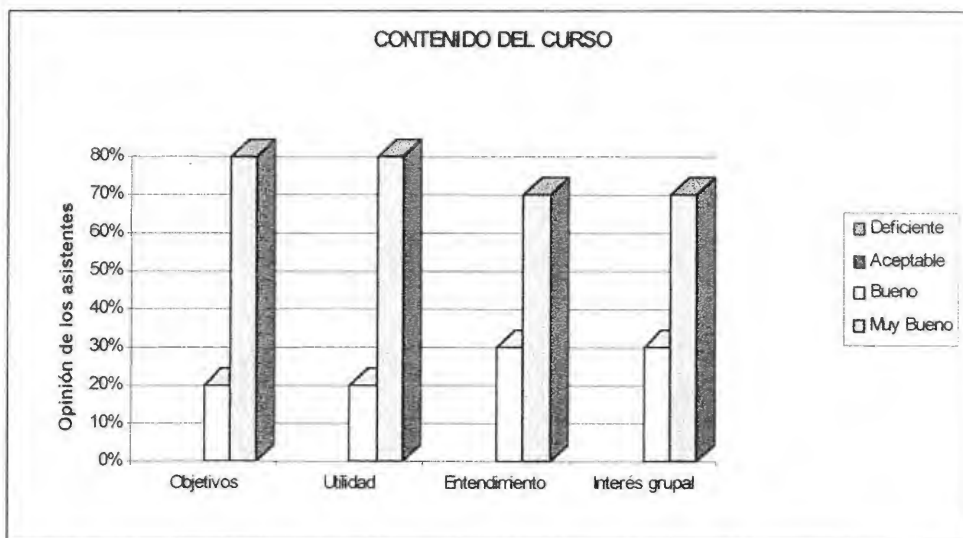


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 1º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 20% de los participantes opino que los objetivos del curso fueron buenos y el 80% muy buenos.
- El 20% de los participantes opino que la utilidad del curso en su área laboral fue buena y el 80% muy buena.
- El 30% de los participantes opino que la aportación de nuevos conceptos y el entendimiento de los mismos fue buena y el 70% muy buena.
- El 30% de los participantes opino que fue bueno el curso en cuanto al interés grupal y 70% muy bueno.

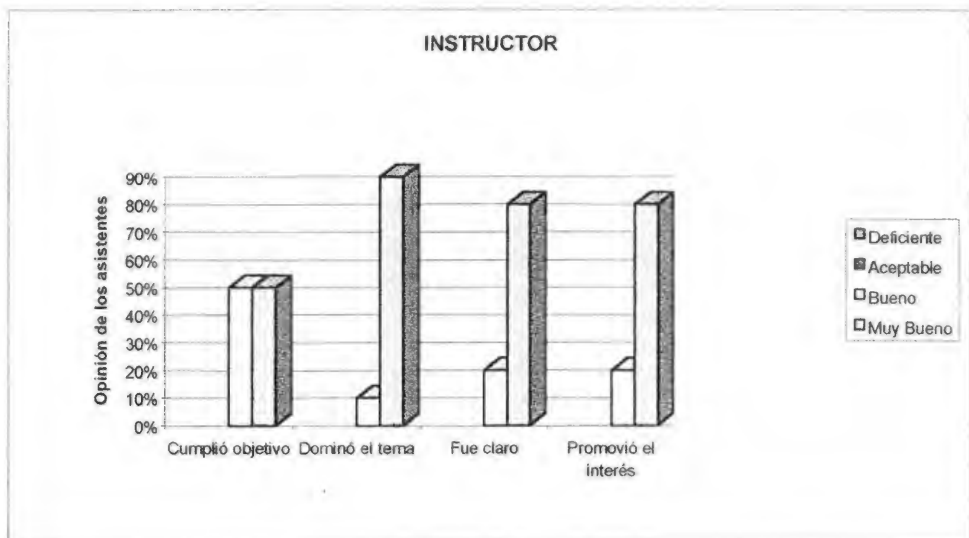


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 1º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 50% de los participantes opino que el cumplimiento del objetivo del curso fue bueno y el 50% muy bueno.
- El 10% de los participantes opino que el dominio del tema fue bueno y el 90% muy bueno.
- El 20% de los participantes opino que la explicación de los temas fue buena y el 80% muy buena.
- El 20% de los participantes opino que el instructor al propiciar el interés grupal fue bueno y el 80% muy bueno.

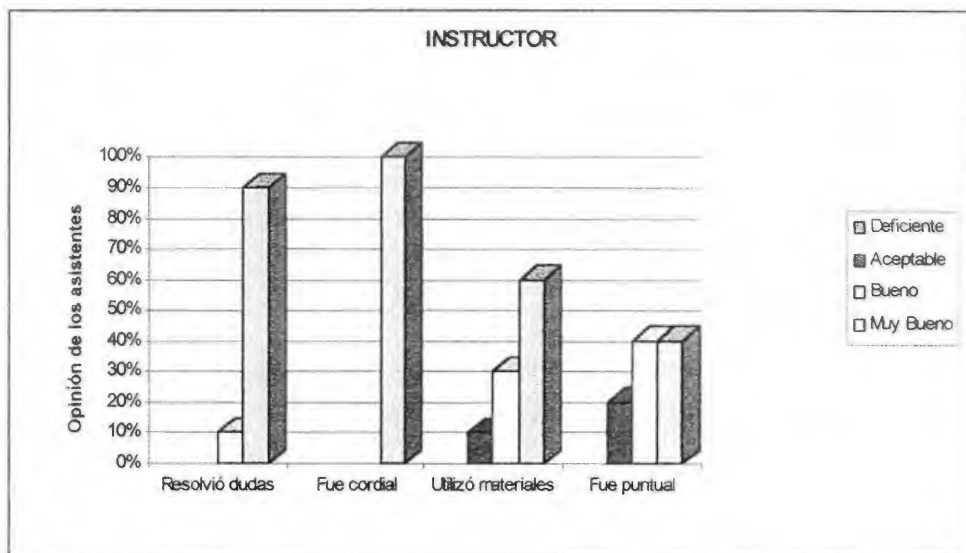


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 1º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 10% de los participantes opino que al resolver dudas fue bueno y el 90% muy bueno.
- El 100% de los participantes opino que la cordialidad del instructor fue muy buena.
- El 10% de los participantes opino que en la utilización de materiales de apoyo fue aceptable, el 30% bueno y el 60% muy bueno.
- El 20% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue aceptable, el 40% buena y el 40% muy buena.

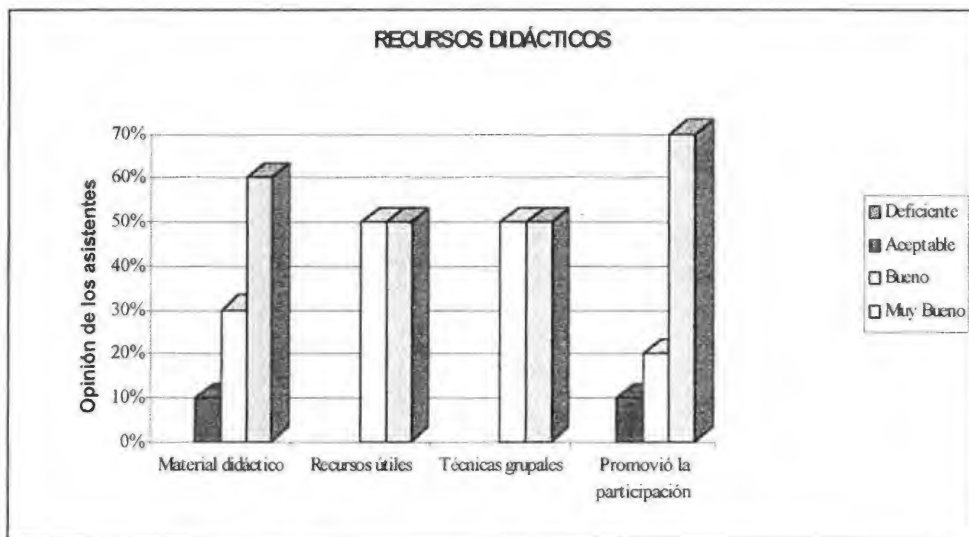


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 1º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en los *Recursos Didácticos*:

- El 10% de los participantes opino que la utilización de material didáctico fue aceptable, el 30% bueno y el 60% muy bueno.
- El 50% de los participantes opino que la utilidad de los recursos fue buena y el 50% muy buena.
- El 50% de los participantes opino que la utilización de técnicas grupales fue buena y el 50% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que el emplear técnicas grupales propiciaron la participación fue aceptable, el 20% buena y 80% muy buena.



* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

Segundo curso del seguimiento.*

Se impartió el día 24 de marzo de 1999 a las 16:00 horas en el aula *diversión*, con duración de 2 horas y la asistencia de 10 personas de 16 a 18 años, el curso se llamó *Inducción al área de destreza*.

Al inicio del curso se realizó la presentación de los participantes y los instructores por medio de una técnica grupal, posteriormente se hizo entrega a cada asistente de una ficha técnica con la temática del curso, basándose en ella para proporcionar la información, y realizaron la presentación del objetivo del curso.

A lo largo de la sesión se trataron 4 temas: *inducción al área de destreza, destreza. políticas y premios*, los cuales expusieron los dos instructores, su desenvolvimiento fue bueno, no mostraron nerviosismo, hubo dominio del tema lo que facilitó la comprensión de la información, utilizaron el pizarrón, dieron muchos ejemplos, aclararon dudas. Concluyeron con preguntas para verificar el aprendizaje.

Las sugerencias fueron:

- ⇒ Utilizar más apoyos didácticos como acetatos para ilustrar la información.
- ⇒ Utilizar técnicas grupales para realizar una evaluación y para hacer la sesión más amena.
- ⇒ Dar un recorrido por el área de destreza y dar ejemplos con objetos reales o ilustraciones.
- ⇒ Mostrar el uniforme y como utilizarlo.
- ⇒ Que los participantes puedan observar la forma en que debe realizarse el trabajo.

* Se podrá verificar esta información en los resultados gráficos de los cuestionarios aplicados a los asistentes a éste segundo curso del seguimiento, mismos que se incluyen al final de esta narración.

PLAN DE SESIÓN DEL 2º CURSO DEL SEGUIMIENTO

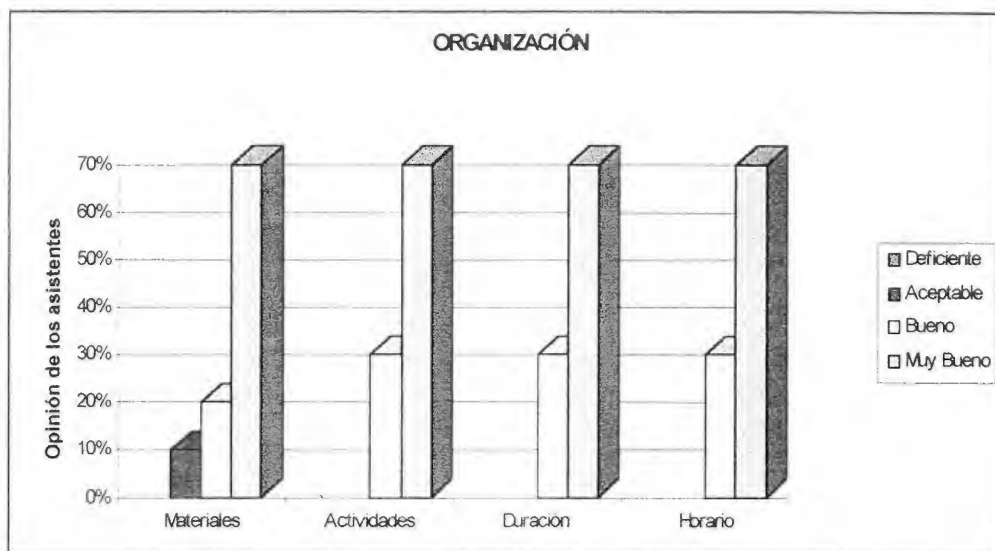
NOMBRE DEL CURSO: INDUCCIÓN AL ÁREA DE DESTREZA		
ÁREA:	DESTREZA	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	ZULMEN DÍAZ FIGUEROA Y EDUARDO GUILLÉN INTRIAGO	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: DISTINGUIR LOS PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA OPERAR LOS DIFERENTES TIPOS DE JUEGOS DE DESTREZA QUE EXISTEN EN EL ÁREA, ASÍ COMO LAS ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR.		
FECHA: 24 DE MARZO DE 1999.		HORA: 16:00.

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida - Introducción - Objetivo 	15 min.	- Expositiva		
Introducción al área de destreza	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es el área de destreza? - Actividades que se realizan en el área 	15 min.	- Expositiva	- Video	
Destreza	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué son los juegos? - Organigrama - Labor de un operador - Ocho puntos básicos 	50 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas 	- Ficha técnica	
Políticas	<ul style="list-style-type: none"> - Institucionales - Área 	25 min.	- Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha técnica - Pizarrón - Plumones - Borrador 	
Premios	- Formato de premios	5 min.	- Expositiva	- Ficha técnica	
Conclusión	- Aclaración de dudas	10 min.	- Interrogativa		Sondeo de verificación

RESULTADOS DEL 2º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 10% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron aceptables, 20% buenos y el 70% muy buenos.
- El 30% de los participantes opino que las actividades realizadas en el desarrollo del curso fueron buenas y el 70 % muy buenas.
- El 30% de los participantes opino que la duración del curso fue buena y el 70% muy buena.
- El 30% de los participantes opino que el horario de cada sesión fue bueno y el 70% muy bueno.

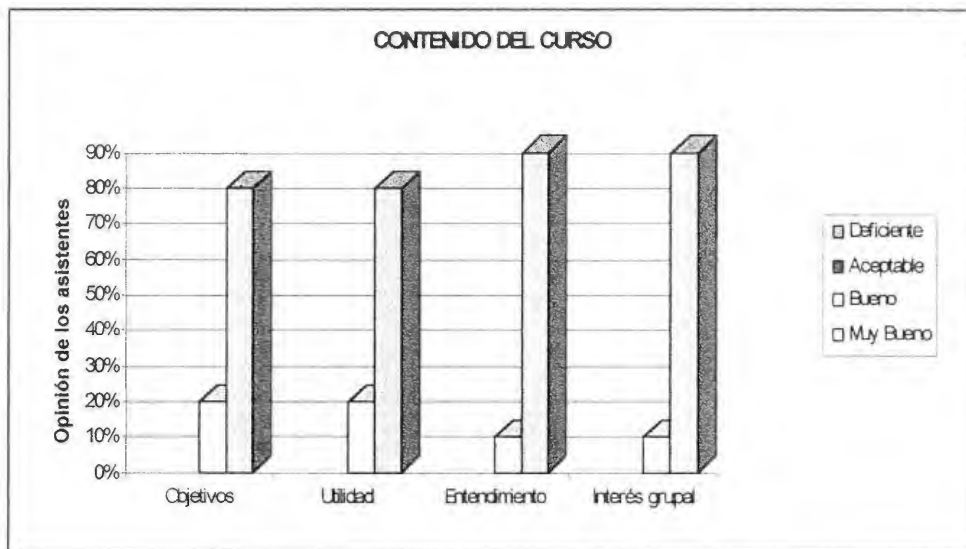


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 2° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 20% de los participantes opino que los objetivos del curso fueron buenos y el 80% muy buenos.
- El 20% de los participantes opino que la utilidad del curso en su área laboral fue buena y el 80% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que la aportación de nuevos conceptos y el entendimiento de los mismos fue buena y el 90% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que fue bueno el curso en cuanto al interés grupal y 90% muy bueno.

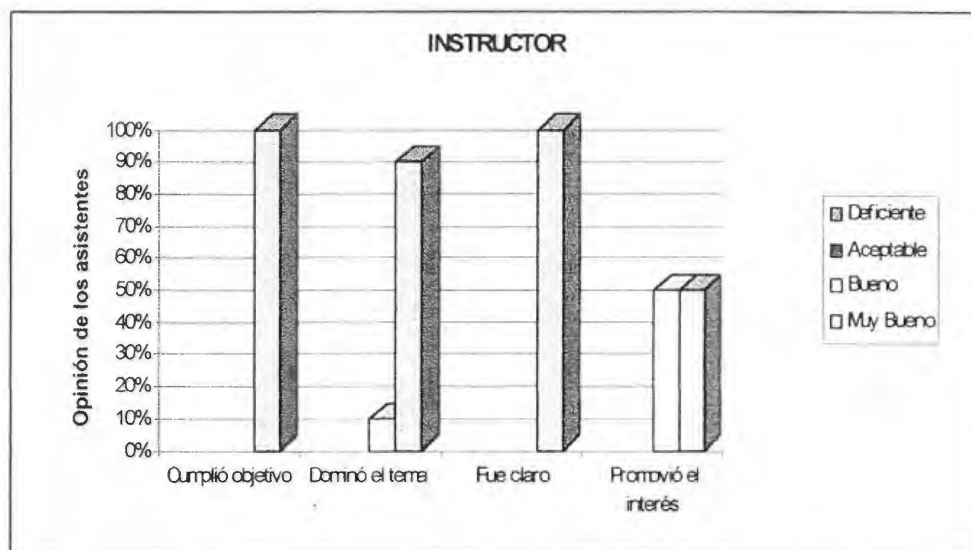


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 2º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 100% de los participantes opinó que el cumplimiento del objetivo del curso fue muy bueno.
- El 10% de los participantes opinó que el dominio del tema fue bueno y el 90% muy bueno.
- El 100% de los participantes opinó que la explicación de los temas fue muy buena.
- El 50% de los participantes opinó que el instructor al propiciar el interés grupal fue bueno y el 50% muy bueno.

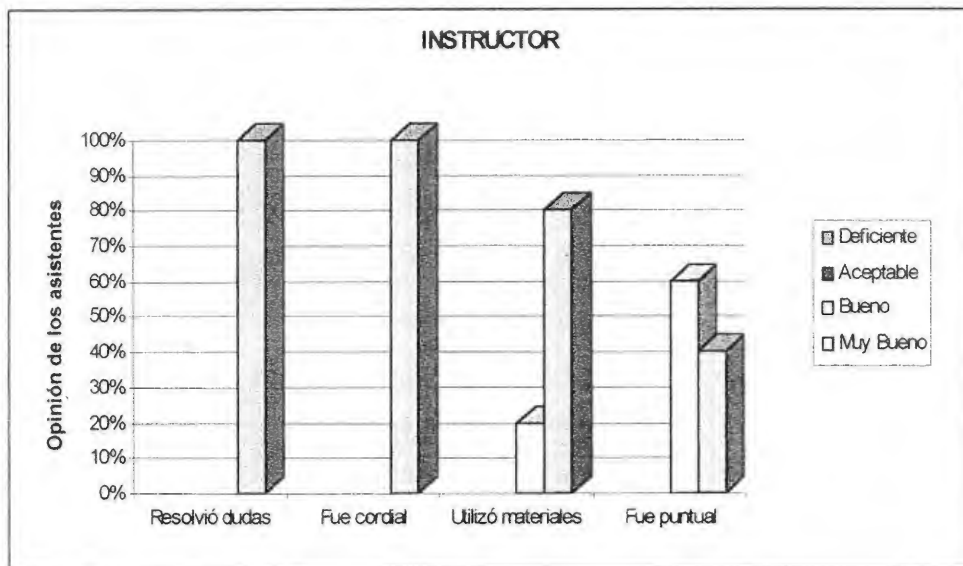


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 2° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 100% de los participantes opino que al resolver dudas fue muy bueno.
- El 100% de los participantes opino que la cordialidad del instructor fue muy buena.
- El 20% de los participantes opino que en la utilización de materiales de apoyo fue bueno y el 80% muy bueno.
- El 60% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue buena y el 40% muy buena.

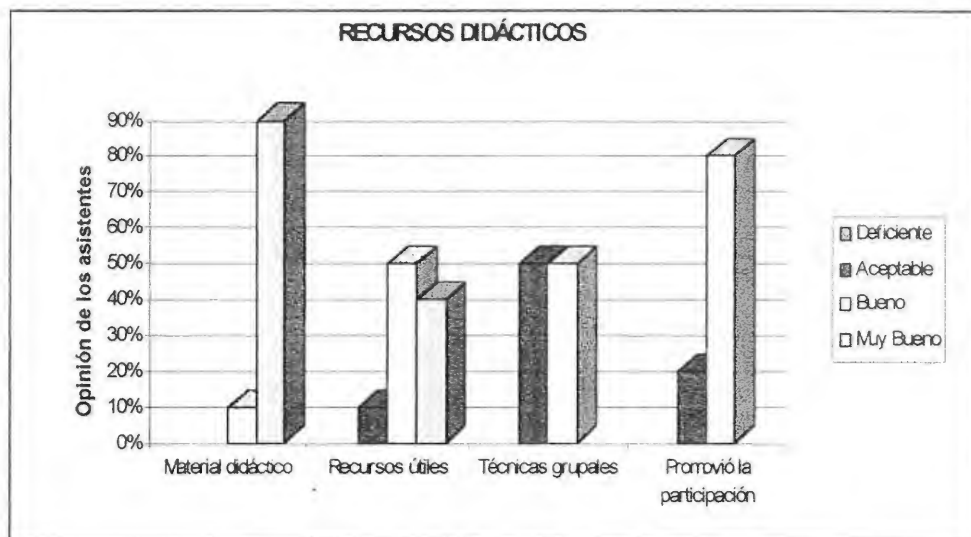


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 2° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en los *Recursos Didácticos*:

- El 10% de los participantes opinó que la utilización de material didáctico fue bueno y el 90% muy bueno.
- El 10% de los participantes opinó que la utilidad de los recursos fue aceptable, el 50% buena y el 40% muy buena.
- El 50% de los participantes opinó que la utilización de técnicas grupales fue aceptable y el 50% buena.
- El 20% de los participantes opinó que el emplear técnicas grupales propiciaron la participación fue aceptable y 80% buena.



* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

Tercer curso del seguimiento.*

Se llevó a cabo el día 25 de marzo de 1999 a las 14:00 horas en el aula *imaginación* con duración de 1 hora 30 minutos y la asistencia de 10 participantes de 18 a 21 años, el curso se llamó *El proceso de la comunicación*.

Se trataron 4 temas: *principios de la comunicación, modelo de la comunicación, tipos de la comunicación y barreras de la comunicación* en los cuales se utilizaron las técnicas expositiva, tormenta de ideas y escenificación. El curso dio inicio con una técnica grupal para presentarse instructores y participantes, al finalizar esta técnica los instructores presentaron el objetivo del curso.

Ambos instructores abarcaron los 4 temas, se desarrollaron con seguridad, tuvieron pocas muletillas, dominaron totalmente el tema, tuvieron buen manejo de técnicas grupales, a pesar de lo anterior no hubo un adecuado manejo grupal ya que los participantes hicieron muchas bromas y el grupo se distrajo haciendo caso omiso a los instructores, el lenguaje utilizado fue el correcto, aclararon dudas en todo momento. El manejo del plan de sesión no fue bueno ya que no se apoyaron en éste y concluyeron antes de tiempo.

La evaluación se dio por medio de preguntas dándole a cada respuesta una retroalimentación, y por medio de las escenificaciones se aclararon dudas y se puso en práctica lo visto durante el curso.

Al final del curso se les otorgó a los participantes la ficha técnica correspondiente del tema visto.

* Se podrá verificar esta información en los resultados gráficos de los cuestionarios aplicados a los asistentes a éste tercer curso del seguimiento, mismos que se incluyen al final de esta narración.

Las sugerencias fueron:

- ⇒ Manejar al grupo correctamente y poner reglas desde el inicio para evitar que el grupo se distraiga durante el desarrollo del curso.
- ⇒ Manejar mejor el tiempo para evitar terminar antes o después del tiempo establecido.

PLAN DE SESIÓN DEL 3º CURSO DEL SEGUIMIENTO

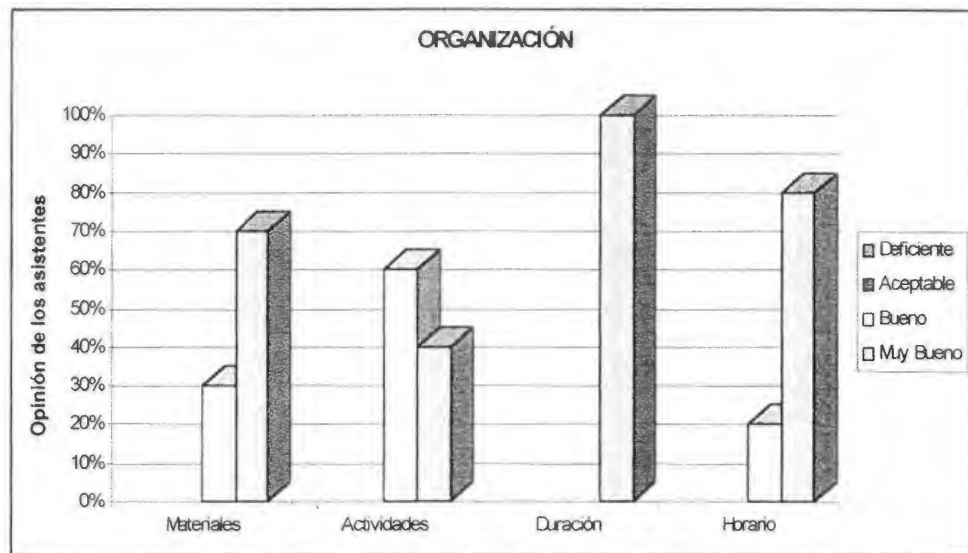
NOMBRE DEL CURSO : EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN		
ÁREA:	JUEGOS MECÁNICOS Y ATRACCIONES	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	ELIZABETH RAMOS DÍAZ Y DAN BOBADILLA LUNA	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: ADQUIRIR LAS HABILIDADES NECESARIAS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EFECTIVA, TANTO EN SU TRABAJO COMO EN SU TIEMPO LIBRE, DE FORMA VERBAL Y A TRAVÉS DE ALGUNOS MEDIOS.		
FECHA: 25 DE MARZO DE 1999.		HORA: 14:00.

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	<ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida - Introducción - Objetivo 	10 min.	- Expositiva		
Principios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es un taller? - ¿Qué es la comunicación? 	20 min.	- Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector - Acetatos 	
Modelo de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Emisor - Mensaje - Receptor - Canal 	40 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas - Escenificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector - Acetatos - Rotafolio - Hojas de rotafolio - Plumones 	
Tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Convencional - Tácita - Arbitraria 	30 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Escenificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector - Acetatos 	
Barreras de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Físicas - Fisiológicas - Psicológicas 	20 min.	<ul style="list-style-type: none"> - Expositiva - Tormenta de ideas - Interrogativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector - Acetatos - Rotafolio - Hojas de rotafolio - Plumones 	<ul style="list-style-type: none"> - Sondeo de verificación - Retroalimentación

RESULTADOS DEL 3° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 30% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron buenos y el 70% muy buenos.
- El 60% de los participantes opino que las actividades realizadas en el desarrollo del curso fueron buenas y el 40 % muy buenas.
- El 100% de los participantes opino que la duración del curso fue muy buena.
- El 20% de los participantes opino que el horario de cada sesión fue bueno y el 80% muy bueno.

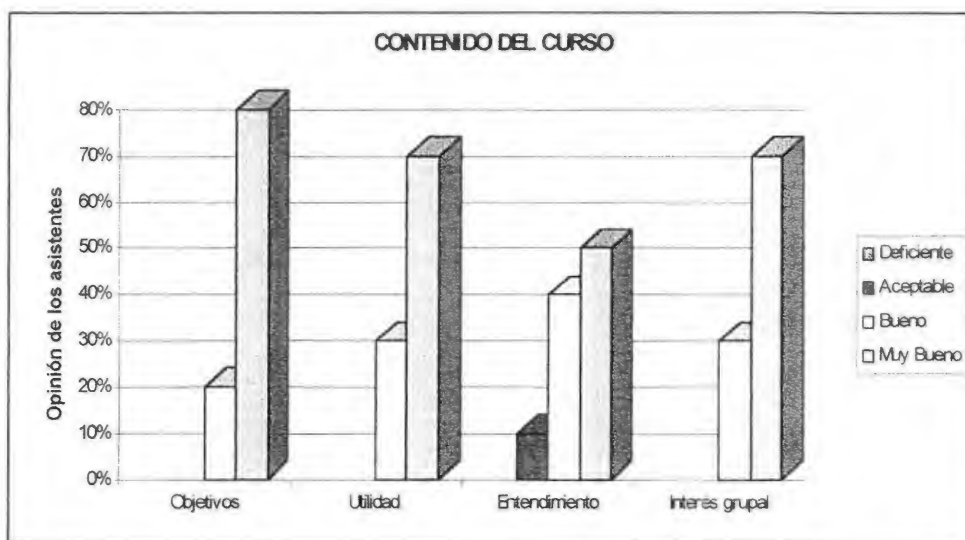


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 3° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 20% de los participantes opino que los objetivos del curso fueron buenos y el 80% muy buenos.
- El 30% de los participantes opino que la utilidad del curso en su área laboral fue aceptable, el 40% buena y el 50% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que la aportación de nuevos conceptos y el entendimiento de los mismos fue buena y el 90% muy buena.
- El 30% de los participantes opino que fue bueno el curso en cuanto al interés grupal y 70% muy bueno.

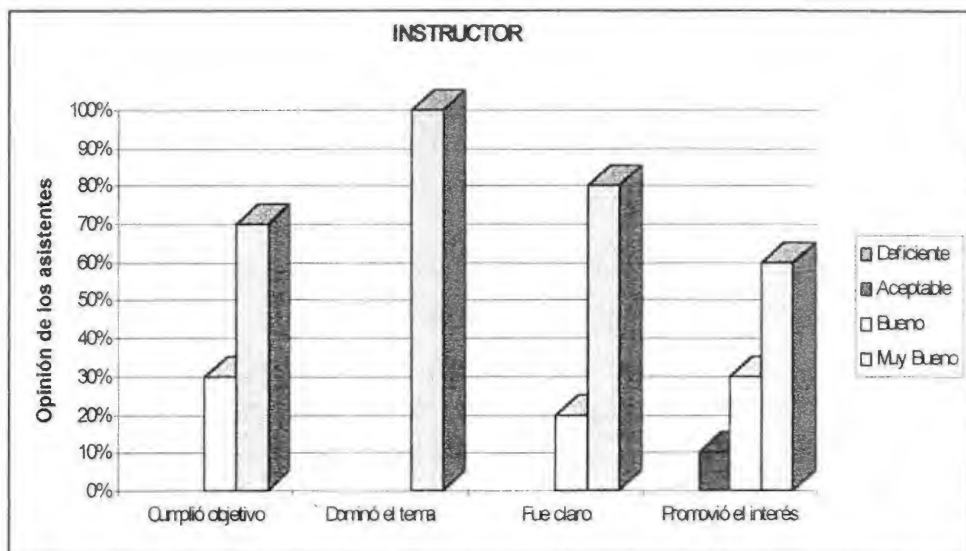


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 3° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 30% de los participantes opino que el cumplimiento del objetivo del curso fue bueno y el 70% muy bueno.
- El 100% de los participantes opino que el dominio del tema fue muy bueno.
- El 20% de los participantes opino que la explicación de los temas fue buena y el 80% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que el instructor al propiciar el interés grupal fue aceptable, el 30% bueno y el 60% muy bueno.

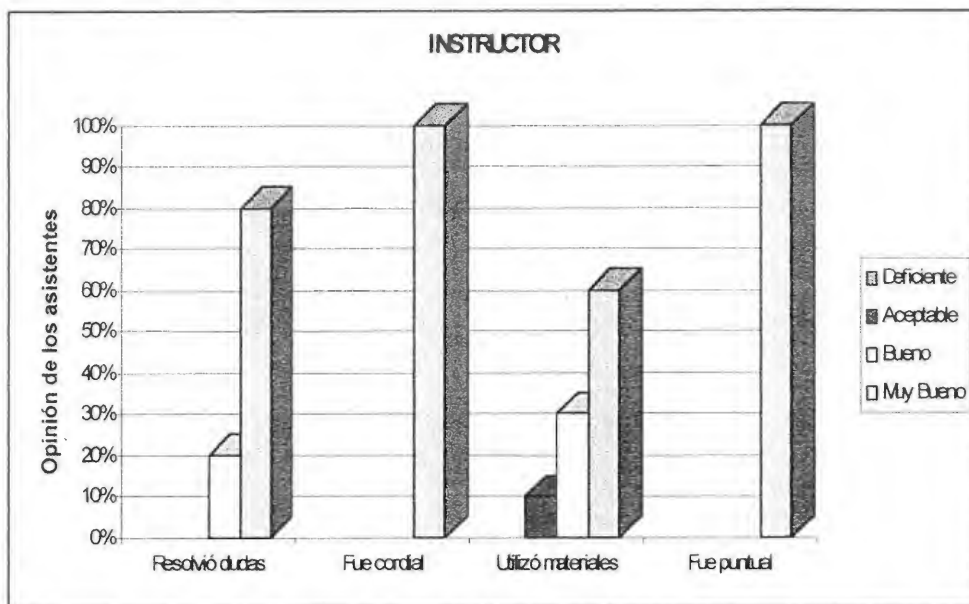


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 3° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 20% de los participantes opino que al resolver dudas fue bueno y el 80% muy bueno.
- El 100% de los participantes opino que la cordialidad del instructor fue muy buena.
- El 10% de los participantes opino que en la utilización de materiales de apoyo fue aceptable, el 30% bueno y el 60% muy bueno.
- El 100% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue muy buena.

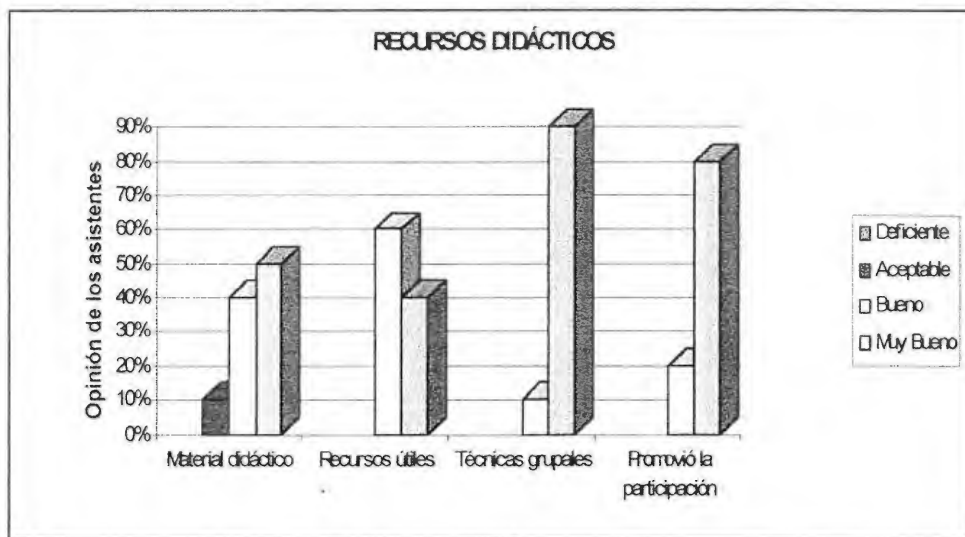


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 3° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en los *Recursos Didácticos*:

- El 10% de los participantes opino que la utilización de material didáctico fue aceptable, el 40% bueno y el 50% muy bueno.
- El 60% de los participantes opino que la utilidad de los recursos fue buena y el 40% muy buena.
- El 10% de los participantes opino que la utilización de técnicas grupales fue buena y el 90% muy buena.
- El 20% de los participantes opino que el emplear técnicas grupales propiciaron la participación fue buena y 80% muy buena.



* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

Cuarto curso del seguimiento.*

Se realizó el día 26 de marzo de 1999 a las 14:00 horas en el aula *diversión* con un total de 15 participantes de 19 a 23 años, el curso se llamó *inducción a protección civil*.

El curso contenía 6 temas: *protección civil, emergencias, incendios, extintores, evacuación y comité de crisis*. El curso inició con la bienvenida a los participantes, su presentación y la de ambos instructores, esta técnica permitió que el grupo se conociera e identificara. Al término de esta técnicas se presentó el objetivo del curso.

El contenido temático fue desarrollado a través de la técnica expositiva, interrogativa, demostrativa, tormenta de ideas y escenificación empleando el pizarrón y extintor.

El desempeño de los instructores fue bueno puesto que propiciaron la participación al brindarles confianza a los integrantes, el lenguaje empleado en la sesión fue el correcto, los términos fueron entendibles en todo momento. Si a los integrantes se les presentaba alguna duda los instructores la resolvían inmediatamente.

La actitud del grupo fue entusiasta porque los instructores mantuvieron el curso dinámico y los integrantes fueron muy participativos.

Los instructores no se mostraron nerviosos, debido a que conocían perfectamente el contenido de la sesión. La postura y el tono de voz que emplearon fue el adecuado al dirigirse a los participantes y así no permitir que el grupo estuviera jugando o se distrajera.

La manera de realizar el curso fue la adecuada debido a que no fue muy tedioso, ni se abusó de alguna de las técnicas instruccionales.

* Se podrá verificar esta información en los resultados gráficos de los cuestionarios aplicados a los asistentes a este cuarto curso del seguimiento, mismos que se incluyen al final de esta narración.

Al momento de finalizar el curso se realizó una actividad que vinculaba lo visto en la sesión con una problemática que se planteó para ser resuelta, y así corregir errores y verificar conocimientos. Al concluir entregaron manuales y dieron las gracias a los asistentes.

Las sugerencias fueron:

- ⇒ Ser más amigable con los participantes.
- ⇒ Planear mejor las técnicas grupales, para que no surjan imprevistos.
- ⇒ Usar otro tipo de material didáctico como acetatos, rotafolio e imágenes que ilustren cada tema.

PLAN DE SESIÓN DEL 4º CURSO DEL SEGUIMIENTO

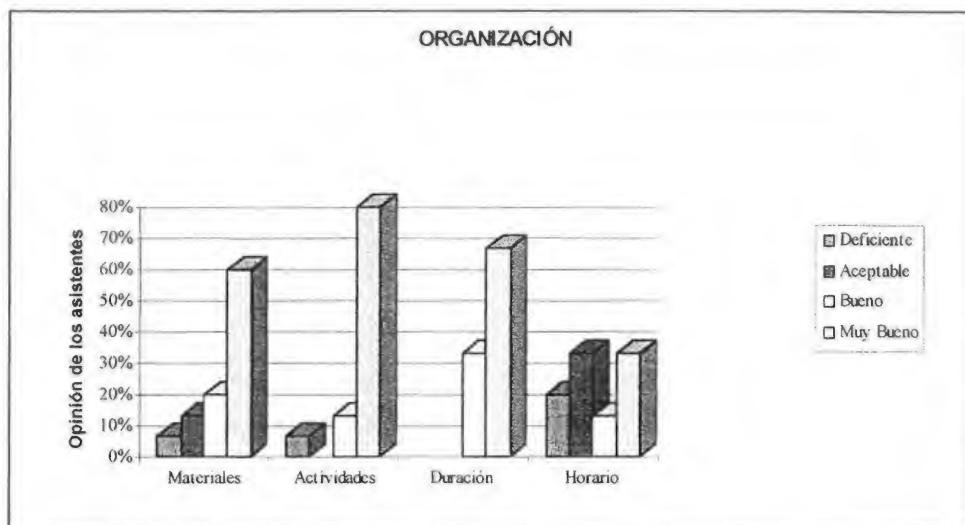
NOMBRE DEL CURSO: INDUCCIÓN A PROTECCIÓN CIVIL		
ÁREA:	PROTECCIÓN CIVIL	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	CÉSAR MORALES GUTIÉRREZ Y ÁNGEL MONDRAGÓN LUNA	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: IDENTIFICAR LOS PROCESOS DE EMERGENCIA EN REINO AVENTURA		
FECHA: 26 DE MARZO DE 1999.		HORA: 14:00.

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	- Bienvenida - Objetivo	10 min.	- Expositiva		
Protección civil	- ¿Qué es protección civil? - Protección civil en Reino Aventura	10 min.	- Expositiva	- Pizarrón - Plumones - Borrador	
Emergencias	- Extensión 2000 (emergencias) - Estación de primeros auxilios - Fuga de gas	10 min.	- Expositiva	- Pizarrón - Plumones - Borrador	
Incendios	- ¿Qué es un incendio? - Triángulo del fuego - Tipos de fuego - Tipos de extinción	25 min.	- Expositiva - Interrogativa	- Pizarrón - Plumones - Borrador	
Extintores	- ¿Qué es un extintor? - Tipos de extintores - Partes del extintor - Manejo del extintor	30 min.	- Expositiva - Demostrativa	- Pizarrón - Plumones - Borrador - Extintor	
Evacuación	- ¿Qué es una evacuación? - Puntos de seguridad	15 min.	- Expositiva - Escenificación	- Pizarrón - Plumones - Borrador	- Sondeo de verificación
Comité de crisis	- ¿Cómo está conformado? - Funcionamiento	15 min.	- Expositiva	- Pizarrón - Plumones - Borrador	
Conclusión	- Despedida - Entrega de manuales	5 min.	- Expositiva	- Manual	

RESULTADOS DEL 4° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 7% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron deficientes, el 13 % aceptables, el 20% buenos y el 60% muy buenos.
- El 7% de los participantes opino que las actividades realizadas en el desarrollo del curso fueron deficientes, el 13% buenas y el 80 % muy buenas.
- El 33% de los participantes opino que la duración del curso fue buena y el 67% muy buena.
- El 20% de los participantes opino que el horario de cada sesión fue deficiente, el 33% aceptable, el 14% bueno y el 33% muy bueno.

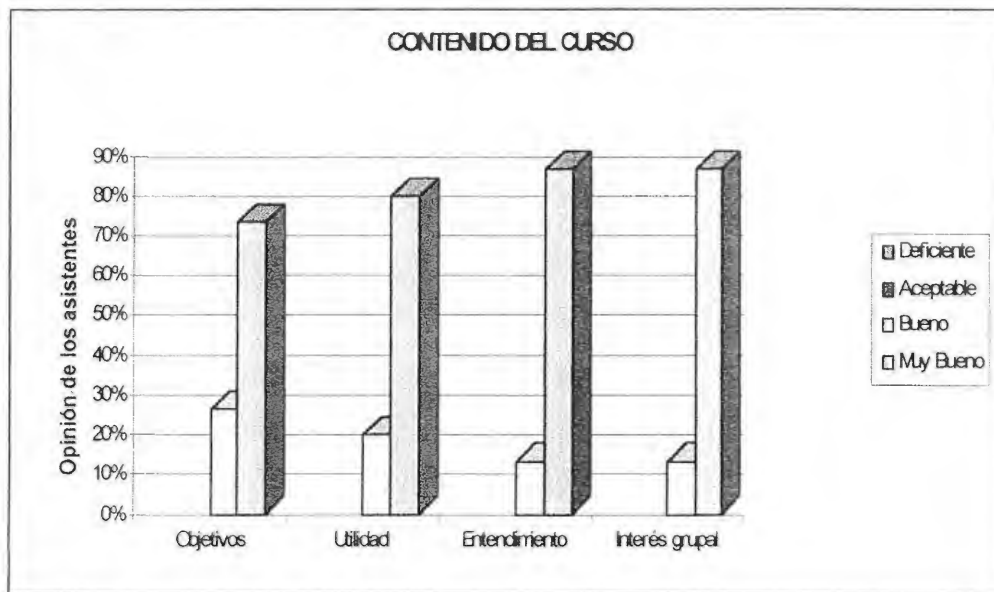


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 4° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 27% de los participantes opino que los objetivos del curso fueron buenos y el 73% muy buenos.
- El 20% de los participantes opino que la utilidad del curso en su área laboral fue buena y el 80% muy buena.
- El 13% de los participantes opino que la aportación de nuevos conceptos y el entendimiento de los mismos fue buena y el 87% muy buena.
- El 13% de los participantes opino que fue bueno el curso en cuanto al interés grupal y 87% muy bueno.

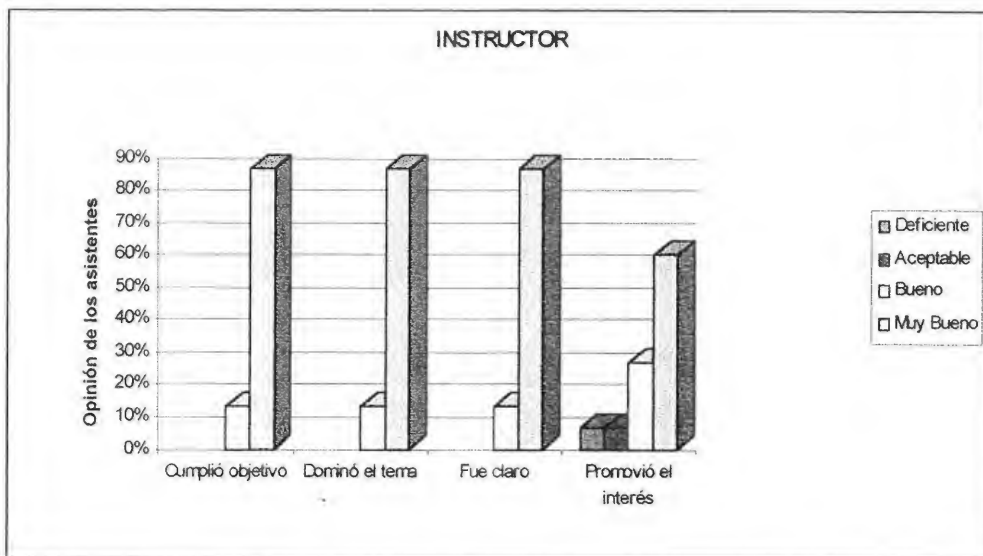


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 4° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*.

- El 13% de los participantes opino que el cumplimiento del objetivo del curso fue bueno y el 87% muy bueno.
- El 13% de los participantes opino que el dominio del tema fue bueno y el 87% muy bueno.
- El 13% de los participantes opino que la explicación de los temas fue buena y el 87% muy buena.
- El 7% de los participantes opino que el instructor al propiciar el interés grupal fue deficiente, el 7% aceptable, el 26 % bueno y el 60% muy bueno.

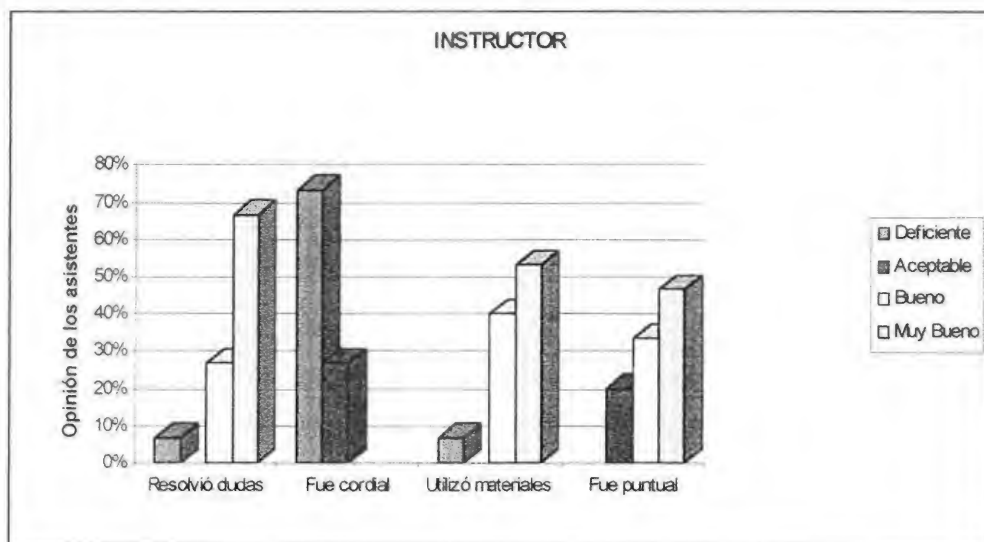


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 4º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 7% de los participantes opino que al resolver dudas fue deficiente, el 26% bueno y el 67% muy bueno.
- El 73% de los participantes opino que la cordialidad del instructor fue deficiente y el 27% aceptable.
- El 7% de los participantes opino que en la utilización de materiales de apoyo fue deficiente, el 40% bueno y el 53% muy bueno.
- El 20% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue deficiente, el 33% buena y el 47% muy buena.

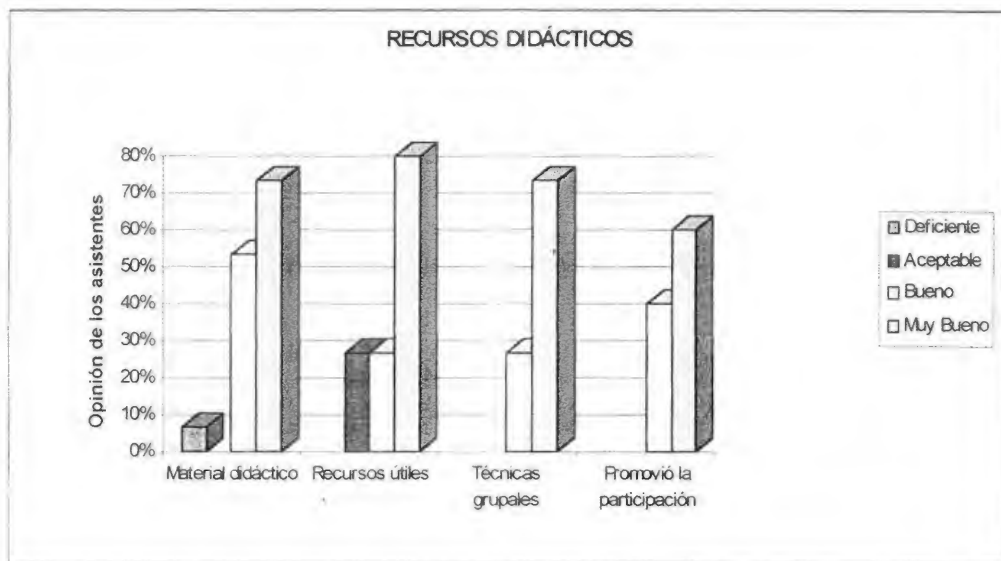


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 4º CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en los *Recursos Didácticos*:

- El 7% de los participantes opino que la utilización de material didáctico fue deficiente, 53% bueno y el 73% muy bueno.
- El 27% de los participantes opino que la utilidad de los recursos fue aceptable, el 27% buena y el 47% muy buena.
- El 27% de los participantes opino que la utilización de técnicas grupales fue buena y el 73% muy buena.
- El 40% de los participantes opino que el emplear técnicas grupales propiciaron la participación fue buena y 60% muy buena.



* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

Quinto curso del seguimiento.*

Se llevó a cabo el día 27 de marzo de 1999 a las 10:10 horas en el aula *diversión* con duración de 3 horas con 15 participantes de 16 a 24 años, el curso se llamó *inducción a la empresa*.

El curso contenía 11 temas: *historia, visión, misión, valores, estructura del parque, información general, procedimientos, políticas y reglamento, rescisión de contrato y beneficios que otorga Reino Aventura*.

El curso dio inicio con la bienvenida a los participantes y la presentación de ambos instructores y los asistentes indicando nombre, edad y el ¿por qué eligieron Reino Aventura?, esto permitió que el grupo se conociera. Asimismo se presentó el objetivo del curso.

El contenido temático fue desarrollado por medio de acetatos, de la técnica expositiva e interrogativa.

El desempeño de ambos instructores fue regular, puesto que en momentos se mostraron agresivos con los participantes, no tuvieron buen manejo de grupo porque no permitieron la integración grupal. El grupo se mostró pasivo, y aburrido debido a que no se realizaron técnicas grupales que propiciaran el interés y la participación de los integrantes y que los motivara a estar atentos al curso. Asimismo no respetaron el tiempo que se tenía planeado, es decir, no utilizaron correctamente el plan de sesión.

A pesar de lo anterior los instructores no demostraron nerviosismo porque manejaban perfectamente el contenido, el lenguaje empleado fue el correcto para su entendimiento, no usaron muletillas, el tono de voz fue el apropiado así como su postura.

* Se podrá verificar esta información en los resultados gráficos de los cuestionarios aplicados a los asistentes a éste quinto curso del seguimiento, mismos que se incluyen al final de esta narración.

Aunque el desempeño de los instructores fue aceptable, no se opina lo mismo del curso, debido a que la forma de manejarlo fue a través de material proyectable sin combinarlo con técnicas grupales y resultó tedioso para el grupo.

Al momento de concluir el curso no llevaron a cabo ningún sistema evaluativo, ni reforzaron conocimientos, únicamente agradecieron la participación de los asistentes. Al término entregaron manuales.

Las sugerencias fueron:

- ⇒ Dividir el curso en 2 partes porque es demasiada información para una sesión.
- ⇒ Para que el curso sea más dinámico se debe dar un recorrido dentro de las instalaciones de Reino Aventura y ubicarlos en su área laboral.
- ⇒ Mostrar físicamente los diversos uniformes.
- ⇒ Emplear la técnica interrogativa para analizar si los participantes comprendían el tema.
- ⇒ Demostrar más cordialidad a los participantes para propiciar así su participación.
- ⇒ Utilizar más los recursos didácticos como: rotafolio, pizarrón, material audiovisual, etc.
- ⇒ Dar explicaciones con las herramientas que utilizará, por ejemplo: pasaportes, fichas, urnas, tickets, etc.
- ⇒ Realizar un ejercicio final por medio de la escenificación que se refiera a un tema visto en la sesión, con el fin de reforzar y verificar el aprendizaje.

NOMBRE DEL CURSO:	INDUCCIÓN A LA EMPRESA	
ÁREA:	DIVERSAS	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	ARACELI AGUIRRE PINEDA Y ENRIQUE MUNGÍA HERNÁNDEZ	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL:	RECONOCER LAS DIVERSAS ÁREAS DEL PARQUE, ASÍ COMO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS QUE SE DEBEN CUMPLIR DENTRO DE LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES LABORALES.	
FECHA: 27 DE MARZO DE 1999.	HORA: 10:00.	

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Políticas y reglamento	- Presentación de mujeres y hombres	5 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Rescisión de contrato	- Motivos de rescisión	10 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Beneficios	- Prestaciones	12 min.	- Expositiva - Interrogativa	- Retroproyector - Acetatos	- Sondeo de verificación
Conclusión	- Despedida - Entrega de manuales	3 min.	- Expositiva	- Manual	

PLAN DE SESIÓN DEL 5º CURSO DEL SEGUIMIENTO

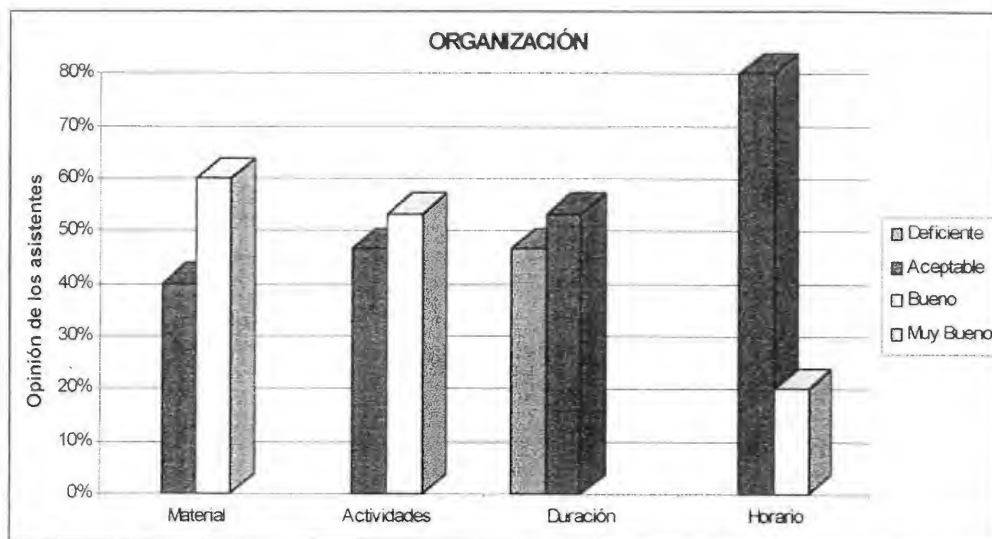
NOMBRE DEL CURSO: INDUCCIÓN A LA EMPRESA		
ÁREA:	DIVERSAS	HORAS: 2 HORAS
INSTRUCTORES:	ARACELI AGUIRRE PINEDA Y ENRIQUE MUNGUÍA HERNÁNDEZ	LUGAR: UNIRA
OBJETIVO GENERAL: RECONOCER LAS DIVERSAS ÁREAS DEL PARQUE, ASÍ COMO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS QUE SE DEBEN CUMPLIR DENTRO DE LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES LABORALES.		
FECHA: 27 DE MARZO DE 1999.	HORA: 10:00.	

CONTENIDO GENERAL	TEMAS Y SUBTEMAS	TIEMPO	TÉCNICA	MATERIAL	EVALUACIÓN
Presentación	- Bienvenida - Objetivo	15 min.	- Expositiva		
Historia de Reino Aventura	- Fundación - Reestructuración	10 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Visión	- Concepto de visión - Significado de la visión de Reino Aventura	6 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Misión	- Concepto de misión - Misión de Reino Aventura - Puntos para cumplir la misión	6 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Valores	- Significado - Conceptualización de los valores de Reino Aventura	10 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Estructura del parque	- Tamaño del parque - Pueblos - Servicios	15 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Información general	- Tipos de boletos - Formas de pago	15 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	
Procedimientos	- Contratación - Gáfete - Credencial - Uniforme - Lockers - Renuncia	13 min.	- Expositiva	- Retroproyector - Acetatos	

RESULTADOS DEL 5° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en la *Organización* del curso:

- El 40% de los participantes opino que los materiales de trabajo fueron aceptables y el 60% buenos.
- El 47% de los participantes opino que las actividades realizadas en el desarrollo del curso fueron aceptables y el 53 % buenas.
- El 47% de los participantes opino que la duración del curso fue deficiente y el 53% aceptable.
- El 80% de los participantes opino que el horario de cada sesión fue aceptable y el 20% bueno.

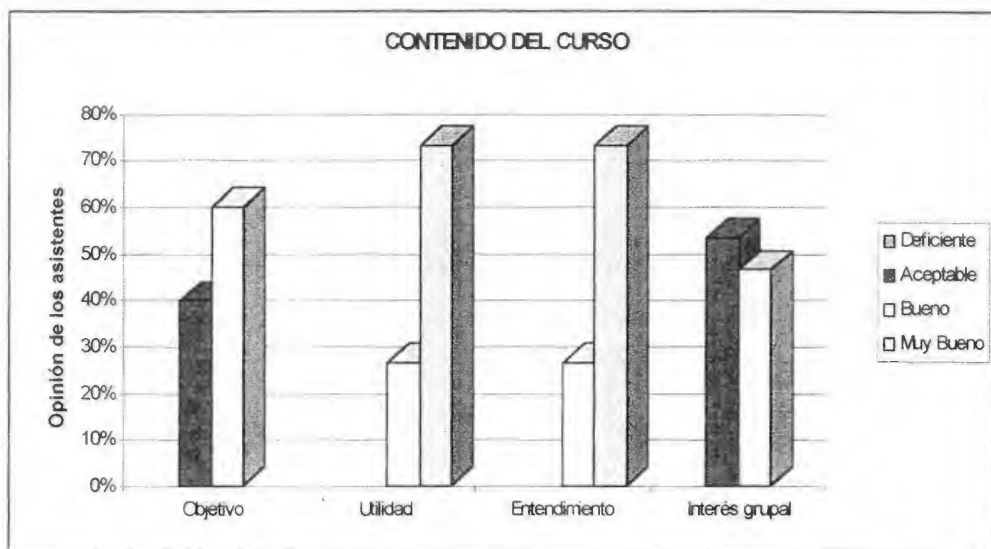


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 5° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el *Contenido del curso*:

- El 40% de los participantes opino que los objetivos del curso fueron aceptables y el 60% buenos.
- El 27% de los participantes opino que la utilidad del curso en su área laboral fue buena y el 73% muy buena.
- El 27% de los participantes opino que la aportación de nuevos conceptos y el entendimiento de los mismos fue buena y el 73% muy buena.
- El 53% de los participantes opino que fue aceptable el curso en cuanto al interés grupal y 47% bueno.

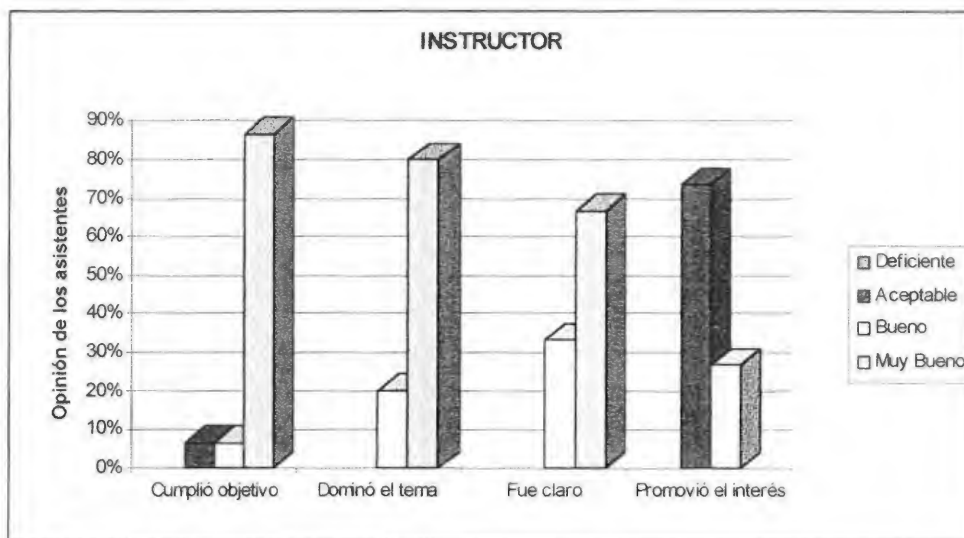


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 5° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 7% de los participantes opinó que el cumplimiento del objetivo del curso fue aceptable, el 7% bueno y el 86% muy bueno.
- El 20% de los participantes opinó que el dominio del tema fue bueno y el 80% muy bueno.
- El 33% de los participantes opinó que la explicación de los temas fue buena y el 67% muy buena.
- El 73% de los participantes opinó que el instructor al propiciar el interés grupal fue aceptable y el 27% bueno.

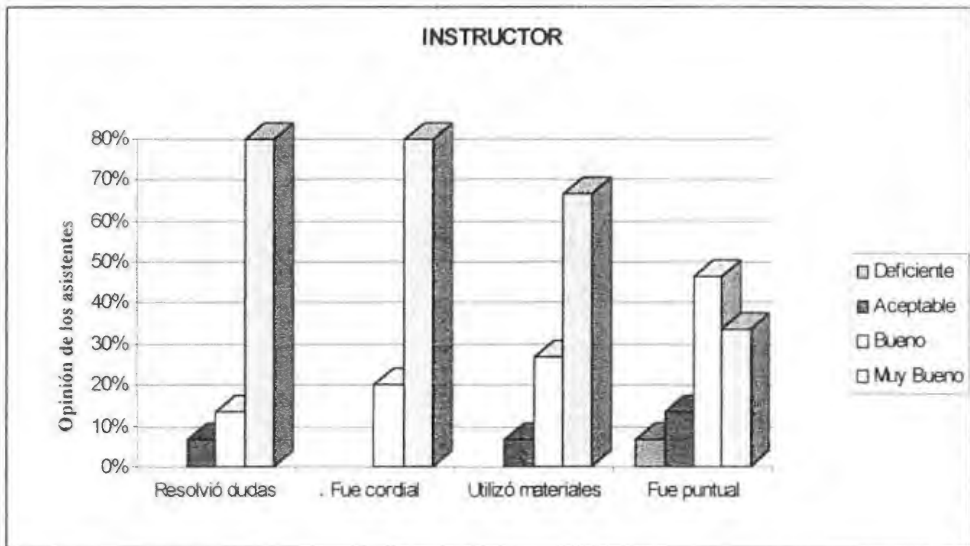


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 5° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en el desempeño del *Instructor*:

- El 7% de los participantes opino que al resolver dudas fue aceptable, el 13% bueno y el 80% muy bueno.
- El 20% de los participantes opino que la cordialidad del instructor fue buena y el 80% muy buena.
- El 7% de los participantes opino que en la utilización de materiales de apoyo fue aceptable, el 13% bueno y el 80% muy bueno.
- El 7% de los participantes opino que la puntualidad del instructor fue deficiente, el 13% aceptable, el 47% buena y el 33% muy buena.

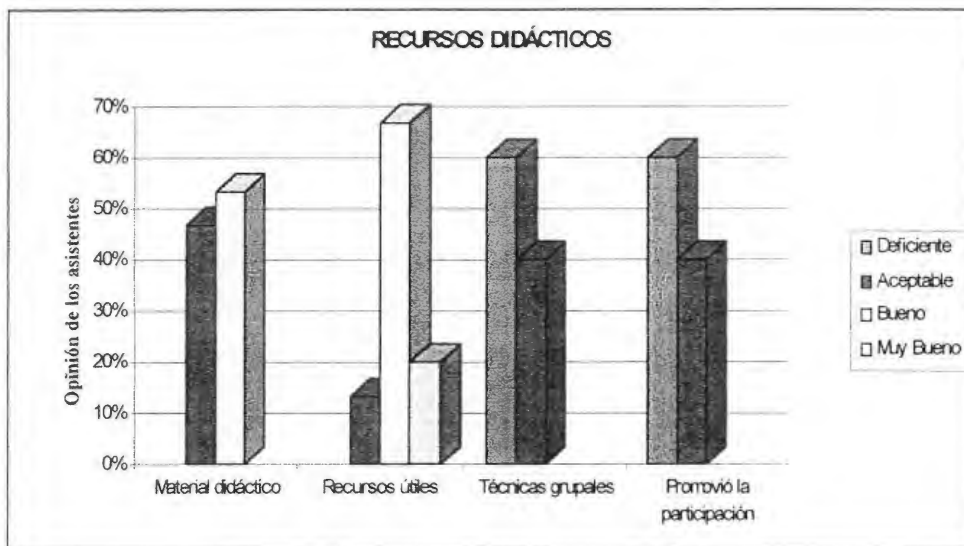


* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

RESULTADOS DEL 5° CURSO DEL SEGUIMIENTO*

Los siguientes resultados muestran que en los *Recursos Didácticos*:

- El 47% de los participantes opino que la utilización de material didáctico fue aceptable y el 53% bueno.
- El 13% de los participantes opino que la utilidad de los recursos fue aceptable, el 67% buena y el 20% muy buena.
- El 60% de los participantes opino que la utilización de técnicas grupales fue deficiente y el 40% aceptable.
- El 60% de los participantes opino que el emplear técnicas grupales propiciaron la participación fue deficiente y 40% aceptable.



* Estos resultados se obtuvieron a través de las hojas de evaluación (ver anexo No.5) que los asistentes a éste curso contestaron acerca de la organización y el contenido del mismo, el desempeño de los instructores y los recursos didácticos.

c) Resultados del Seguimiento.

Para finalizar este capítulo incluiremos los resultados obtenidos en el Seguimiento al curso de Formación de Instructores (ver gráficas de la siguiente hoja). Cabe señalar que la impartición de este curso trajo beneficios para Reino Aventura entre los que sobresalen los siguientes:

- Actualmente los supervisores imparten cursos de capacitación al personal de nuevo ingreso y al personal a su cargo.
- El curso de Formación de Instructores se sigue impartiendo a los mandos medios, con el fin de mejorar su práctica laboral.
- El diseño del curso se tomó en cuenta para llevarlo a la práctica permanentemente. Por esta razón el curso de Formación de Instructores que anteriormente se impartía en la empresa fue sustituido por el nuevo diseño.
- El formar a los supervisores como instructores internos, ayudó a la Gerencia de Capacitación y Comunicación a disminuir la carga de la impartición de los diversos cursos de capacitación.
- En ciertas áreas mejoró la comunicación por parte de los supervisores hacia sus subordinados.
- El curso superó las expectativas que la empresa tenía acerca de éste.

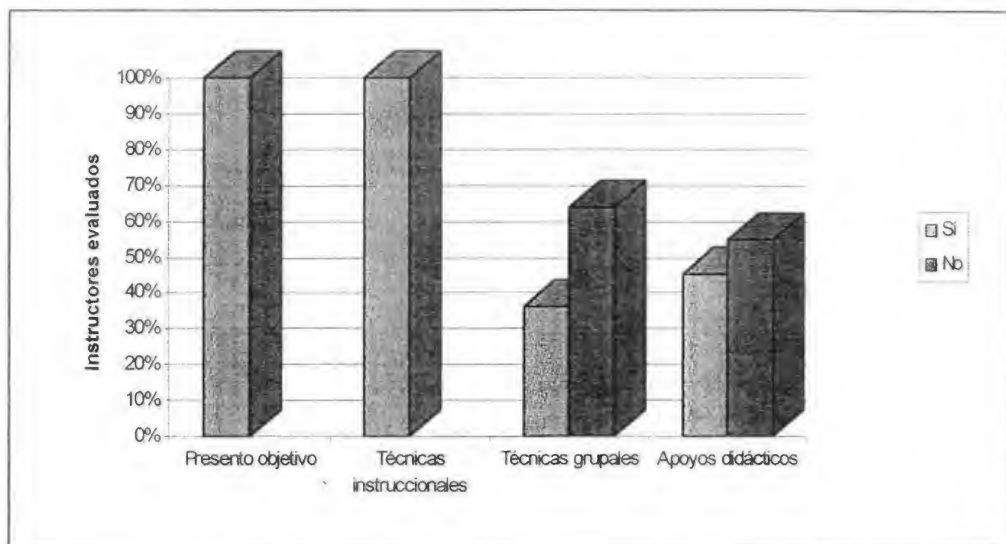
Los resultados anteriores se obtuvieron, al comparar el curso de Formación de Instructores que se impartía en Reino Aventura, con el curso que nosotras diseñamos acerca de la misma temática. Dicha comparación se basó en evaluar el contenido temático, la organización, la forma de impartición, los recursos didácticos y los beneficios que ambos diseños aportaron a la empresa.

Nuestra labor en esta institución concluyó satisfactoriamente beneficiando a Reino Aventura en el departamento de Gerencia de Capacitación y Comunicación y a nosotras en la elaboración del presente trabajo de tesis.

RESULTADOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A LOS PARTICIPANTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes durante el seguimiento:

- El 100% de los participantes presentaron el objetivo de su curso.
- El 100% de los participantes utilizaron técnicas instruccionales durante el desarrollo de su curso.
- El 36% de los participantes utilizaron técnicas grupales durante su exposición y el 64% no.
- El 45% de los participantes utilizaron apoyos didácticos durante su exposición (pizarrón, rotafolios, acetatos, etc.) y el 55% no.

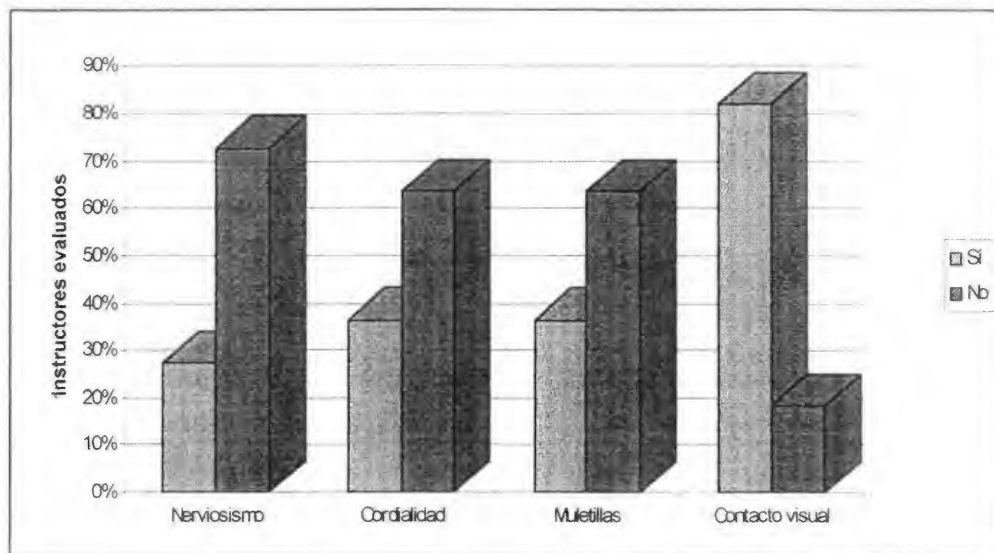


* Estos resultados se obtuvieron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.5) que se utilizó para evaluar el desempeño de los instructores en el desarrollo de cada uno de los cursos del seguimiento.

RESULTADOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A LOS PARTICIPANTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes durante el seguimiento:

- El 27% de los participantes mostraron nerviosismo durante el desarrollo del curso y el 73 % no.
- El 36% de los participantes mostraron cordialidad con el grupo y el 64% no.
- El 36% de los participantes usaron muletillas durante su exposición y el 64% no.
- El 82% de los participantes tuvieron contacto visual con el grupo y el 18% no.

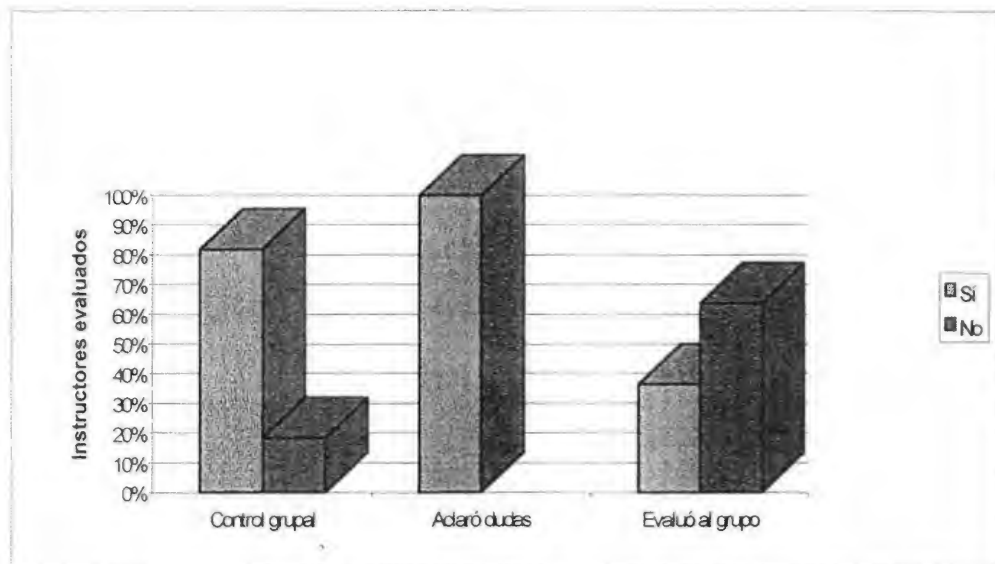


* Estos resultados se obtuvieron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.5) que se utilizó para evaluar el desempeño de los instructores en el desarrollo de cada uno de los cursos del seguimiento.

RESULTADOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A LOS PARTICIPANTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes durante el seguimiento:

- El 82% de los participantes tuvieron control grupal y el 18 % no.
- El 100% de los participantes aclararon las dudas que surgieron durante el desarrollo del curso.-
- El 36% de los participantes evaluaron al grupo y el 64% no.

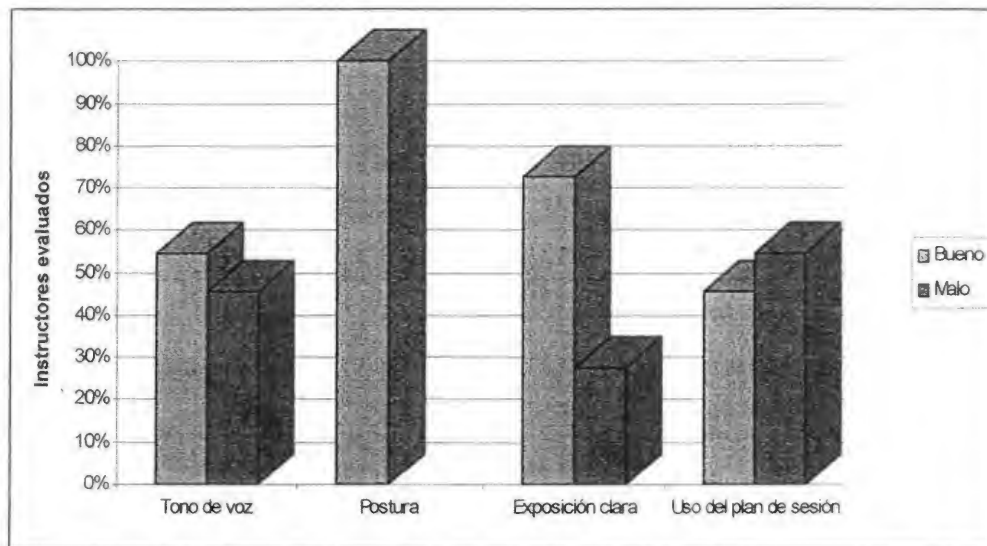


* Estos resultados se obtuvieron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.5) que se utilizó para evaluar el desempeño de los instructores en el desarrollo de cada uno de los cursos del seguimiento.

RESULTADOS GENERALES DEL SEGUIMIENTO A LOS PARTICIPANTES DEL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES*

Los siguientes resultados muestran el desempeño de los participantes durante el seguimiento:

- El 55% de los participantes tuvieron buen tono de voz durante el desarrollo del curso y el 45 % no.
- El 100% de los participantes mostraron una buena postura al momento de exponer frente al grupo.
- El 73% de los participantes tuvieron una exposición clara y el 27% no.
- El 45% de los participantes usaron un plan de sesión durante la realización de su curso y el 55% no.



* Estos resultados se obtuvieron por medio de una hoja de evaluación (ver anexo No.5) que se utilizó para evaluar el desempeño de los instructores en el desarrollo de cada uno de los cursos del seguimiento.

CONCLUSIONES

Al término del presente trabajo concluimos que:

- El hombre es un ser perfectible que tiene derecho y necesidad de recibir educación, por lo que ésta debe ser considerada como un proceso permanente que actualiza las potencialidades humanas. Por ello la capacitación debe verse no sólo como una obligación empresarial, sino como un medio por el cual el trabajador puede mejorar su actividad laboral y su desarrollo personal, es decir, la capacitación es una necesidad de la empresa.
- La capacitación debe ser entendida como una tarea permanente de actualización, motivación y superación profesional de los trabajadores.
- Para realizar un programa de capacitación, es necesario primero realizar un análisis profundo de las necesidades, objetivos, características y contexto de X empresa, esta actividad puede realizarla el propio capacitador u otra instancia de la misma empresa. Posteriormente se deben conocer las características de los participantes para adecuar la información y la forma de impartir la capacitación. para que el programa sea realmente efectivo.
- El diseño del curso de Formación de Instructores para Reino Aventura se basó en los lineamientos que la empresa indicó, por lo que no fue posible incluir todos los procedimientos pedagógicos que nosotras hubiéramos querido, ya que el curso se impartió en muy poco tiempo (12 horas) abarcando un gran número de temas que desde nuestra perspectiva deberían profundizarse más para lograr un aprendizaje significativo.
- Los resultados que obtuvo Reino Aventura con la impartición del curso de Formación de Instructores fueron satisfactorios, se logró óptimamente el objetivo planteado al inicio del presente trabajo, puesto que al capacitar a los supervisores para fungir como instructores de capacitación, éstos desarrollaron actividades relacionadas a los objetivos de la empresa,

obteniendo como resultado su propio desarrollo y la superación de cada uno de sus subordinados.

- La función de un licenciado en pedagogía puede ser más productiva si se lleva a cabo en forma conjunta con otros profesionistas en diversas áreas, ya sean administrativas o de humanidades.
- El pedagogo especializado en el área de la capacitación puede desempeñarse dentro de una empresa en el área de Recursos Humanos con resultados satisfactorios debido a que posee conocimientos relativos al manejo de personal, planeación y organización.

ANEXOS

ANEXO 1

" PROGRAMA

INSTRUCCIONAL"

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR

Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA**SISTEMA GENERAL**

Reino Aventura

NOMBRE

Formación de Instructores

DURACIÓN

Doce horas

HRS.

12 horas

PUESTO AL QUE SE DIRIGE

Supervisores

ÁREA OCUPACIONAL

Diversas

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA**OBJETIVO (S) GENERAL (ES)**

Formar instructores proporcionándoles instrumentos didácticos que le sirvan en su área de trabajo con el fin de facilitar el proceso de Enseñanza-Aprendizaje del personal a su cargo.

CONTENIDO DEL PROGRAMA	METODOLOGÍA DE LA INSTRUCCIÓN
1. Capacitación 2. Adiestramiento 3. Instructor de capacitación 4. Proceso de enseñanza-aprendizaje 5. Participantes a los que se puede enfrentar el instructor 6. Conducción de grupos 7. Recursos didácticos 8. Evaluación 9. Plan de sesión	El programa se desarrollará por medio de elementos teórico-prácticos, apoyadas en técnicas de instrucción y grupales con el fin de que el participante obtenga conocimientos y habilidades que le permitan mejorar su desempeño laboral. El proceso de evaluación se realizará de forma constante, resaltando dos evaluaciones: una formativa y la otra de manera terminal para valorar el desarrollo del programa y el aprovechamiento del participante.

	EL PARTICIPANTE		TEORÍA	PRACTICA
Capacitación.	1.1.2 Identificará el concepto y los objetivos de la capacitación.	<p>1.1.1.7 Los participantes realizan la actividad y entregan la hoja al instructor.</p> <p>1.1.1.8 El instructor guarda las hojas de compromiso en un bote, las cuales devolverá a los participantes al finalizar el curso.</p> <p>1.1.2.1 El instructor mediante tormenta de ideas indica a los participantes que expresen sus ideas acerca de la capacitación.</p> <p>1.1.2.2 Los participantes expresan sus puntos de vista sobre el tema.</p> <p>1.1.2.3 El instructor retoma las participaciones y se apoya en acetatos para explicar el concepto de capacitación.</p> <p>1.1.2.4 Los participantes toman nota del concepto.</p> <p>1.1.2.5 El instructor se apoya en acetatos para presentar cada uno de los objetivos de la capacitación y le indica a uno de los participantes que los explique.</p> <p>1.1.2.6 El participante responde a lo que el instructor indica.</p> <p>1.1.2.7 Dicha actividad se realizará con cada uno de los objetivos de la capacitación.</p>	20 min.	10 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
		<p>1.1.2.8 El instructor pregunta si hay dudas.</p> <p>1.1.2.9 Los participantes responden.</p> <p>1.1.2.10 El instructor aclara las dudas.</p> <p>1.1.2.11 El instructor continúa con los temas.</p>		

Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.

- Expositiva.
- Apoyado por técnicas grupales como:
- Hoja de compromiso.
- La telaraña.
- Tormenta de ideas.

Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.

- Estambre.
- Retroproyector.
- Acetatos.
- Rotafolio.
- Hojas de rotafolio.
- Plumones.
- Hojas.
- Lápices o plumas.
- Bote.

Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.

Evaluación Diagnóstica: El instructor la realiza con el propósito de descubrir que conocimientos poseen los participantes acerca del tema de la capacitación, para determinar los contenidos que se expondrán durante el curso.

BIBLIOGRAFÍA

PEEL, Malcolm. *Capacitación eficaz*. México, Panorama, 1997. 112 p.

SILICEO AGUILAR, Alfonso. *Capacitación y Desarrollo de personal*. 3ª. Ed. México, Limusa, 1997. 210 p.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR

Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza

NOMBRE DEL TEMA

2. Adiestramiento.

DURACIÓN TOTAL

90 minutos

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

2.1 El participante empleará el adiestramiento para transmitir conocimientos prácticos al personal bajo su cargo.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Adiestramiento	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>2.1.1 Identificará el concepto del adiestramiento.</p>	<p>2.1.1.1 El instructor pregunta a los participantes ¿Cuál es la diferencia entre capacitación y adiestramiento?</p> <p>2.1.1.2 Los participantes expresan su opinión y establecen la diferencia entre capacitación y adiestramiento.</p> <p>2.1.1.3 El instructor retoma las aportaciones y se apoya en acetatos para explicar el concepto de adiestramiento y la diferencia que existe con respecto a la capacitación.</p> <p>2.1.1.4 Los participantes toman nota.</p>	40 min.	50 min.
	<p>2.1.2 Reconocerá las características del adiestramiento.</p>	<p>2.1.2.1 El instructor auxiliándose con acetatos explica las características del adiestramiento.</p> <p>2.1.2.2 El instructor pregunta si hay dudas.</p>		

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCION	DURACION EN HORAS	TEORÍA	PRACTICA
	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>2.1.3 Identificará el objetivo del adiestramiento.</p> <p>2.1.4 Ejemplificará los cuatro pasos del adiestramiento basándose en un tema aplicable a su área laboral.</p>	<p>2.1.2.3 Los participantes responden y el instructor aclara las dudas.</p> <p>2.1.2.4 El instructor continúa los temas.</p> <p>2.1.3.1 El instructor apoyado en acetatos le pide a uno de los participantes que lea en voz alta el objetivo del adiestramiento.</p> <p>2.1.3.2 El instructor le indica a uno de los participantes que explique lo que entendió sobre el objetivo del adiestramiento.</p> <p>2.1.3.3 El participante expone lo entendido.</p> <p>2.1.3.4 El instructor cuestiona a los participantes si tienen alguna duda, y de ser así, la aclara.</p> <p>2.1.4.1 El instructor por medio de acetatos explica cada uno de los pasos del adiestramiento con ejemplos.</p> <p>2.1.4.2 El instructor explica las dos etapas en que se dividen los cuatro pasos del adiestramiento y cuestiona a los participantes sobre qué elementos debe de contener cada una de las etapas.</p> <p>2.1.4.3 Los participantes responden y se involucran con el tema.</p>			

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
	EL PARTICIPANTE	<p>2.1.4.4 El instructor al término del tema realiza una técnica grupal, con el propósito de formar dos equipos.</p> <p>2.1.4.5 El instructor proporciona a los equipos conformados, las instrucciones donde les indica que deben elegir un tema sobre su área laboral, llevando a cabo los cuatro pasos del adiestramiento.</p> <p>2.1.4.6 Los participantes hacen preguntas que son resueltas por el instructor y realizan el ejercicio.</p> <p>2.1.4.7 El instructor solicita a cada uno de los equipos que expongan sus temas, llevando a cabo los cuatro pasos del adiestramiento.</p> <p>2.1.4.8 El instructor da retroalimentación y las conclusiones.</p>	TEORÍA	PRACTICA

TÉCNICAS DE INSTRUCCION	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Técnicas grupales: - Bum (para formar equipos). 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Hojas de papel. - Plumones. - Lápices o plumas. - Plumones. - Borrador. - Rotafolio. - Hojas de rotafolio. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema adiestramiento para verificar el avance que ha logrado, y hacer la retroalimentación necesaria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS GALICIA, Fernando. *Administración de Recursos Humanos*. 4ª. Ed. México, Trillas, 1989. 521 p.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

NOMBRE DEL TEMA

3. Instructor de Capacitación

DURACIÓN TOTAL

30 min.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

3.1 El participante identificará como ser un buen instructor para mejorar su práctica laboral.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Instructor de Capacitación	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>3.1.1 Identificará qué es un instructor, las características y el perfil que debe poseer para ser un buen instructor.</p>	<p>3.1.1.1 El instructor por medio de la técnica expositiva y auxiliándose con acetatos, explica ¿qué es un instructor ? y las características que debe tener.</p> <p>3.1.1.2 Los participantes toman nota y plantean preguntas que son resueltas por el instructor.</p> <p>3.1.1.3 El instructor apoyándose en acetatos explica el perfil del instructor.</p> <p>3.1.1.4 Los participantes analizan las diferencias entre las características y el perfil del instructor.</p> <p>3.1.1.5 El instructor pregunta si hay dudas, y de ser así, las aclara.</p>	20 min.	10 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
	<p data-bbox="394 56 591 74">EL PARTICIPANTE</p> <p data-bbox="394 112 829 224">3.1.2 Pondrá en marcha las recomendaciones para ser un instructor a través de una exposición con la cual será evaluado.</p>	<p data-bbox="842 112 1320 195">3.1.2.1 El instructor pide al grupo que exprese su opinión acerca de las recomendaciones para ser un buen instructor.</p> <p data-bbox="842 234 1320 316">3.1.2.2 Los participantes a través de la técnica tormenta de ideas, exponen las recomendaciones para ser instructor.</p> <p data-bbox="842 351 1320 463">3.1.2.3 El instructor retomando las aportaciones de los participantes da la descripción completa de las recomendaciones, auxiliándose con acetatos para su explicación.</p> <p data-bbox="842 498 1320 551">3.1.2.4 Los participantes toman nota del tema expuesto y preguntan.</p> <p data-bbox="842 586 1320 639">3.1.2.5 El instructor aclara las dudas, resumiendo y concluyendo el tema.</p> <p data-bbox="842 675 1320 727">3.1.2.6 El instructor realiza una técnica grupal que coadyuva a la relajación del grupo.</p> <p data-bbox="842 763 1320 845">3.1.2.7 Los participantes llevan a cabo la técnica y así las condiciones del grupo son favorables.</p>	TEORÍA	PRACTICA

<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Técnicas grupales, tales como: - Tormenta de ideas. - Esto me recuerda (animación). 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Rotafolio. - Hojas de rotafolio. - Plumones. - Borrador. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: se realiza durante el desarrollo del tema instructor de capacitación para verificar el avance y hacer la retroalimentación necesaria.</p>
---	---	--

BIBLIOGRAFÍA

RAMÍREZ APÁEZ, Marissa. *Análisis de las expectativas en el curso de Formación de Instructores*. Tesis. México, 1993. 73 p.

RODRÍGUEZ ESTRADA, MAURO. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza	
NOMBRE DEL TEMA 4. Proceso de Enseñanza-Aprendizaje.	DURACIÓN TOTAL 30 minutos.
OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES) El participante analizará el proceso de Enseñanza - Aprendizaje, para emplearlo adecuadamente al momento de dar indicaciones a sus subordinados.	

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Proceso de Enseñanza - Aprendizaje.	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>4.1.1 Reconocerá en qué consiste el proceso de Enseñanza - Aprendizaje y cómo se aplica al trabajar con jóvenes.</p> <p>4.1.2 Distinguirá las características propias de la juventud.</p>	<p>4.1.1.1 El instructor por medio de la técnica expositiva y apoyándose en acetatos, define en que consiste el proceso de E - A y como éste se determina en los jóvenes.</p> <p>4.1.1.2 Los participantes toman nota sobre el tema expuesto e identifican el objetivo del proceso de E - A empleado con jóvenes.</p> <p>4.1.1.3 El instructor pregunta y resuelve dudas.</p> <p>4.1.1.4 El instructor concluye.</p> <p>4.1.2.1 El instructor por medio de la técnica grupal tormenta de ideas, pide a los participantes que expresen las características que poseen los jóvenes.</p> <p>4.1.2.2 Los participantes mencionan las características de la juventud.</p>	20 min.	10 min.

TEMAS Y CONTENIDOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRÁCTICA
	<p>4.1.3 El participante enunciará los puntos que facilitan el proceso de Enseñanza - Aprendizaje en los jóvenes a través de su experiencia laboral.</p>	<p>4.1.2.3 El instructor las anota en el pizarrón y complementa el subtema apoyándose con acetatos.</p> <p>4.1.2.4 Los participantes realizan preguntas que el instructor resolverá. Tomando nota de lo más importante.</p> <p>4.1.3.1 El instructor explica y especifica cada uno de los puntos que facilitan el proceso de E-A en los jóvenes, apoyándose con acetatos.</p> <p>4.1.3.2 Los participantes retroalimentan la explicación, basándose en su experiencia.</p> <p>4.1.3.3 El instructor pregunta a los participantes si tienen dudas, respondiendo a éstas.</p> <p>4.1.3.4 Los participantes toman nota.</p> <p>4.1.3.5 El instructor concluye el tema, haciendo una síntesis del mismo.</p> <p>4.1.3.6 El instructor aplica una técnica grupal, que consiste en introducir en un bote papeles de colores, la cual permite formar equipos.</p> <p>4.1.3.7 Los participantes toman un papel.</p>		

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
		<p>4.1.3.8 El instructor indica que se agrupen con las personas que tengan el mismo color de papel y conversen sobre un tema que les interese, para que lo expongan la siguiente sesión.</p> <p>4.1.3.9 Los participantes llevan a cabo la actividad.</p> <p>4.1.3.10 El instructor pregunta dudas a los participantes, les da las gracias por haber asistido a la primera sesión del curso, se despide de ellos, finalizando de esta manera la sesión.</p>		

<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Apoyándose en técnicas grupales como: - Tormenta de ideas. - Colores (formar equipos). 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Pizarrón. - Plumones. - Borrador. - Hojas de papel de colores. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema proceso de Enseñanza - Aprendizaje para verificar el avance que se ha logrado y hacer la retroalimentación necesaria.</p>
--	---	--

BIBLIOGRAFÍA

- Hacia una Educación sin exclusiones.* Nuevos compromisos para la Educación con personas jóvenes y adultos en América Latina y el Caribe. Chile, UNESCO, 1998. 40 p.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores.* México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR

Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza

NOMBRE DEL TEMA

5. Repaso.

DURACIÓN TOTAL

15 min.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

5.1 El participante sintetizará los puntos más importantes de los temas vistos durante la primera sesión.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Repaso.	EL PARTICIPANTE 5.1.1 Analizará los puntos más importantes de los temas: capacitación, adiestramiento, instructor y proceso de enseñanza-aprendizaje.	5.1.1.1 El instructor a través de la técnica interrogativa, cuestiona a los participantes sobre lo más importante del tema de la capacitación. 5.1.1.2 Los participantes responden y reflexionan sobre los puntos. 5.1.1.3 El instructor por medio de preguntas, destaca lo más interesante del adiestramiento. 5.1.1.4 Los participantes toman nota y realizan preguntas. 5.1.1.5 El instructor pide a los participantes que expongan lo más sobresaliente del tema instructor de capacitación. 5.1.1.6 Los participantes toman nota del tema y a solicitud del instructor describen lo más importante del instructor de capacitación.	15 min.	

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCION	DURACION EN HORAS	
	EL PARTICIPANTE		TEORÍA	PRACTICA
Primera Evaluación.	<p>5.1.2 Aplicará los conocimientos adquiridos en la primera sesión a través de una exposición que abarque un tema, que no se relacione con su área laboral con el fin de corregir errores y lograr con ello una buena formación.</p>	<p>5.1.1.7 El instructor a través de preguntas, indica a los participantes que sinteticen lo importante del tema proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>5.1.1.8 Los participantes retroalimentan la información entre sí, a través de una sesión de preguntas y respuestas señalando lo importante del proceso de enseñanza-aprendizaje.</p> <p>5.1.1.9 El instructor aclara dudas y concluye el repaso, destacando lo importante.</p> <p>5.1.2.1 El instructor indica que se reúnan con sus compañeros de equipo, que se formaron al término de la primera sesión.</p> <p>5.1.2.2 El instructor comenta que se realizará la primera evaluación y señala que cuentan con 10 minutos para ponerse de acuerdo con su equipo de trabajo para exponer el tema que prepararon la sesión anterior, tomando en cuenta los temas que se vieron en ella.</p> <p>5.1.2.3 Los participantes se reúnen en equipos y preparan su tema.</p> <p>5.1.2.4 El instructor indica a los participantes que expongan el tema, y enfatiza que al término de cada exposición se realizará la retroalimentación del equipo por parte de los participantes del grupo y del instructor.</p>	15 min.	30 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
	EL PARTICIPANTE	<p>5.1.2.5 Uno de los equipos expone su tema.</p> <p>5.1.2.6 El instructor le sugiere a los participantes que den la retroalimentación del equipo y posteriormente la lleva a cabo el instructor.</p> <p>5.1.2.7 Los participantes y el instructor dan retroalimentación a cada uno de los equipos, hasta que todos terminen.</p> <p>5.1.2.8 El instructor da retroalimentación general y realiza la primera evaluación a través de una hoja de evaluación con cada uno de los participantes.</p> <p>5.1.2.9 El instructor concluye la primera evaluación.</p>	TEORÍA	PRACTICA

TECNICAS DE INSTRUCCION	RECURSOS DIDACTICOS	EVALUACION
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrogativa. - Expositiva. 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rotafolio - Hojas de rotafolio. - Plumones. - Pizarrón - Borrador. - Hojas de papel. - Lápices o plumas. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el repaso de los temas vistos en la primera sesión y la primera evaluación, para verificar el avance que se ha logrado y hacer la retroalimentación necesaria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

Véase bibliografía de los cuatro temas anteriores

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR

Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza

NOMBRE DEL TEMA

6. Participantes a los que puede enfrentarse el instructor.

DURACIÓN TOTAL

90 minutos.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

6.1 El participante examinará los roles que pueden tener los miembros de un grupo de trabajo y como enfrentarlos.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Participantes a los que puede enfrentarse el Instructor.	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>6.1.1 Distinguirá los diversos tipos de roles que tienen los participantes en un curso y cómo actuar ante cada uno de ellos.</p> <p>6.1.2 Empleará las sugerencias para encauzar los distintos roles de los participantes mediante un estudio de casos que resolverá en equipo.</p>	<p>6.1.1.1 El instructor por medio de la técnica expositiva define cada uno de los roles de los participantes.</p> <p>6.1.1.2 Los participantes toman nota.</p> <p>6.1.1.3 El instructor da sugerencias para cada uno de los roles, apoyándose con acetatos.</p> <p>6.1.1.4 Los participantes retroalimentan la información por medio de preguntas que son resueltas por el instructor.</p> <p>6.1.1.5 El instructor resuelve dudas y concluye el tema.</p> <p>6.1.2.1 El instructor aplica una técnica grupal con el fin de formar equipos de trabajo.</p> <p>6.1.2.2 Los participantes se dividen en equipos.</p>	50 min.	40 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCION	DURACION EN HORAS	
	EL PARTICIPANTE	<p>6.1.2.3 El instructor entrega a cada equipo un estudio de casos y solicita a los participantes que a partir de la información obtenida lo resuelvan.</p> <p>6.1.2.4 Los participantes reunidos en equipos analizan la información proporcionada por el instructor y elaboran una solución.</p> <p>6.1.2.5 El representante de cada equipo expone la resolución al resto del grupo a fin de retroalimentar la información.</p> <p>6.1.2.6 El instructor y los participantes concluyen el tema.</p>	TEORÍA	PRACTICA

TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Técnicas grupales como: - Canoas. - Estudio de casos. 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Hojas de papel. - Lápices o plumas. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema Participantes a los que se puede enfrentar el Instructor, para verificar el avance logrado, y hacer la retroalimentación necesaria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

SILICEO AGUILAR, Alfonso. *Capacitación y Desarrollo de Personal*. 3ª Ed. México, Limusa, 1997. 210 p.

NOMBRE DEL TEMA

7. Conducción de grupos.

DURACIÓN TOTAL

50 minutos.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

7.1 El participante distinguirá las técnicas instruccionales de las técnicas grupales, para llevarlas a la práctica de manera adecuada y en el momento oportuno.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Conducción de grupos.	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>7.1.1 El participante identificará qué son las técnicas de instrucción y sus tipos.</p> <p>7.1.2 Identificará qué son las técnicas grupales, sus objetivos y los aspectos a considerar para su aplicación.</p>	<p>7.1.1.1 El instructor apoyado en acetatos explica al grupo qué son las técnicas de instrucción y sus tipos.</p> <p>7.1.1.2 Los participantes toman nota.</p> <p>7.1.1.3 El instructor por medio de la exposición y auxiliado en acetatos explica en qué consiste cada una de las técnicas.</p> <p>7.1.1.4 Los participantes retroalimentan la sesión apoyando al instructor en su explicación, basados en su experiencia.</p> <p>7.1.1.5 El instructor pregunta al grupo si hay dudas, las resuelve y concluye el tema.</p> <p>7.1.2.1 El instructor basándose en la técnica expositiva y en acetatos explica al grupo que son las técnicas grupales y sus objetivos.</p>	30 min.	20 min.

TECNICAS DE INSTRUCCION

Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.

- Expositiva.
- Técnicas grupales:
- El cartero.
- El mundo.
- Unión de puntos.

RECURSOS DIDACTICOS

Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.

- Retroproyector.
- Acetatos.
- Pizarrón.
- Plumones.
- Borrador.
- Pelota.
- Hojas de papel.
- Lápices y plumas.

EVALUACION

Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.

Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema Conducción de grupos, para verificar el avance que se ha logrado y hacer la retroalimentación necesaria.

BIBLIOGRAFÍA

Manual para elaborar programas de adiestramiento. México, ARMO, 1971. 126 p.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Elementos técnicos y normativos de la Capacitación.* 43 p.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL AGENTE CAPACITADOR

Gabriela Jaimes Chacón y Norma Beatriz Piña Mendoza

NOMBRE DEL TEMA

8. Recursos Didácticos

DURACIÓN TOTAL

55 min.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

8.1 El participante manipulará los recursos didácticos como el pizarrón, el rotafolio, proyector de acetatos y el proyector de transparencias, con el fin de apoyarse en éstos recursos al momento de dar indicaciones a su personal en su área laboral.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Recursos Didácticos.	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>8.1.1 Identificará qué son los recursos didácticos, su utilización y cómo se clasifican para emplearlos adecuadamente.</p>	<p>8.1.1.1 El instructor a través de la técnica expositiva y por medio de acetatos explica qué son los recursos didácticos y su utilización.</p> <p>8.1.1.2 Los participantes realizan preguntas y toman nota.</p> <p>8.1.1.3 El instructor apoyándose en acetatos y la técnica expositiva describe los tipos de recursos didácticos y en qué consisten.</p> <p>8.1.1.4 Los participantes realizan comentarios acerca de los recursos didácticos.</p> <p>8.1.1.5 El instructor a través de la técnica demostrativa explica como deben emplearse cada uno de los recursos didácticos con los que cuenta la empresa.</p> <p>8.1.1.6 Los participantes toman nota del tema y exponen sus dudas.</p>	30 min.	25 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCION	DURACION EN HORAS	
	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>8.1.2 Describirá los recursos didácticos por medio de la exposición y demostración a sus compañeros.</p>	<p>8.1.1.7 El instructor resuelve dudas y concluye el tema destacando lo más importante.</p> <p>8.1.2.1 El instructor solicita al grupo que voluntariamente cuatro integrantes expliquen como deben utilizarse cada uno de los recursos didácticos (rotafolio, pizarrón, retroproyector, y proyector de transparencias).</p> <p>8.1.2.2 Los participantes llevan a cabo la actividad.</p> <p>8.1.2.3 El instructor en caso de ser necesario corrige fallas de los participantes y aporta nuevos comentarios.</p> <p>8.1.2.4 El instructor resume el tema mencionando las ventajas de utilizar cada uno de los recursos didácticos y les agradece por haber participado.</p> <p>8.1.2.5 Los participantes toman nota.</p> <p>8.1.2.6 El instructor aplica una técnica grupal señalando las instrucciones y reparte a cada uno de los participantes un papel, de los que están dentro de un bote, con el fin de formar grupos.</p> <p>8.1.2.7 Los participantes realizan la actividad.</p> <p>8.1.2.8 El instructor concluye la sesión.</p>	<p>TEORÍA</p>	<p>PRACTICA</p>

TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Demostrativa. - Técnicas grupales: - Cuerpos expresivos. 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Revistas. - Pizarrón. - Rotafolio. - Hojas de rotafolio. - Proyector de transparencias. - Transparencias. - Plumones. - Hojas de papel. - Bote. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema Recursos Didácticos, para verificar el avance logrado y hacer la retroalimentación necesaria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS GALICIA, Fernando. *Administración de Recursos Didácticos*. 4ª Ed. México, Trillas, 1989. 521 p.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

NOMBRE DEL TEMA

9. Evaluación.

DURACIÓN TOTAL

20 minutos.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

El participante distinguirá los tres tipos de evaluación: diagnóstica, formativa y terminal, y cuando aplicar cada una con el propósito de corregir fallas oportunamente.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Evaluación.	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>9.1.1 Identificará que es la evaluación y sus características.</p> <p>9.1.2 Distinguirá los pasos a considerar para llevar a cabo la evaluación y los propósitos que ésta persigue.</p>	<p>9.1.1.1 El instructor a través de la técnica expositiva y apoyado en acetatos, explica en qué consiste la evaluación y sus características.</p> <p>9.1.1.2 Los participantes toman nota.</p> <p>9.1.1.3 El instructor, pregunta a los participantes si tienen dudas.</p> <p>9.1.1.4 Los participantes responden.</p> <p>9.1.2.1 El instructor auxiliándose con acetatos y por medio de la técnica expositiva describe los pasos a considerar y los propósitos de la evaluación.</p> <p>9.1.2.2 Los participantes hacen preguntas y toman nota.</p> <p>9.1.2.3 El instructor resuelve dudas y concluye el tema.</p>	20 min.	

TÉCNICAS DE INSTRUCCION	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>- Expositiva.</p>	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acetatos. - Retroproyector. - Hojas de papel. - Lápices o plumas. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Formativa: El instructor la realiza durante el desarrollo del tema Evaluación para verificar el avance logrado y hacer la retroalimentación necesaria.</p>

BIBLIOGRAFÍA

PEEL, Malcolm. *Capacitación eficaz*. México, Panorama, 1997, 112p.

SIKULA, Andrew F. y John F. McKenna. *Administración de Recursos Humanos*. Conceptos prácticos. México, Limusa, 1989. 502 p.

NOMBRE DEL TEMA

10. Plan de sesión.

DURACIÓN TOTAL

175 min.

OBJETIVO (S) PARTICULAR (ES)

El participante utilizará el plan de sesión para organizar actividades referentes a la impartición de un curso o a la transmisión de información.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
			TEORÍA	PRACTICA
Plan de sesión	<p>EL PARTICIPANTE</p> <p>10.1.1 Identificará que es un plan de sesión y su finalidad, con el propósito de planear de manera adecuada las sesiones.</p>	<p>10.1.1.1 El instructor por medio de la técnica expositiva define qué es un plan de sesión.</p> <p>10.1.1.2 Los participantes toman nota.</p> <p>10.1.1.3 El instructor apoyandose en acetatos muestra a los participantes como es el plan de sesión y cómo debe llenarse, explicando cada punto.</p> <p>10.1.1.4 El instructor reparte a cada uno de los participantes un plan de sesión para que lo observen detalladamente.</p> <p>10.1.1.5 Los participantes lo observan y realizan preguntas, mismas que son resueltas por el instructor.</p> <p>10.1.1.6 El instructor explica la finalidad del plan de sesión.</p> <p>10.1.1.7 Los participantes toman nota.</p>	20 min.	10 min.

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
	<p data-bbox="375 71 573 91">EL PARTICIPANTE</p> <p data-bbox="375 130 812 212">10.1.2 Reconocerá las funciones que tienen los objetivos dentro del plan de sesión.</p> <p data-bbox="375 486 812 627">10.1.3 Estructurará un plan de sesión de acuerdo a un tema de su área laboral y posteriormente lo explicará al grupo, con el fin de evaluar su desempeño durante el curso.</p>	<p data-bbox="821 130 1304 212">10.1.2.1 El instructor apoyándose en acetatos explica la importancia y función de los objetivos.</p> <p data-bbox="821 251 1304 333">10.1.2.2 Los participantes toman nota y realizan preguntas, que son resueltas por el instructor.</p> <p data-bbox="821 372 1304 424">10.1.2.3 El instructor concluye el tema enfatizando lo más importante.</p> <p data-bbox="821 486 1304 627">10.1.3.1 El instructor indica a los participantes que individualmente elaborarán un plan de sesión, referente a un tema de su área laboral, y al término lo expondrán al grupo contando con un tiempo determinado.</p> <p data-bbox="821 666 1304 807">10.1.3.2 El instructor entrega a cada participante un plan de sesión en acetato, para que lo realice y exponga en minutos dándoles a conocer que se realizará la última evaluación.</p> <p data-bbox="821 839 1304 891">10.1.3.3 Los participantes realizan preguntas y comienzan a elaborarlo.</p> <p data-bbox="821 930 1304 1040">10.1.3.4 El instructor pide a los participantes que voluntariamente expongan el plan de sesión que elaboraron, con todos los elementos que éste contiene.</p>	<p data-bbox="1330 71 1425 91">TEORÍA</p> <p data-bbox="1334 483 1421 503">25 min.</p>	<p data-bbox="1458 71 1572 91">PRACTICA</p> <p data-bbox="1469 483 1562 503">120 min.</p>
Segunda evaluación.				

TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN	DURACIÓN EN HORAS	
	EL PARTICIPANTE	<p>10.1.3.5 Los participantes llevan a cabo la actividad.</p> <p>10.1.3.6 El instructor al término de cada una de las exposiciones da retroalimentación a los participantes y concluye el tema.</p> <p>10.1.3.7 El instructor da el cierre del curso y agradece a los integrantes su participación, hace entrega de manuales y de constancias.</p> <p>10.1.3.8 Los participantes revisan el manual.</p> <p>10.1.3.9 El instructor indica a los participantes realizar una evaluación del curso y del instructor, entregándoles un cuestionario para que lleven a cabo la evaluación.</p> <p>10.1.3.10 Los participantes resuelven el cuestionario y lo entregan al instructor.</p>	TEORÍA	PRACTICA

TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN	RECURSOS DIDÁCTICOS	EVALUACIÓN
<p>Indique las técnicas de instrucción a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expositiva. - Demostrativa. 	<p>Indique el recurso didáctico a emplear por cada objetivo particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retroproyector. - Acetatos. - Rotafolio. - Hojas de rotafolio. - Plumones. - Manual. 	<p>Indique el proceso de evaluación a emplear por cada objetivo particular.</p> <p>Evaluación Terminal: El instructor la lleva a cabo para evaluar el logro de los objetivos del curso.</p>

BIBLIOGRAFÍA

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1991. 197 p.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Elementos técnicos y normativos de la Capacitación*. 43 p.

SILICEO AGUILAR, Alfonso. *Capacitación y Desarrollo de Personal*. 3ª Ed. México, Limusa, 1997. 210 p.

ANEXO 2

"MANUAL DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES"

Manual
de
Formación
de
Instructores

ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO GENERAL	1
1. CAPACITACIÓN	2
* Definición	
* Objetivos	
2. ADIESTRAMIENTO	2
* Definición	
* Características	
* Objetivos	
* Pasos del Adiestramiento	
3. INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN.....	4
* Definición	
* Características	
* Perfil	
* Recomendaciones al instructor para facilitar el aprendizaje en grupo	
4. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	6
* Definición	
* Proceso de enseñanza-aprendizaje empleado en los jóvenes	
* Características de la juventud	
* Puntos que facilitan el aprendizaje en los jóvenes	
5. PARTICIPANTES A LOS QUE PUEDE ENFRENTARSE EL INSTRUCTOR	9
* Roles de los participantes	
* Sugerencias para el manejo y control de los distintos grupos	
6. CONDUCCIÓN DE GRUPOS	12
* Técnicas de instrucción	
- Definición	
- Tipos de técnicas	
- Expositiva	
- Interrogativa	
- Demostrativa	
* Técnicas grupales	
- Objetivos	
- Aspectos a considerar en la selección de Técnicas	

7. RECURSOS DIDÁCTICOS	15
* Definición	
* Utilización	
* Clasificación	
8. EVALUACIÓN	17
* Definición	
* Características	
* Pasos a considerar	
* Propósitos	
9. PLAN DE SESIÓN	18
* Definición	
* Finalidad	
* Funciones de Objetivos	

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCIÓN

Este manual fue diseñado para servirte de apoyo y guía al desempeñarte como instructor dentro de tu área laboral, proporcionándote aspectos pedagógicos que te faciliten dicha práctica.

Abarca temas de gran relevancia en el ámbito de la capacitación y el adiestramiento así como elementos que intervienen en ambas, haciendo referencia a los tipos de grupos, utilización de técnicas instruccionales y grupales para favorecer un óptimo aprendizaje acorde a los intereses de la organización.

Se mencionan los diferentes recursos didácticos con los que cuenta la empresa, indicando su utilización y por último se indica el papel que juega la evaluación para comprobar el éxito de un curso de capacitación.

OBJETIVO GENERAL

Formar instructores, proporcionándoles instrumentos didácticos que les sirvan en su área de trabajo con el fin de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje del personal a su cargo.

1. CAPACITACIÓN

La capacitación es un **proceso educativo** a corto plazo planeado y basado en necesidades reales de una empresa u organización y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes en el personal, necesarios para acrecentar la eficacia en el logro de las metas organizacionales.

Es necesario tomar en cuenta que la capacitación no se puede aplicar en cualquier momento con el fin de resolver los diferentes problemas por los que atraviesa la empresa por lo que es necesario determinar los objetivos de la capacitación, éstos son:

- a) Generar, incrementar y modificar los conocimientos, habilidades y actitudes de todo el personal de una organización a través de su continuo y sistemático desarrollo y con ello mejorar su desempeño.
- b) Proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo.
- c) Promover el desarrollo integral del personal y, por tanto, el desarrollo de la empresa.
- d) Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

2. ADIESTRAMIENTO

El **adiestramiento es el desarrollo de habilidades de tipo motriz de facilidades manuales que permiten llevar a cabo operaciones mecánicas**. Se adiestra a alguien que ya tiene conocimientos de su trabajo, pero carece de habilidades incorporadas que le permitan hacerlo bien. Por lo anterior **el adiestramiento se caracteriza por llevar la teoría a la práctica y por desarrollar habilidades motoras o musculares**.

El objetivo del adiestramiento es la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nueva tecnología, previniendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.

El adiestramiento se basa principalmente en cuatro pasos:

- Hacer
- Decir
- Mostrar
- Comprobar

Los cuales se dividen en dos etapas principales:

1. CÓMO PREPARARSE PARA INSTRUIR
<i>a) Haz tu agenda de adiestramiento.</i>
- ¿A quién es necesario instruir?
- ¿En qué trabajo?
- ¿Para cuándo?
<i>b) Prepara tus hojas de análisis de cada trabajo.</i>
- Anota las frases importantes.
- Anota en cada frase los puntos clave.
<i>c) Ten listo todo lo necesario.</i>
- Equipo, accesorios.
- Materiales, dibujos e información escrita.
<i>d) Ten el lugar de trabajo en buenas condiciones.</i>
- Iluminación, ventilación, espacio adecuado, etc.
- Cada cosa en su lugar, tal como el trabajador deberá conservarlo.

2. CÓMO INSTRUIR.
<i>a) Prepara al trabajador.</i>
* Anímale; sé amable con él.
* Explícale su trabajo; averigua su experiencia.
* Despierta su interés por aprender.
* Colócalo en posición conveniente.
<i>b) Muestra el trabajo.</i>
* Explica, muestra e ilustra, una a una las frases importantes.
* Recalca cada punto clave.
* Instruye clara, completa y pacientemente.
* No quieras enseñarle más de lo que él pueda asimilar.
<i>c) Comprueba que aprendió.</i>
* Hazlo ejecutar la operación, corrige errores.
* Hazlo explicar los puntos clave mientras repite la operación.
* Pregúntale, para asegurarte que aprendió, y felicítalo si lo hace bien.
* Continúa, hasta asegurarte que lo sabe.
<i>d) Obsérvalo en la práctica.</i>
* Ponlo a trabajar independientemente o solo.
* Indícale a quién debe acudir si tiene dudas.
* Revisa su trabajo frecuentemente; invítalo a hacer preguntas.
* Disminuye progresivamente la ayuda y vigilancia.

3. INSTRUCTOR DE CAPACITACIÓN

El instructor es la persona que organiza, coordina, dirige, opera y evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el objeto de desarrollar y perfeccionar los conocimientos, habilidades o actitudes de los participantes, a través de un programa de capacitación.

El instructor contribuye a este proceso al actuar como orientador o guía, su función es la de facilitar el aprendizaje en aquellos a quienes instruye y para ello utiliza los conocimientos y experiencias de cada participante.



Todo instructor debe poseer ciertas características que le permitan desempeñarse satisfactoriamente en la impartición de un curso. Algunas de estas son:

- * Ser capaz de señalar un objetivo común a ser logrado.
- * Poder señalar el camino por el cual se va a lograr ese objetivo común.
- * Tener los conocimientos necesarios; mantenerse actualizado en su especialidad.
- * Contar con la habilidad para comunicar ideas a los demás.
- * Ser un agente de cambio y un auténtico educador.
- * Despertar atención, interés y deseo de estudio con relación a los temas que se van a tratar.
- * Lograr que se involucre el grupo en el cumplimiento de los objetivos del curso y crear un ambiente tal que sirva para la automotivación del grupo.
- * Propiciar un ambiente de informalidad y ofrecer su sincero apoyo y amistad.

A partir de lo señalado anteriormente podemos puntualizar el perfil que una persona debe tener para desempeñarse como instructor:

- * Ser auténtico.
- * Tener una expresión verbal clara, precisa y sencilla.
- * Tener capacidad de análisis y síntesis.
- * Capacidad para despertar y conservar la atención del grupo.
- * Habilidad para integrar a los grupos y conducirlos al logro de los objetivos propuestos.
- * Habilidad para manejar situaciones conflictivas.
- * Capacidad y hábito para escuchar.
- * Facilidad para manejar situaciones imprevistas.
- * Orden para coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos antes y después del desarrollo de los cursos.

A continuación se señalan algunas sugerencias que tu como instructor debes tener presente para lograr el éxito de tu labor:

- *Infórmate al máximo sobre tu grupo.* Número de personas que asistirán, edad, escolaridad.
- *Sé puntual.* La falta de puntualidad puede crear un ambiente negativo.
- *Ten capacidad para lograr la motivación del grupo, demostrando entusiasmo en todo momento.* Todo instructor debe ser líder que fomente la buena disposición y entusiasmo en el grupo.
- *Ten un tono de voz amable.* Así se despierta la confianza del grupo, la voz requiere un buen volumen que permita escuchar sin esfuerzo especial, evita las muletillas y los chistes fuera de lugar.
- *Al hablar, siempre ve al frente, es decir, dirígete al grupo tanto con la voz como la mirada y comunica con claridad tus ideas.* Lo contrario propicia desconfianza y puede ser síntoma de poca seguridad.
- *Conserva una postura adecuada.* No demuestres, con tu postura, aburrimiento, cansancio u otras actitudes negativas.
- *Evita una mímica exagerada y tics nerviosos.* Contrólate al máximo.
- *Evita acciones que distraigan al grupo.* Como jugar con un gis, una pluma o cualquier objeto.
- *No te disculpes.* Esta cortesía en un momento determinado se puede entender como debilidad e inseguridad, y puede dar la impresión al grupo de que no estás preparado, o que no tienes la capacidad necesaria.
- *Siempre que inicies una idea, expresión o concepto, llega al final, y hasta entonces responde dudas y cede la palabra al grupo.* De esta manera no se verás interrumpido a la mitad del camino.
- *No permitas que ningún participante sabotee tu trabajo.*

4. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Educación es obtener y desarrollar en la persona o empleado todo el potencial interno que posee para crecer como auténtico hombre, miembro de una familia, miembro de un equipo de trabajo, empleado o directivo, ciudadano, en fin, en todos los papeles que tenemos que desarrollar los seres humanos.

El aprendizaje se define como los principios, hechos y técnicas comprendidos y asimilados por los individuos, incluyendo el uso o aplicación que en el trabajo se haga de éstos.

Enseñanza significa marcar, sellar, imprimir y alude al hecho de comunicar conocimientos, transmitir información. Es digno hacer notar que mientras la acción de aprender está en el sujeto que aprende, la acción de enseñar se centra en la otra persona: el instructor.

Los elementos principales que intervienen en el proceso instruccional son:

- Los participantes o capacitandos, que son los sujetos trabajadores que aprenden, actualizan o perfeccionan los conocimientos que requieren para el desempeño efectivo de su trabajo.
- El instructor o capacitador, que es el sujeto que coordina el proceso de instrucción.
- El contenido del curso, que es el objeto de conocimiento a través del cual va a cobrar forma la tarea del grupo.

A la forma en la cual se interrelacionan estos tres elementos se le conoce como **proceso de enseñanza-aprendizaje**.

El proceso de enseñanza-aprendizaje debe lograr que los jóvenes que estarán sujetos al proceso de la capacitación tengan la oportunidad de participar con el fin de que vean al aprendizaje como parte de sus propias experiencias, aun cuando no sea fácil que participen, puesto que los integrantes están inmersos en diversos factores como son: culturales, ambientales, familiares, laborales, económicos, etc.

El proceso de enseñanza-aprendizaje empleado con los jóvenes debe proporcionarles motivación, tener un punto de partida conocido por el grupo, debe crear interés y ser de importancia para ellos, pero principalmente debe reforzar los conocimientos adquiridos a través del curso.

A continuación se enlistan algunas características propias de la juventud que deben considerarse en el momento de elaborar e impartir un curso de capacitación:

- Estudia temas que van de acuerdo a sus intereses.
- Tiene como motivación prepararse para su futuro.
- Piensa que debe realizar las cosas en el momento.
- Su experiencia es media.
- Su atención es total si el tema le interesa.
- Su aprendizaje es razonado.
- Desarrolla resistencias y en ocasiones acepta el cambio.
- Establece relaciones socio-afectivas.
- Desea ser independiente.
- Le agradan los retos.
- Son contradictorios.

Los puntos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje en los <u>jóvenes</u> son:
- Crear un clima de confianza.
- Utilizar mensajes claros y sencillos.
- Percibir y aclarar las reacciones de los participantes.
- Dar instrucciones claras y precisas para realizar las diferentes actividades.
- No censurar las personalidades de los participantes, ni sus opiniones.
- Estar consciente de que puede estar equivocado o no contar con toda la información.
- Evitar utilizar términos vagos o ambiguos.
- Ser objetivo.
- No manipular al grupo para que acepte sus opiniones como las únicas válidas.
- Administrar el tiempo adecuadamente.
- Respetar la individualidad de los participantes.
- Ser responsable y ético.
- Ser sencillo, accesible y flexible.
- Ser capaz de manejar la comunicación no verbal.
- Ser hábil para captar los mensajes no verbales de los individuos y del grupo.
- Ser hábil para captar situaciones específicas.

5. PARTICIPANTES A LOS QUE PUEDE ENFRENTARSE EL INSTRUCTOR

El sabelotodo:

Expone sus conceptos, y pretende hacer sentir que sus conocimientos son superiores y que él puede decir la última palabra.

SUGERENCIAS:

- ^Reconoce las diferentes opiniones aunque no tengan relación entre sí.
- ^Analiza las opiniones de los participantes, con el fin de sacar lo positivo de cada una.
- ^Propicia la participación del grupo, con el objeto de que el *sabelotodo* no acapare la sesión.
- ^Pide al *sabelotodo* que sea breve para dar a todos la oportunidad de expresarse.

Don títulos:

Considera que no requiere ser capacitado, pues supone que a una persona con mayor escolaridad no se le puede enseñar nada. Desprecia al grupo.

SUGERENCIAS:

- ^Comenta que nadie logra reunir todo el conocimiento sobre algo y que jamás terminamos de aprender.
- ^Realiza diferentes ejercicios que demuestren la necesidad de vincular los conocimientos académicos con las situaciones del trabajo.
- ^Precisa que los temas a tratar se refieren a necesidades del puesto.
- ^Explica sin caer en la insinuación personal, que un buen estudiante no necesariamente es un destacado profesionalista.

El experto:

Por lo general es un trabajador de mucha antigüedad que considera que su prestigio se ve vulnerado al capacitársele en materias en las cuales tiene o cree tener suficiente experiencia.

SUGERENCIAS:

- ^Reconoce ante el grupo, de manera ocasional, las aportaciones que proporcionan los trabajadores de mucha experiencia.
- ^Reconoce ante el grupo que cualquier nueva forma de trabajar acepta la asimilación de lo logrado con anterioridad.
- ^Da importancia a algunos aspectos de la capacitación, involucrando la opinión del trabajador experimentado.
- ^Señala la conveniencia de vincular la experiencia con las ideas técnicas innovadoras.

El veterano:

No acepta las enseñanzas que se le imparten, por considerar que el instructor no reúne la madurez suficiente.

SUGERENCIAS:

- ^ Haz ver que la edad de los trabajadores relacionada con los conocimientos del joven instructor proporciona un mejor desarrollo de la capacitación.
- ^ Resalta la importancia que tiene la renovación de los conocimientos, el progreso y la creatividad.

El ignorante:

Se escuda en una pretendida o real ignorancia, para fingir que participa. Entorpece la dinámica del grupo.

SUGERENCIAS:

- ^ Haz hincapié en que los puntos a desarrollar son temas ligados con su propio puesto de trabajo.
- ^ Dirige preguntas sencillas sobre lo que esta tratando.
- ^ Haz notar que su participación es importante.
- ^ Incita al grupo a que enriquezca su participación.

El dormilón:

Se duerme durante las sesiones de capacitación, mostrando desinterés, irresponsabilidad y falta de respeto.

SUGERENCIAS:

- ^ Haz participar al **dormilón** por medio de preguntas directas; casi obligalo a mantenerse atento.
- ^ Manténlo ocupado asignándole tareas específicas.
- ^ Acercarte a él y aumenta tu tono de voz.

El distraído:

No mantiene su atención en los temas. 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.

SUGERENCIAS:

- ^ Plantea preguntas que despierten el interés.
- ^ Asígnale tareas que lo mantengan interesado y ocupado.
- ^ Pide que resuma el tema en cuestión.

El faltista:

Por desinterés, o por falta de información, no asiste a las sesiones.

SUGERENCIAS:

- ^ Señala ante el grupo que la asistencia al curso es de suma importancia para la adquisición de conocimientos que mejorarán su trabajo.
- ^ Informa al grupo que la asistencia implica reconocimientos.

El flojo:

Tiene por costumbre llegar tarde y por consiguiente interrumpe la sesión, retrasando el avance del grupo.

SUGERENCIAS:

- ^ Haz notar al grupo la importancia de la puntualidad y deja claro el horario del curso.
- ^ Continúa con la capacitación sin interrumpirla o reiniciarla por causa del *flojo*.

El apático:

No participa en la capacitación por diversas causas; la mayoría de las veces por falta de interés hacia los temas o hacia el grupo.

SUGERENCIAS:

- ^ Explica al grupo que la participación de todos es importante para lograr los objetivos.
- ^ Formula preguntas que propicien la participación de todos.
- ^ Da reconocimiento ante el grupo a los comentarios que van surgiendo de los integrantes, con el fin de brindarles confianza a todos.

El cuate:

Abusando de su carácter jovial y desinhibido, adopta el papel de preferido frente al grupo y crea un ambiente de relajación y de rompimiento de la autoridad; de este modo relaja el orden y la seriedad que debe haber durante la capacitación.

SUGERENCIAS:

- ^ Hacer constantes preguntas al *cuate* para obligarlo a disciplinarse y a estudiar.
- ^ Trata de dejarlo cuando haga uso de la confianza que ayude a la enseñanza y aprendizaje.
- ^ Háblale de usted cuando insista en abusar de la confianza y la amistad.

6. CONDUCCIÓN DE GRUPOS



La conducción de grupos se lleva a cabo a través de las técnicas de instrucción y técnicas grupales, por lo anterior es necesario explicar cada una.

* Las técnicas de instrucción son aquellas en las cuales los integrantes del grupo reciben la información siendo escasa su participación para ayudar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Éstas permiten la organización y eficacia de la instrucción.

Existen tres tipos de técnicas de instrucción:

* Técnica expositiva

Es la exposición oral que haces tu como instructor, de un tema en determinado tiempo. Entre sus ventajas se encuentran:

- Proporciona bastante información en poco tiempo.
- Permite la explicación de conceptos, procedimientos, hechos y fenómenos que son difíciles de entender.
- Presenta una visión general de un tema específico, facilitando la integración de conocimientos.

* Técnica interrogativa

Son los cuestionamientos que tu como instructor haces al grupo en forma oral, ya sea directa a una persona en especial, o abierta al grupo, sus ventajas son:

- Estimula el razonamiento induciendo a aplicar los conocimientos.
- Favorece la confianza.
- Contribuye a la cooperación.
- Fomenta la discusión.
- Provoca resúmenes parciales.
- Favorece las conclusiones claras y bien definidas.
- Enfoca la atención en puntos indispensables del tema.

* Técnica demostrativa

Como su nombre lo indica, consiste en la demostración práctica por parte del instructor de la realización de una actividad, como el manejo de aparatos, de instrumentos, la ejecución de una actividad, etc. Para que el capacitado realice posteriormente.

Algunas de sus ventajas son:

- Mayor desarrollo de habilidades.
- Desarrollo de desperfectos de aparatos o de instrumentos.
- Disminución de riesgos personales en el participante o en otros, durante el aprendizaje.

* Las técnicas grupales, como su nombre lo indica, promueven la intervención de todos los integrantes por medio de preguntas, aportaciones, análisis y conclusiones, incrementando la retención, la creatividad, y por lo tanto, el aprendizaje con el fin de cumplir con sus objetivos, estos son:

^ Perfeccionar el aprendizaje.
^ Favorecer la integración.

Las técnicas grupales más utilizadas son:

a) La tormenta de ideas, conocida también como promoción de ideas. Consiste en la interacción de un grupo pequeño en el cual se presentan ideas sin restricciones ni limitaciones.

Con esta técnica en poco tiempo se obtiene gran cantidad y variedad de ideas, mayores alternativas para resolver un problema, al mismo tiempo estimula la creatividad de los participantes y propicia la apertura y respeto hacia otras ideas y personas favoreciendo con ello la integración grupal.

b) Los corrillos. Consiste en la división de un grupo grande en otros más pequeños, para que analicen e intercambien puntos de vista sobre un tema dado; en cada uno de los subgrupos se designa un secretario que registre lo realizado en el equipo.

Esta técnica favorece la participación de todos y cada uno de los integrantes del grupo, a su vez comparten el trabajo y la responsabilidad, con esto se facilitan los acuerdos y se obtienen los diversos puntos de vista al analizar un tema.

c) El philips 6/6. Esta técnica consiste en la división de un grupo numeroso en equipos de seis personas con el objeto de que todos se expresen sobre un tema dado durante seis minutos.

Con esta técnica se asegura la participación de cada uno de los miembros del grupo, la cual favorece el pensamiento concreto y así en poco tiempo se obtienen enfoques y opiniones de todos.

d) Las escenificaciones. También reciben los nombres de sociodrama y dramatización.

Consiste en la interpretación teatral de una situación supuesta o real por dos o más personas ante el grupo.

A través de esta técnica se liberan inhibiciones, se establece una experiencia común que favorece la discusión y al mismo tiempo crea conciencia de un problema o situación e identifica alternativas de solución para los mismos, despersonalizando los problemas que causan ansiedad aumentando de esta forma la participación e interés.

Otras técnicas grupales son: mesa redonda, diálogo o debate público, discusión en grupo, plenaria o foro, estudio de casos, juegos vivenciales, entre otras.

Para seleccionar las técnicas a utilizar es necesario tomar en cuenta los siguientes criterios:

- *Debes considerar los objetivos planeados para el programa, el curso o el tema específico.* Ya que toda actividad de capacitación se realiza en función de los objetivos instruccionales, se deben considerar, delimitando los niveles de aprendizaje motor, cognoscitivo o afectivo que se pretenden alcanzar.
- *Revisa los temas a tratar.* Para seleccionar adecuadamente la técnica que facilite la enseñanza-aprendizaje de un tema en especial, es necesario revisar éste, para que la técnica sea acorde con su estructura, y se presente al grupo de la manera más clara y atractiva.

- *Revisa los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuentas, ya que de acuerdo con las características del instructor, una técnica puede ser más apropiada que otra.*
- *Equilibra la teoría y la práctica. Con esto se favorece la congruencia y sistematización del aprendizaje.*
- *Analiza las características de la población a capacitar.*
- *Analiza las técnicas a fondo buscando aquella que permita lograr los objetivos con mayor eficiencia.*

7. RECURSOS DIDÁCTICOS

Los recursos didácticos son cualquier medio o forma de presentación que el grupo puede ver u oír, y que el instructor utiliza para transmitir su información durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Tales materiales se utilizan para facilitar la comunicación de datos, ideas, principios y conceptos, para estimular las reflexiones.

Su propósito es servir a los sujetos para que adquieran los conocimientos y habilidades que son objetivos del evento de capacitación.

Los recursos didácticos se clasifican de la siguiente manera:



Las ayudas impresas o reproducciones. Son libros, manuales, folletos, reglamentos, hojas de trabajo, resúmenes, etc.

Sirven para proporcionar material preliminar a los trabajos, dotar de material de referencia que sirva como base a la preparación de reportes o como puente a la solución de problemas, proveer de material de revisión y práctica en la sesión y fuera de ella.

Ventajas: se pueden reproducir con anticipación, se pueden imprimir en grandes cantidades para ser usadas en varios programas y se reproducen fácilmente y en poco tiempo.

Desventajas: no consideran las diferencias individuales, pueden existir diferentes significados entre el instructor y los participantes y el aprendizaje está en función de la comprensión de la lectura.

Reglas para su empleo: destacar el contenido a que se refiere y su consistencia con los objetivos de capacitación, mantenerlas libres de influencias extrañas y confusiones, presentarlas en forma legible y atractiva, incluir índices, referencias e instrucciones para el estudio cuando sea necesario.



Ayudas gráficas incidentales: combinación de grabados, dibujos y palabras en un pizarrón, caballete o rotafolios.

Sirven para mencionar los objetivos del programa o de uno de sus temas, presentar y explicar términos técnicos, enfatizar puntos clave, puntos críticos y resumir.

Ventajas: son cómodas, en la mayoría de las aulas se cuenta con pizarrón y rotafolio y se pueden transportar fácilmente.

Desventajas: por su fácil acceso su uso es indiscriminado y requieren de bastante tiempo para su elaboración.

Reglas para su empleo: Deben ser apropiadas para los objetivos de aprendizaje y estar cuidadosa y claramente dibujadas o escritas con letras grandes, de modo que sean visibles y legibles para todo el grupo.



Ayudas tridimensionales: objetos reales como equipos, sus partes y herramientas.

Sirven para ilustrar y demostrar alguna operación o funcionamiento.

Ventajas: proporcionan profundidad y composición del objeto de estudio, se pueden eliminar u omitir los elementos no esenciales para su estudio y proporcionan vistas interiores que de otro modo no se pueden apreciar.

Desventajas: se pueden presentar problemas de comunicación y de mala interpretación en relación al tamaño, función y complejidad y requieren de espacio para su almacenamiento.

Reglas para su empleo: deben ser suficientemente grandes para que todos las puedan observar y se deben usar adecuadamente para evitar que se maltraten.



Material proyectable: diapositivas, transparencias y acetatos.

Sirven para presentar una introducción o panorama general de un tema o proceso, resumir un tema e ilustrar un detalle.

Ventajas: ilustran objetos, acontecimientos o ideas lejanas en tiempo o espacio, aumentan el tamaño, captan la atención, los equipos son de fácil manejo, pueden ser a color o en blanco y negro, se pueden utilizar en una gran variedad de contenidos y facilitan al instructor su enseñanza.

Desventajas: no proporcionan el movimiento requerido y el equipo es costoso.

Reglas para su empleo: adaptar al objetivo de entrenamiento, evitar la inclusión de material extraño y acompañarlas de comentarios apropiados.

8. EVALUACIÓN

La evaluación es la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores.

La evaluación debe ser:

- * **Integrada.** La evaluación es parte del sistema de capacitación; por lo tanto, se debe contemplar dentro del contexto de la capacitación y no como un elemento aislado.
- * **Continua.** Uno de los propósitos de la capacitación es orientar y estimular al personal, quien siempre se encuentra en desarrollo, lo que provoca continuas y nuevas necesidades a satisfacer.
- * **Realizada en equipo.** Todas las personas que forman parte de la capacitación o que son afectadas por ésta de participar de manera directa o indirecta.
- * **Específica.** Los implicados en la capacitación requieren conocer qué se está haciendo bien, las desviaciones, lo que es susceptible de mejorar y cómo se podría lograr esto. En la medida en que la especificidad de la evaluación permita

destacar debilidades y potencialidades, responderá al propósito para el cual fue diseñada.

- * Personalizada. Debe atender a las diferencias individuales y proporcionar los medios para la autoevaluación.
- * Metódica. Debe estructurarse metodológicamente, estableciendo normas y criterios aceptables, observables y aplicables en los productos y procesos.
- * Confiable. Se debe evaluar para conocer los beneficios reales y las limitaciones de manera creíble.

La evaluación abarca cuatro criterios generales:
- Reacción. <i>¿Le gustó el programa a los participantes?</i>
- Aprendizaje. <i>¿Qué y cuánto aprendieron los participantes?</i>
- Actitudes. <i>¿Qué cambios de conducta hacia el trabajo han resultado del programa?</i>
- Resultados. <i>¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?</i>
En la evaluación se deben considerar los siguientes aspectos:
- El desempeño de los participantes.
- El desempeño de los agentes capacitadores.
- La evaluación del curso por parte del coordinador.

Los propósitos de la evaluación son:

- * La evaluación permite optimizar la capacitación y lograr que a su vez se traduzca en cambios de comportamiento en los puestos de trabajo, proporcionándose así la optimización de los productos o servicios que se proporcionan.
- * Una buena evaluación es el punto de partida para la planeación, elaboración y realización de nuevas actividades de capacitación.

9. CARTA DESCRIPTIVA O PLAN DE SESIÓN

Una carta descriptiva o plan de sesión es una guía para el instructor en la cual se describen los contenidos a tratar en el curso, la duración de éstos, las técnicas a seguir y los materiales didácticos a utilizar.

Su finalidad es que al concluir el curso el instructor compruebe si el objetivo y los contenidos se cumplieron, así mismo le permite tener el control del tiempo y no desviarse en otros temas que no son acordes con el objetivo.

Los objetivos van de acuerdo a lo que se desea reforzar por medio del curso, es decir, conocimientos, habilidades (aptitudes, destrezas), actitudes y comportamientos o conductas externas.

No sólo cada tema, sino también cada grupo, tendrán objetivos particulares y específicos.

Los objetivos deberán redactarse de manera cuidadosa y exacta, ya que de la correcta precisión de éstos, dependerán:

- La amplitud del contenido.
- Las técnicas de instrucción.
- Los materiales didácticos.
- El tipo de evaluación.

Los objetivos deben cumplir las siguientes funciones:

- Comunicar a los participantes, a otros instructores o a cualquier persona, la intención del programa.
- Estimular y enfocar la atención de los participantes haciéndoles comprender lo que se espera de ellos.
- Precisar a los participantes el dominio que deben alcanzar en sus actividades.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS GALICIA, Fernando. Administración de Recursos Humanos. 4ª ed. México, Trillas, 1989. 521p.

Hacia una educación sin exclusiones. Nuevos compromisos para la Educación con personas Jóvenes y Adultos en América Latina y el Caribe. Chile, UNESCO, 1998. 40p.

Manual para elaborar programas de adiestramiento. México, ARMO, 1971. 126p.

PEEL, Malcolm. Capacitación eficaz. México, Panorama, 1997. 112p.

RAMÍREZ APÁEZ, Marissa. Análisis de las expectativas en el curso de Formación de Instructores. Tesis. México, 1993. 73p.

RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. Formación de Instructores. México, Mc Graw Hill, 1991. 197p.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Elementos técnicos y normativos de la capacitación. 43p.

SIKULA, Andrew F. y John F. McKenna. Administración de Recursos Humanos. Conceptos prácticos. México, Limusa, 1989. 502p.

SILICEO AGUILAR, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de personal. 3ª. de. México, Limusa, 1997. 210p.

ANEXO 3

"MATERIAL

DIDÁCTICO"

a) Acetatos

b) Técnicas grupales

a) Acetatos

A continuación se muestran los acetatos que sirvieron de apoyo en la impartición del curso de Formación de Instructores diseñado para Reino Aventura.

La elaboración de los siguientes acetatos se basó en las características de los participantes del curso, tomando en cuenta su edad, su lenguaje y su ambiente laboral. Éstos acetatos fueron un recurso muy importante para la comprensión de los temas que se emplearon en el desarrollo del curso y asimismo lograr el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, encaminado al cumplimiento de los objetivos de cada uno de los temas.

Se realizaron 37 acetatos abarcando el contenido temático del curso:

1. Objetivo General.	15. Roles de los Participantes (cuatro acetatos).
2. Capacitación.	16. Conducción de Grupos.
3. Adiestramiento.	17. Técnicas Instruccionales.
4. El adiestramiento se basa principalmente en cuatro pasos.	18. Técnicas Grupales.
5. Cómo prepararse para instruir.	19. Para Seleccionar las Técnicas a Utilizar es Necesario.
6. Cómo instruir.	20. Recursos Didácticos.
7. Instructor.	21. Clasificación de los Recursos Didácticos.
8. Características del Instructor (dos acetatos).	22. Evaluación.
9. Perfil del Instructor (dos acetatos).	23. La Evaluación Abarca Cuatro Criterios.
10. Sugerencias para el Instructor (dos acetatos).	24. En la Evaluación se Deben Considerar.
11 Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (dos acetatos).	25 Carta Descriptiva o Plan de Sesión.
12. Principales Elementos que Intervienen en el Proceso Instrucciona.	26. Elaboración de Objetivos.
13. Características de la Juventud (dos acetatos).	27. De la Precisión de los Objetivos Dependerá.
14. Puntos que Facilitan el Proceso de E-A en los Jóvenes (dos acetatos).	28. Los Objetivos Deben Cumplir las Siguietes Funciones.

1

Objetivo General

Formar Instructores proporcionándoles instrumentos didácticos que les sirvan en su área de trabajo con el fin de facilitar el proceso de capacitación y aprendizaje en el personal.



2

Capacitación

Es un proceso educativo a corto plazo planeado y basado en necesidades reales de una empresa u organización y orientado hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes en el personal necesario para acrecentar la eficiencia en el trabajo de las metas organizacionales.



3

Adiestramiento

Es el desarrollo de habilidades de tipo motriz se caracteriza por llevar la teoría a la práctica y por desarrollar habilidades motoras o musculares.



4

El adiestramiento se basa principalmente en cuatro pasos:

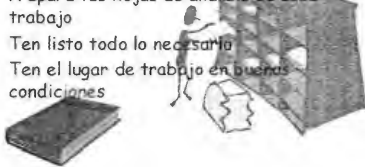
- Hacer
- Decir
- Mostrar
- Comprobar



5

Como prepararse para instruir

- Haz tu agenda de adiestramiento
- Prepara tus hojas de análisis de cada trabajo
- Ten listo todo lo necesario
- Ten el lugar de trabajo en buenas condiciones



6

Como instruir

- Prepara al trabajador
- Muestra el trabajo
- Comprueba que aprendió
- Observálo en la práctica



7

Instructor



Es la persona que organiza, coordina, dirige, opera y evalúa el proceso de enseñanza - aprendizaje, con el objeto de desarrollar y perfeccionar los conocimientos, habilidades o actitudes de los participantes, a través de un programa de capacitación.

8

Características del Instructor

- Ser capaz de señalar un objetivo común
- Poder señalar el camino para lograr el objetivo
- Tener los conocimientos necesarios
- Habilidad para comunicar ideas



8

Características del Instructor

- Ser un agente de cambio
- Despertar la atención, interés y deseo de estudio
- Involucrar al grupo en los objetivos del curso
- Crear un ambiente informal y ofrecer apoyo y amistad



9

Perfil del Instructor



- Ser auténtico
- Tener una expresión verbal clara, precisa y sencilla
- Tener capacidad de análisis y síntesis
- Despertar y conservar la atención grupal
- Habilidad para integrar a los grupos y conducirlos al logro de los objetivos propuestos

9

Perfil del Instructor



- Habilidad para manejar situaciones conflictivas
- Hábito de escuchar
- Facilidad para manejar situaciones imprevistas
- Orden para coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos

10

Sugerencias para el Instructor

- Infórmate al máximo sobre tu grupo
- Sé puntual
- Motiva al grupo
- Ten tono de voz amable
- Al hablar ve al frente y comunica con claridad tus ideas
- Conserva una postura adecuada



Sugerencias para el Instructor

- Evita la mímica y tics nerviosos
- Evita acciones que distraigan al grupo
- No te disculpes
- Siempre que inicies una idea llega al final, y hasta entonces responde dudas
- No permitas que saboteen tu trabajo



Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

El aprendizaje se define como los principios, hechos y técnicas comprendidos y asimilados por los individuos, incluyendo el uso o aplicación que en el trabajo se hace de estos.

Enseñanza significa marcar y alude al hecho de comunicar conocimientos.



Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

Educar es obtener y desarrollar en la persona todo el potencial interno que posee para crecer como hombre, miembro de una familia, de un equipo de trabajo, ciudadano, etc.



Principales Elementos que Intervienen en el Proceso Instruccional



Participantes

Instructor

Contenido del curso



Características de la Juventud

Estudia temas nuevos de acuerdo a sus intereses

Tiene como motivación prepararse para su futuro

Piensa que debe realizar las cosas en el momento

Su atención es total al tema de interés

Su aprendizaje es razonado



Características de la Juventud

Desarrolla resistencias y en ocasiones acepta el cambio

Establece relaciones personales

Desea ser independiente

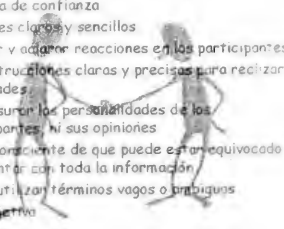
Le agradece los elogios

Son sus características



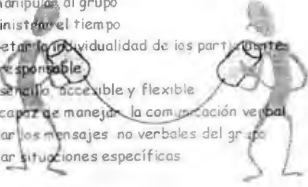
Puntos que Facilitan el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los Jóvenes

- Un clima de confianza
- Mensajes claros y sencillos
- Percebir y aclarar reacciones en los participantes
- Dar instrucciones claras y precisas para realizar actividades
- No censurar las personalidades de los participantes ni sus opiniones
- Estar consciente de que puede estar equivocado o no contar con toda la información
- Evitar utilizar términos vagos o ambiguos
- Ser objetivo



Puntos que Facilitan el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los Jóvenes

- No manipular al grupo
- Administrar el tiempo
- Respetar la individualidad de los participantes
- Ser responsable
- Ser sencillo, accesible y flexible
- Ser capaz de manejar la comunicación verbal
- Captar los mensajes no verbales del grupo
- Captar situaciones específicas



Roles de los Participantes



Roles de los Participantes



Roles de los Participantes

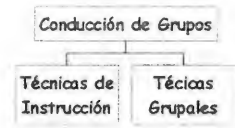


Roles de los Participantes



16

Conducción de Grupos



17

Técnicas Instruccionales

- Técnicas Instruccionales
- Expositiva
 - Interrogativa
 - Demostrativa

18

Técnicas Grupales

- Técnicas Grupales
- Tormenta de Ideas
 - Cornillos
 - Philips 6/6
 - Escenificaciones
 - Entre Otras

19

Para Seleccionar las Técnicas a Utilizar es Necesario:

- Considerar los objetivos planeados para el programa, el curso o el tema específico
- Revisar los temas a tratar
- Revisar los recursos humanos, técnicos y materiales con los que cuentas
- Equilibrar la teoría y la práctica
- Analizar las características de la población a capacitar
- Analizar las técnicas a fondo

20

Recursos Didácticos

Son cualquier medio o forma de presentación que el grupo puede ver u oír, y que el instructor utiliza para transmitir su información durante el proceso de Enseñanza Aprendizaje



21

Clasificación de Recursos Didácticos

- Ayudas Impresas o Reproducciones
- Ayudas Gráficas
- Ayudas Tridimensionales
- Material Proyetable

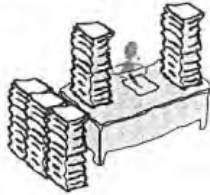


Evaluación

Es la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor.

La evaluación debe ser:

- Integral
- Continua
- Realizada en etapas
- Específica
- Personalizada
- Metódica
- Confiable



En la Evaluación se Deben Considerar

El desempeño de los participantes

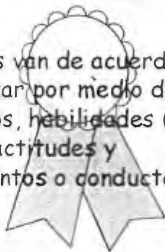
El desempeño de los agentes capacitadores

La evaluación del curso por parte del coordinador



Elaboración de objetivos

Los objetivos van de acuerdo a lo que se desea reforzar por medio del curso: Conocimientos, habilidades (aptitudes, destrezas), actitudes y comportamientos o conductas externas.



La Evaluación Abarca Cuatro Criterios

Reacción. ¿Le gustó el programa a los participantes?

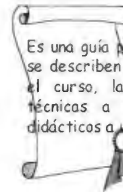
Aprendizaje ¿Qué y cuánto aprendieron los participantes?

Actitudes ¿Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?

Resultados ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?



Carta Descriptiva o Plan de Sesión



Es una guía para el instructor en la cual se describen los contenidos a tratar en el curso, la duración de éstos, las técnicas a seguir y los materiales didácticos a utilizar.

De la Precisión de los Objetivos Dependerá

La amplitud del contenido

Las técnicas de instrucción

Los materiales didácticos

El tipo de evaluación

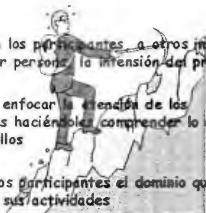


Los Objetivos Deben Cumplir las Sigüientes Funciones:

Comunicar a los participantes a otros instructores
o a cualquier persona la intención del programa

Estimular y enfocar la atención de los
participantes haciéndoles comprender lo que se
espera de ellos

Precisar a los participantes el dominio que deben
alcanzar en sus actividades



b) Técnicas Grupales

Para evitar el tedio entre los participantes y reforzar el aprendizaje de los asistentes incluimos una serie de Técnicas Grupales en la impartición del curso de Formación de Instructores diseñado para Reino Aventura. Dichas técnicas cumplieron diversos fines como: *presentación, animación, análisis, concentración y discusión.*

Las técnicas grupales que utilizamos fueron:

- ¡ Ponte Atento!
- La Telaraña.
- El Bum.
- Esto Me Recuerda.
- Colores.
- Canoas.
- Estudio de Casos.
- El Cartero.
- Unión de Puntos.
- El Mundo.
- Cuerpos Expresivos.

A continuación se especifica el objetivo, el material y el desarrollo de cada una de las técnicas grupales antes mencionadas.

¡PONTE ATENTO!

Tal vez tienes en este momento mil cosas dando vuelta por tu cabeza, te encuentras papaloteando en el aula y además ves a tus compañeros e instructores como marcianos invadiendo tú mundo.

No te preocupes no somos peligrosos, estamos aquí por lo mismo que tú, para participar en un curso ¿de qué?... Ah! de Formación de Instructores que te ayudará a desempeñarte mejor en tu trabajo.

No es difícil, sólo **¡CONCÉNTRATE!** y piensa en seis cosas que te inquieten y te impidan poner atención y anótalas a continuación:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Ahora sí, **OLVÍDATE DE TODO** durante estos días y no te preocupes porque esta hoja se te devolverá al finalizar el curso.

LA TELARAÑA

OBJETIVO: Presentación, integración.

MATERIALES: Una bola de estambre.

DESARROLLO:

Los participantes se colocan de pie formando un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de estambre, el cual tiene que decir su nombre, área, puesto e interés de su participación. Luego, éste toma la punta del estambre y lanza la bola a otro compañero, quien a su vez debe presentarse de la misma manera. La acción se repite hasta que todos los participantes quedan enlazados en una especie de telaraña.

Una vez que todos se han presentado, quien se quedó con la bola debe regresarla al que se la envió, repitiendo los datos dados por su compañero. Este a su vez, hace lo mismo de tal forma que la bola va recorriendo la misma trayectoria pero en sentido inverso, hasta que regresa al compañero que inicialmente la lanzó. Hay que advertir a los participantes la importancia de estar atentos a la presentación de cada uno, pues no se sabe a quien va a lanzarse la bola y posteriormente deberá repetir los datos del lanzador.



EL BUM

OBJETIVO: Animación, concentración, formación de pequeños grupos.

DESARROLLO:

Todos los participantes se sientan en círculo, se dice que vamos a numerarnos en voz alta y que todos a los que les toque un múltiplo de siete (7-14-21-28, etc.) o un número que termine en siete (17-27-37, etc.) debe decir ¡BUM! en lugar del número; el que sigue debe continuar la numeración, pero del lado contrario.

Pierde el que no dice BUM o el que se equivoca con el número siguiente. Los que pierden se van saliendo del juego y se vuelve a iniciar la numeración por el número uno.

La numeración debe irse diciendo rápidamente; si un compañero también se tarda queda descalificado.

Los últimos jugadores son los que ganan.



ESTO ME RECUERDA

OBJETIVO: Animación, concentración.

DESARROLLO:

Esta técnica consiste en que un participante recuerda alguna cosa en voz alta. El resto de los participantes manifiestan lo que a cada uno de ellos, eso les hace recordar espontáneamente.

Ejemplo: pensé en una gallina, eso me recuerda... huevos, eso me recuerda pollitos, ¡ah! eso me recuerda una canción, etc.

Debe hacerse con rapidez. Si se tarda más de cuatro segundos, sale del juego.



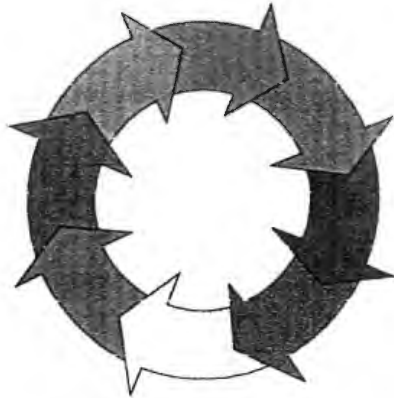
COLORES

OBJETIVO: Formación de pequeños grupos.

MATERIAL: Papeles de colores, bolsa oscura o un bote.

DESARROLLO:

En una bolsa de color oscuro o en un bote se vierten papeles de colores, tantos como equipos se requieran, se les pide a los participantes que cada uno saque de la bolsa o bote un papel y de acuerdo al color se reúnan en equipo con los otros participantes.



CANOAS

El número de participantes es indefinido, se recomienda un mínimo de 15.

OBJETIVO: Animación, formación de pequeños grupos.

DESARROLLO:

Todos los participantes se ponen de pie. El coordinador entonces, cuenta la siguiente historia:

"Estamos navegando en un enorme buque, pero vino una tormenta que está hundiendo el barco. Para salvarse, hay que subirse en unas canoas salvavidas. Pero en cada canoa solo pueden entrar (se dice un número)...personas."

El grupo tiene entonces que formar círculos en los que esté el número exacto de personas que pueden entrar en cada canoa. Si tienen más personas o menos, se declara hundida la canoa y esos participantes se tienen que sentar.

Inmediatamente, se cambia el número de personas que pueden entrar en cada canoa, se van eliminando a los "ahogados" y así se prosigue hasta que quede un pequeño grupo que serán los sobrevivientes del naufragio.

Debe darse unos cinco segundos para que se formen las lanchas, antes de declarar los hundidos.

Deben darse las órdenes rápidamente para hacerla ágil y sorpresiva.



ESTUDIO DE CASOS

OBJETIVO: Permite llegar a conclusiones o a formular alternativas sobre una situación o problema determinado.

MATERIALES: Hoja con un caso concreto a resolver.

DESARROLLO:

Los que coordinan preparan un resumen sobre una situación o problema que tenga que ver con el tema que se trabaja, bajo la forma de un "caso" particular.

1. Se divide al grupo en equipos pequeños y se les reparte una hoja con el "caso" a resolver.
2. Todos los participantes en base al documento, discuten el caso presentado, dando ideas, posibles soluciones o interpretaciones, durante 7 minutos.
3. Una vez agotada la discusión, se realiza una síntesis y se trata de resolver el "caso", comentando las conclusiones a todo el grupo y se analiza su viabilidad.

RECOMENDACIONES:

La situación o caso que se presente debe ser trabajado de antemano y con la información necesaria para poder desarrollar la discusión.

UTILIZACIÓN:

- Para llegar a conclusiones sobre hechos concretos.
- Preferible utilizarla para analizar un aspecto concreto de un tema.



TEMA: *Participantes a los que se puede enfrentar el instructor.*

CASO:

Te encuentras impartiendo un curso de capacitación con 15 integrantes, después de transcurridas 2 horas, un participante te reta poniendo en duda la información que tú estás proporcionando, dos integrantes más lo apoyan, de pronto pierdes el control del grupo y pareciera que todos están en desacuerdo contigo.

Hay que recordar que es tu primer curso como instructor y te sientes nervioso ante esta situación.

1. ¿Cómo enfrentarías este hecho con el participante que inicio esta situación?
2. ¿Qué harías para volver a tener el control del grupo?
3. ¿Tu actitud ante este incidente sería de agresividad, pasividad o indiferencia y por qué?

TEMA: *Participantes a los que se puede enfrentar el instructor.*

CASO:

Te encuentras impartiendo un curso de capacitación con 15 integrantes, en el desarrollo del mismo diriges una pregunta a X participante y éste contesta con una barbaridad que nada tiene que ver con el tema, los demás integrantes comienzan a burlarse de él y a ofenderlo.

El participante se siente rechazado e inferior al resto del grupo por el incidente y por ésta razón ya no vuelve a participar a lo largo de la sesión.

1. ¿Qué hubieras hecho para que no se burlaran del participante y así evitar lo que ocurrió después?
2. ¿Cómo fomentarías la confianza del participante nuevamente?
3. ¿Qué actitud tomarías ante el grupo para que esta situación no volviera a repetirse?

TEMA: *Participantes a los que se puede enfrentar el instructor.*

CASO:

Te encuentras impartiendo un curso de capacitación con 15 integrantes, al dar la explicación de un tema, te equivocas al pronunciar una palabra y un participante se ríe de tu error contagiando al resto del grupo, tu haces como si nada hubiera pasado e ignoras el percance, pero te sientes incómodo por lo sucedido y aún así no lo demuestras, después de un rato, el mismo participante retoma tu error para hacer una broma general y el grupo vuelve a caer en su juego.

Tú ya no soportas esta situación y por lo mal que te sientes, sales del salón, importándote poco el curso.

1. ¿La actitud que tomaste fue la correcta y por qué?
2. ¿Antes de tomar esa actitud drástica y salir del salón, que solución hubieras dado para no quedar en ridículo frente al grupo?
3. ¿De qué manera hubieras enfrentado la situación con el participante que se burló de ti?

EL CARTERO

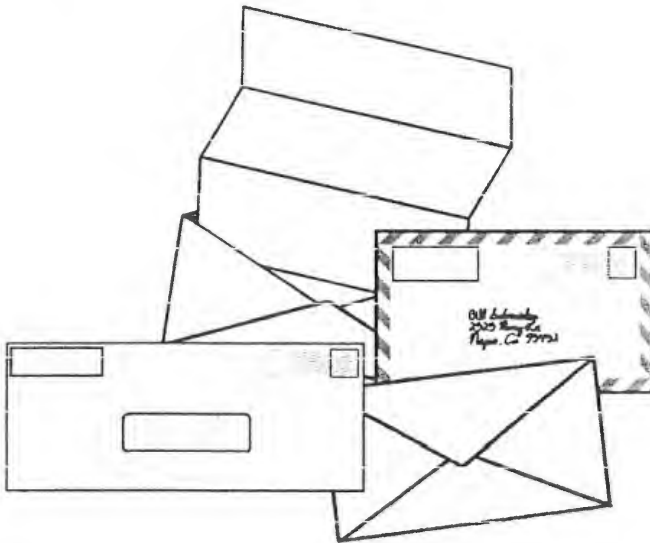
OBJETIVO: Animación.

DESARROLLO:

Todos los participantes se forman en círculo con sus respectivas sillas. El coordinador queda al centro, de pie. Se explica a los participantes que el coordinador es un cartero y que trae una carta para las personas que posean características específicas y esas personas deben cambiar de lugar.

Ejemplo: el cartero trae una carta para aquellos que traigan puestos calcetines de color negro, para los que traigan puesto un anillo, para los que traigan aretes, etc.

Cuando se menciona una característica obvia, como: el cartero trae una carta para aquellos que tengan orejas, que estén vestidos, que tengan cabello, etc. Todos deberán cambiar de asiento. (El que está al centro, deberá aprovechar esto para ocupar uno y dejar a otro compañero al centro).



UNIÓN DE PUNTOS

OBJETIVO: Concentración.

MATERIALES: Hojas de papel.

DESARROLLO:

El coordinador anota la siguiente figura en el pizarrón:



Posteriormente se les indica a los participantes que copien la misma figura en su hoja blanca, y que traten de unir los nueve puntos con sólo 4 líneas rectas, sin separar el lápiz de la hoja, ni remarcar ninguna de las líneas.

EL MUNDO

OBJETIVO: Animación, concentración.

MATERIALES: Una pelota.

DESARROLLO:

El número de participantes es ilimitado; se forma un círculo y el coordinador explica que se va a lanzar la pelota, diciendo uno de los siguientes elementos: AIRE, TIERRA O MAR; la persona que reciba la pelota debe decir el nombre de algún animal que pertenezca al elemento indicado, dentro del tiempo de 5 segundos. En el momento en que cualquiera de los participantes al tirar la pelota dice: "MUNDO", todos deben cambiar de sitio.

Pierde el que se pasa del tiempo, o no dice el animal que corresponde al elemento indicado. Ejemplo: se lanza la pelota a cualquiera de los participantes, al mismo tiempo que le dice "AIRE", el que recibe la pelota debe responder en cuestión de 5 segundos: "paloma". Inmediatamente después lanza la pelota a cualquier otro participante diciendo "MAR", por ejemplo, y así sucesivamente

El coordinador controla los 5 segundos y debe estar presionando con el tiempo.



CUERPOS EXPRESIVOS

OBJETIVO: Animación, formación de pequeños grupos.

MATERIAL: Papeles pequeños.

DESARROLLO:

Se escriben en los papelitos nombres de los animales (macho, hembra) y algo que se relacione con ellos, ejemplo: león en un papelito, leona en otro y por último en otro papelito domador (tantos papeles como participantes).

Se distribuyen los papelitos y se dice que, durante 5 minutos, sin hacer sonidos deben actuar como el animal o personaje que les tocó y buscar a su tercia. Cuando creen que se han encontrado, se toman del brazo y se quedan en silencio alrededor del grupo; no se puede decir a sus compañeros qué animal o personaje son.

Una vez que todos tienen a su tercia, dicen qué estaban representando cada uno, para ver si acertaron.



ANEXO 4

"GUÍA DE

EVALUACIÓN DEL

CURSO"

EVALUACIÓN DEL CURSO

Nombre del curso: _____

Nombre del instructor: _____

Impartido el _____ de _____ de 1999.

Instrucciones: Lee atentamente y marca con una (X) en la columna que exprese tu opinión sobre el curso. Utiliza pluma.

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Se proporcionaron materiales de trabajo y consulta.				
Las actividades estuvieron repartidas correctamente durante la sesión (introducción, desarrollo y conclusión).				
Duración.				
Horario.				

CONTENIDO DEL CURSO

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Se estableció el objetivo.				
Se explicó el objetivo del curso.				
Tiene aplicación el curso en tu trabajo.				
Combina teoría y práctica.				
Aporta nuevos conceptos y técnicas.				
Se entendieron los conceptos manejados en el curso.				
Fue de interés para el grupo.				

INSTRUCTOR

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Cumplió con el objetivo del curso.				
Dominó el tema.				
Fue preciso en la comunicación y claro en sus explicaciones.				
Propició un ambiente de confianza.				
Promovió el interés y la participación.				
Manejo el tiempo.				
Utilizó materiales de apoyo.				
Fue puntual.				

1. Indica cualquier comentario que tengas para ayudar al instructor a mejorar su exposición:

2. ¿Cuáles fueron las partes más útiles del curso y por qué?

3. ¿Cuáles fueron las partes menos importantes del curso y por qué?

4. Da tu opinión sobre los apoyos didácticos utilizados en el curso:

5. ¿Obtuviste lo que querías del curso? SI () NO () ¿Por qué? _____

6. Por favor evalúa el curso: Excelente ___ Bueno ___ Aceptable ___ Deficiente ___

7. ¿Tienes algunos comentarios o sugerencias relacionadas con el curso, u otro aspecto del entrenamiento? Si es así, indícalo:

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 5

"GUÍA DE

EVALUACIÓN DEL

SEGUIMIENTO"

SEGUIMIENTO DE LOS PARTICIPANTES
ASISTENTES AL CURSO DE FORMACIÓN DE INSTRUCTORES
IMPARTIDO DEL 2 AL 4 DE FEBRERO DE 1999

Fecha: _____

I. DATOS GENERALES:

Nombre del instructor: _____
apellido paterno apellido materno nombre(s)

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____

Escolaridad: _____

II: DATOS LABORALES:

Área laboral: _____ Puesto: _____

Actividades que se realizan en el área
laboral: _____

Conocimientos previos sobre la Formación de Instructores: _____

Antigüedad en la empresa: _____ Antigüedad en el puesto: _____

INSTRUCCIONES: Este instrumento servirá de guía de observación al momento de que el instructor imparta su curso, con el fin de evaluar su desempeño como instructor.

- ¿Hubo definición y presentación del objetivo del curso?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- Aspecto y conducta del instructor al dirigirse al grupo de trabajo:

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- Actitud del instructor en ese momento. Comunicación verbal (tono de voz, uso de muletillas) y no verbal (postura, mirada, manejo de las manos, etc.):

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Cómo dió la información, mantuvo el interés y control del grupo en todo momento?:

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Motivó a los participantes a expresar sus comentarios y se dirigió a ellos cordialmente?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Al momento de dar la información fue claro y utilizó técnicas de instrucción?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Utilizo material didáctico y tuvo control del tiempo?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Aclaró dudas en el momento?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿De qué manera concluyó el curso?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Verificó que el objetivo del curso se cumpliera?:

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Se realizaron suficientes prácticas que apoyaron el aprendizaje?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

- ¿Utilizó correctamente el plan de sesión?

Muy bueno: _____ Bueno: _____ Aceptable: _____ Deficiente: _____

¿Por qué? _____

NOMBRE DEL OBSERVADOR:

EVALUACIÓN DEL CURSO

Nombre del curso: _____

Nombre del instructor: _____

Impartido el _____ de _____ de 1999.

Instrucciones: Lee atentamente y marca con una (X) en la columna que exprese tu opinión sobre el curso. Utiliza pluma.

ORGANIZACIÓN DEL CURSO

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Se proporcionaron materiales de trabajo y consulta.				
Las actividades estuvieron repartidas correctamente durante la sesión.				
Duración.				
Horario.				

CONTENIDO DEL CURSO

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Se estableció el objetivo.				
Se explicó el objetivo del curso.				
Tiene aplicación el curso en tu trabajo.				
Combina teoría y práctica.				
Aporta nuevos conceptos y técnicas.				
Se entendieron los conceptos manejados en el curso.				
Fue de interés para el grupo.				

INSTRUCTOR

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Cumplió con el objetivo del curso.				
Dominó el tema.				
Fue preciso en la comunicación y claro en sus explicaciones.				
Propició un ambiente de confianza.				
Promovió el interés y la participación.				
Resolvió dudas planteadas por los participantes.				
Su trato hacia el grupo fue cordial.				
Manejo el tiempo.				
Utilizó materiales de apoyo.				
Fue puntual.				

RECURSOS DIDÁCTICOS

	<i>DEFICIENTE</i>	<i>ACEPTABLE</i>	<i>BUENO</i>	<i>MUY BUENO</i>
Se utilizó material didáctico.				
Los recursos utilizados impactaron en los resultados del curso				
Se utilizó técnicas grupales.				
Las técnicas aplicadas lograron la participación de todo el grupo.				

1. ¿Qué le recomiendas al instructor para mejorar su exposición?

2. ¿Qué elementos del curso resultan más útiles para el desempeño de tu trabajo y por qué?

3. ¿Qué elementos del curso te parecieron menos importantes y por qué?

4. Da tú opinión sobre los apoyos didácticos utilizados en el curso.

5. ¿Se cubrieron tus expectativas con el curso? SI () NO () ¿Por qué? _____

6. ¿Cómo evaluarías el curso?: Excelente _____ Bueno _____ Aceptable _____ Deficiente _____

7. ¿Qué comentarios o sugerencias harías al curso?

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

BIBLIOGRAFÍA

- AGULLA, Juan Carlos. *Educación. Sociedad y Cambio Social*. Buenos Aires, Kapelusz, 1973. 349 p.
- ARIAS GALICIA, Fernando. *Administración de Recursos Humanos*. 4ª. Ed. México, Trillas, 1989. 535 p.
- BEAL, H. H. *Conducción y Acción. Dinámica del Grupo*. Buenos aires, Kapelusz, 1976. 453 p.
- BLEICKEN BLEICK, Von. *Manual para el Adiestramiento del Personal*. 3ª. Ed. México, Herrero.
- CARTWRIGHT y Zander. *Dinámica de Grupos*. México, Trillas, 1971. 389 p.
- Diccionario de Ciencias de la Educación. Madrid*. 1983. Vol. I., Santillán.
- DURKHEIM, Emile. *Educación y Sociología*. 3ª. Ed. Barcelona, Ediciones Península, 1990. 188 p.
- FAIRCHILD. *Diccionario de Sociología*.
- FERMOSO ESTÉBANEZ. Paciano. *Teoría de la educación*. 3ª. Ed. México, Trillas, 1990. 506 p.
- FERNÁNDEZ ARENA, José Antonio. *El Proceso Administrativo*. 11ª. Ed. México, Diana, 1977. 249 p.
- GARIBAY, Françoise et. al. *La Evaluación en los cursos de Capacitación: Principios, Técnicas e Instrumentos*. México, Inca rural, 1981. 55 p.
- GUZMÁN VALDIVIA, Isaac. *Problemas de la Administración*. México, Limusa-Willey, 1966.
- Hacia una Educación sin exclusiones. Nuevos compromisos para la Educación con personas Jóvenes y Adultos en América Latina y el Caribe*. Chile, UNESCO, 1998. 40 p.
- HERBERT A., Simon. *El Comportamiento Administrativo*. Estudio de los Procesos y Decisiones en la Organización Administrativa. Buenos Aires, Aguilar, 1988.
- HERNÁNDEZ DELGADO, Gilberto. *Metodología de la Educación para adultos en la Capacitación*. En. Pedagogía para el adiestramiento. ARMO. Vol. I al VII.

- HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ. Sergio y Nicolás Ballesteros Inda. *Fundamentos de Administración*. México, Mc Graw Hill, 1993. 421 p.
- ISAIS REYES, Jesús M. *Educación de Adultos*. 3ª. Ed. Oasis, 1981. 213 p.
- KOONTZ, Harold y Heinz Welhrich. *Administración*. Una perspectiva global. 5ª. Ed. México, Mc. Graw Hill, 1994.
- LARROYO, Francisco. *La Ciencia de la Educación*. 16ª. Ed. México, Porrúa, 1978. 612 p.
- LINDGREN, H.G. *Introducción a la Psicología Social*. México, Trillas, 1971. 281 p.
- LUZURIAGA, Lorenzo. *Pedagogía*. 16ª. Ed. Buenos Aires, Losada, 1984. 331 p.
- MANTOVANI, Juan. *Educación y Plenitud Humana*. 10ª. Ed. Buenos Aires, El Ateneo 1978. 194 p.
- Manual para elaborar programas de Adiestramiento*. México, ARMO, 1971. 126 p.
- MERCADO TERÁN, Rubén y Ana Ma. Fernández G. Saravia. *Guía para elaborar y aplicar contenidos de Capacitación*. México, CEDEPAS, 1980. 84 p.
- MÜNCH GALINDO, Lourdes y José García Martínez. *Fundamentos de Administración*. 5ª. Ed. México, Trillas. 1990. 240 p.
- OTTAWAY OSWAY, Andrew Kennath. *Educación y Sociedad*. Introducción a la Sociología de la Educación. Buenos Aires, Kapelusz, 1973. 231 p.
- PEEL, Malcolm. *Capacitación eficaz*. México, Panorama, 1997. 112 p.
- RAMÍREZ APÁEZ, Marissa. *Análisis de las Expectativas del curso de Formación de Instructores*. México, 1993. 74 p.
- REYES PONCE, Agustín. *Administración de Empresas*. Teoría y Práctica. Tomo I y II. México. Limusa, 1966. 392 p.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Formación de Instructores*. México, Mc Graw Hill, 1990. 196 p.
- RODRÍGUEZ ESTRADA, Mauro. *Relaciones Humanas*. Serie Capacitación Integral. Tomo II. 2ª. Ed. México, El Manual Moderno, 1988. 70 p.

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Diagnóstico de necesidades de Capacitación*. Guías técnicas para organizar y operar el proceso capacitador. No. 3. 59 p.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Elementos técnicos y normativos de la Capacitación*. Guía técnica. 1996. 43 p.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Programa Nacional de Capacitación y productividad 1990 - 1994*. 91 p.
- SIKULA, Andrew F. y John F. Mckena. *Administración de Recursos Humanos*. Conceptos prácticos. México, Limusa, 1989. 502 p.
- SILICEO AGUILAR, Alfonso. *Capacitación y Desarrollo de Personal*. 3ª. Ed. México, Limusa, 1997. 210 p.
- TERRAZAS DOMÍNGUEZ, Angélica de G. *Teorías del Aprendizaje*. Vol. I. *La práctica Educativa con Adultos*. Antología. México. 1997. 295 p.
- TIRADO BENEDI, Domingo. *Sociología de la Educación*. 4ª. Ed. México. Fernández Editores, 1967. 174 p.
- TORRES RIVERA, María Luisa. *El papel del Pedagogo en la Capacitación del Personal*. Tesina. ENEP Acatlán. 1988.
- TYSON, York y Alfred Shaun. *Administración de Personal*. México, Trillas, 1989. 349 p.