



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD AJUSCO

**“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA
FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DE PROFECO”.**

TESIS

Para obtener el título de Licenciada en Pedagogía
Presenta:

ZULLY DAYAM MOCTEZUMA PALOMARES

Directora de Tesis:

Mtra. Guadalupe Carranza Peña.

México D. F. 2008.

INDICE

INTRODUCCION	4
CAPITULO 1. ¿QUÉ ES UNA INSTITUCIÓN?	6
1.1. Caracterización de PROFECO.....	11
1.2. Importancia de la Capacitación en PROFECO.....	12
1.3. La Necesidad de Formar Instructores en PROFECO.....	13
CAPITULO 2. CAPACITACION	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.2 Educación de Adultos.....	23
2.3 Características que influyen en la Capacitación de Adultos.....	27
2.3.1 Auto motivación.....	27
2.3.2 Experiencia y Conocimientos.....	27
2.3.3 Necesidad de Constatación.....	28
2.3.4 Capacidad de Aprender.....	28
2.3.5 Capacidad Crítica.....	28
2.3.6 Conductas Estereotipadas.....	29
2.3.7 Falta de Confianza.....	29
2.3.8 Expectativas Diferentes.....	30
2.3.9 Temor al Ridículo.....	30

CAPITULO 3. PROCESO ENSEÑANZA – APRENDIZAJE	32
3.1. Cómo aprenden los adultos, una visión constructivista.....	32
3.1.1. El Instructor, otro adulto que enseña y que facilita el aprendizaje.....	33
3.1.2. Los Contenidos de Enseñanza, Conceptual, Procedimental y Actitudinal.....	34
3.2. Metodología específica para guiar el proceso de Enseñanza – Aprendizaje.....	36
3.2.1 Estrategias de enseñanza.....	36
3.2.2 Estrategias de aprendizaje.....	40
CAPITULO 4. PROPUESTA PEDAGÓGICA	43
4.1. Programa de formación de instructores de PROFECO.....	47
CONCLUSIONES	90
BIBLIOGRAFÍA	92

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES:

POR SU AMOR Y APOYO PARA SER LA MUJER QUE AHORA SOY, Y POR BRINDARME LA MEJOR HERENCIA QUE PUDE TENER "EDUCACION", ¡LOS QUIERO MUCHO!

A MIS HERMANAS:

POR SER MIS COMPAÑERAS Y AMIGAS, ESPERO QUE LES SIRVA DE EJEMPLO QUE CUANDO SE QUIERE SE PUEDE.

A MONICA Y ABADESA:

POR NO DEJARME QUEDAR EN EL CAMINO.

A MI ASESORA LUPITA:

POR SU APOYO, TIEMPO, ASESORIA Y PACIENCIA PARA LOGRAR CUMPLIR UNA DE MIS METAS EN LA VIDA, GRACIAS.

A DIOS:

POR PERMITIRME VIVIR ESTOS MOMENTOS.

INTRODUCCIÓN

La problemática del consumo en nuestros días no sólo se vuelve compleja y difícil de resolver, sino que además la enorme cantidad de arbitrariedades y anomalías que cometen en contra nuestra los publicistas, fabricantes y comerciantes nos hacen sentir indefensos e impotentes ya que los consumidores mexicanos constituimos el sector menos organizado de los que intervienen en el proceso económico de la sociedad por la falta de información y desorientación como consumidores y aunque existen instituciones encargadas de regular esto como lo es PROFECO a través de cursos y asesorías que se imparten en las delegaciones y municipios del área metropolitana y en los estados de la República Mexicana o directamente en la matriz de dicha institución, los cursos son dirigidos por instructores que son los encargados de difundir y concienciar a los consumidores ; pero no todos ellos cuentan con una formación adecuada que les sirva en esta labor por lo cual es necesario que se les apoye ya que son los encargados de dar una educación para el consumo a la sociedad , con estos antecedentes surge mi preocupación por ayudar a mejorar esta labor creando un programa para la formación de instructores que realmente les ayude a lograr cumplir con los objetivos de PROFECO y con ello mejore la ayuda que brinda a la sociedad que tanta falta nos hace.

Por lo cual se presenta el siguiente trabajo esperando sirva como una herramienta que apoye a los capacitadores o instructores, en el proceso de instrucción- aprendizaje que les permita facilitar el aprendizaje de los consumidores de una manera más eficaz a través del curso de formación de instructores de PROFECO que presento.

El trabajo esta dividido en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se explica lo que es una institución para después mostrarles lo que es PROFECO, en que consiste la capacitación dentro de PROFECO y la importancia de los instructores en esta institución.

En el segundo capítulo se presenta lo que es la capacitación, sus antecedentes y su relación con la educación de adultos ya que es de suma importancia conocer sus características ya que el trabajo de los instructores de PROFECO está dirigido a ellos.

El tercer capítulo se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje en los adultos desde una visión constructivista.

Y el último capítulo se presenta una propuesta de formación de instructores de PROFECO con la intención de que este material contribuya a un mejor funcionamiento del área en cuestión.

CAPITULO I. ¿QUÉ ES UNA INSTITUCIÓN?

El individuo por naturaleza tiende a relacionarse con sus semejantes ya que es un ser social que no puede vivir aislado.

Se organiza con otros individuos formando así un conjunto de individuos que unidos por las mismas ideas, sentimientos y acciones buscan un mismo fin que los ha llevado a la creación de instituciones sociales como: la familia, la escuela, la religión, sindicatos, empresas, etc.

En seguida se define que se entiende por institución:

“...El conjunto de personas, empleos, sistemas, funciones, oficinas, instalaciones y dependencias que constituyen un cuerpo, o institución social que se rige por uso de políticas y costumbres propias y tienen un objetivo específico.”¹

Ahora bien es necesario saber como se fundamenta la existencia de una institución, para esto el hombre ha creado tres razones fundamentales:

a) Para alcanzar objetivos:

Se refiere a la unión que los individuos buscan para satisfacer su bienestar logrando así el vivir más cómodamente.

b) Para conservar la experiencia:

Se da para la conservación de sucesos anteriores que son necesarios como antecedentes para nuevos aprendizajes.

¹ JORGE A. Bravo. Manual de administración para la pequeña y mediana empresa en México. Osar, México. 1985. P. 165.

c) Para lograr permanencia:

Es necesario que una institución permanezca a través de los años ya que la vida del hombre es limitada y no alcanzaría a cumplir dentro de su existencia la permanencia de las instituciones nos permiten conocer los inventos, las realizaciones físicas, las ideas y acontecimientos que ocurrieron en otras épocas.

MODALIDAD DE UNA INSTITUCIÓN

Para conocer las modalidades de una institución desarrollaremos el siguiente cuadro:

CRITERIO	MODALIDAD			
Por su finalidad	Lucrativas		No lucrativas	
Por su giro	Industriales	Comerciales	Agrícolas	Servicios
Por su origen capital	Privada		Pública	
Por su estructura legal	Persona física		Persona moral	

Fig. 1 Cuadro acerca de las modalidades de las instituciones.

A continuación hará una breve explicación del cuadro anterior para dar mayor claridad a los criterios de clasificación.

POR SU FINALIDAD: LUCRATIVAS - NO LUCRATIVAS

INSTITUCIONES LUCRATIVAS:

Buscan beneficios económicos, que se crean para producir bienes y servicios rentables, que se caracterizan por:

- Obtener un rendimiento económico.
- Esfuerzos para vender sus productos de acuerdo al giro de la empresa.
- Entender los gustos o preferencias de la sociedad consumidora.
- Lealtad de cliente (buscar satisfacer las necesidades del cliente para mantenerlo satisfecho) Indiferencia ,Preferencia, Compra
- Administración
- Eficiencia. (relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado, productividad.)
- Eficacia. (virtud, actividad, fuerza).

INSTITUCIONES NO LUCRATIVAS

Son las que no persiguen fines de lucro o económicos manejan recursos con productividad en un alto nivel y hacen uso óptimo de sus recursos, su finalidad es comúnmente asistencial, cultural, intelectual, social o recreativa, sin fines utilitarios y se caracterizan por:

- Presentar una función social.
- Esfuerzo para difundir y promover sus valores
- Entender las necesidades sociales y culturales

- Cambio de actitudes Indiferencia, Preferencia, Apoyo
- Administración
- Eficiencia
- Eficacia

POR SU GIRO INDUSTRIALES, COMERCIALES, AGRÍCOLAS Y DE SERVICIOS.

Las Industriales: Realizan actividades de transformación, reciben insumos, materias primas y le agregan valor al incorporarles procesos productivos.

Las Comerciales: Realizan procesos de intercambio que se dedican a comprar y vender satisfactores agregan el valor de la distribución o disponibilidad.

Las Agrícolas: Son las que se dedican a actividades ganaderas, de pesca o silvícola.

Las de Servicio: Llevan acabo relaciones e interacciones sin importar los atributos físicos. Un servicio es una idea, una información o una asesoría. Mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.

POR SU CAPITAL: EMPRESA PRIVADA Y PÚBLICA.

Empresa Privada:

Son las constituidas y administradas por los particulares, los empresarios son los que se encargan de crear, sostener y acrecentar el patrimonio y los resultados de la empresa.

Empresa Pública:

Esta determinada por las actividades que el estado se reserva para su administración. Estas proliferaron bajo la protección subsidiada por el estado, en numerosos fideicomisos, cooperativas uniones, asociaciones, etc.

POR SU ESTRUCTURA LEGAL: PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS MORALES.

Personas Físicas:

Son todas las personas o individuos que poseen, por el hecho de serlo, que son reconocidas por la ley con obligaciones y derechos de goce y ejercicio.

Personas Morales:

Son las naciones, los estados, los municipios, corporaciones, sociedades, sindicatos, asociaciones.

Tomando en cuenta el tipo de instituciones que existen y de acuerdo a la explicación que se les dio será más fácil el ubicar a que tipo de institución se va a dirigir el trabajo que se propone como lo es la PROFECO una institución no lucrativa de servicios públicos.

En el siguiente capítulo se explicará en profundidad lo que es la PROFECO.

1.1 CARACTERIZACIÓN DE PROFECO.

Para entender mejor lo que es la PROFECO y como inició en México se dará una breve reseña de su historia en nuestro país.

En años anteriores a 1976 no existía en México una ley u organismo que protegiera a la sociedad consumidora de los abusos y arbitrariedades de los proveedores, México es el segundo país en América Latina que expidió una ley federal de protección al consumidor y el primero en crear una procuraduría, por lo que la experiencia mexicana resulta importante, especialmente para aquellos que empiezan a trabajar en la protección de los derechos de los consumidores.

Es por ello que en 1976 entra en vigor la Ley Federal del Consumidor que favorece al pueblo mexicano (población consumidora) a establecer sus derechos junto con esta nueva ley y fue necesario crear dos organismos especializados : El instituto Nacional del Consumidor (INCO) y La procuraduría Federal al Consumidor (PROFECO), esta última con carácter de organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses del público consumidor, como resultado se instauraron en la ciudad de México la oficina central de PROFECO, quien en 1982 contaba con 2 oficinas en las principales ciudades del país que atendieron a las diferentes demandas de los consumidores.

Las funciones de PROFECO tienen como objetivo primordial, la asesoría, protección y representación de la población consumidora, conciliación y arbitraje entre las diferencias de consumidores y proveedores.

Después de un periodo de aplicación de la Ley Federal de protección al consumidor se percató la procuraduría de que dicha ley tenía algunas imprecisiones y omisiones que dificultaban su cumplimiento, por esto se llevaron a cabo diversas reformas a la misma con el fin de mejorarla, tomando como base las necesidades de los consumidores.

Es hasta el 24 de diciembre de 1992, cuando se publicó una nueva ley la cual unifica las funciones de protección a consumidores en un solo organismo fusionando al extinto INCO, con PROFECO logrando con ello la atención integral de funciones: asesoría y orientación recepción, trámite y conciliación de quejas y denuncias; emisión de resoluciones administrativas; registro de contratos de adhesión; protección técnico- jurídico a los consumidores; verificación y vigilancia de normas oficiales mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías, así como precios autorizados, establecidos y concentrados con la SECOFI, acciones de grupo, facultades para ordenar la realización de publicidad colectiva; información y orientación a los consumidores a través de medios de comunicación, impresos, radio y televisión contribuyendo así a elevar la cultura de consumo de la población y mejorando sus hábitos de adquisición de productos.

1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN PROFECO

Es importante que PROFECO, al igual que otras empresas o instituciones cuente con un programa de capacitación permanente para su personal. Es necesario también que los trabajadores estén actualizados con relación a los sucesos a los avances tecnológicos, educativos y económicos que surgen día con día en el país.

El objetivo de la capacitación es provocar un cambio de comportamiento o inferir en el mismo, gracias a la adquisición de conocimientos o por el desarrollo de habilidades y/o el cambio de

actitudes del individuo, y es mediante el proceso enseñanza-aprendizaje como se posibilita este objetivo.

De esta manera se contará con personal calificado a través del proceso de capacitación que logre obtener nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que coadyuvarán al desarrollo y perfeccionamiento de su desempeño laboral esto beneficiará a la institución (PROFECO) pero sobre todo proporcionará el desarrollo en forma integral del personal logrando así cumplir de una manera adecuada con su misión que es:

“Promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores (SERVIR)”

Considerando que PROFECO es una institución de servicios no lucrativa y que busca ayudar a la población, es necesario que exista una capacitación adecuada dentro de una estructura organizativa, ya que la ley federal del trabajo prevé el establecimiento de un sistema nacional de capacitación que se caracteriza por su flexibilidad para lograr responder a las exigencias presentes y a las cambiantes necesidades que genera la evolución tecnológica y económica del país, vigile y coordine las acciones de capacitación y adiestramiento de los trabajadores en México.

1.3 LA NECESIDAD DE FORMAR INSTRUCTORES EN PROFECO

De acuerdo con las características de PROFECO ya mencionadas y que busca dar un mejor servicio a la población se da a la tarea de orientar y crear conciencia en los consumidores, así como a defender sus derechos como tales, todo esto por medio de asesorías gratuitas que ofrece PROFECO en cada una de sus delegaciones por medio de instructores promotores

que imparten cursos o talleres de diversos temas relacionados con el consumismo dirigido a la población en general.

Antes de continuar es necesario precisar ¿qué es un instructor promotor de PROFECO?

Un instructor o promotor es una persona especializada que favorece el desarrollo de una actividad determinada, utilizando sistemas de enlace y elementos motivadores para la aceptación del objeto de promoción.

Por otra parte, un instructor institucional o promotor institucional es el personal de PROFECO cuya función principal es promover y consolidar la organización de consumidores conforme al marco normativo del programa nacional de organización de consumidores, mediante actividades de difusión, orientación y capacitación.

Además hay un instructor comunitario o promotor comunitario que es el miembro de una comunidad que colabora directamente con el promotor institucional de PROFECO y realiza actividades de promoción del programa nacional de organización de consumidores, para lograr el consumo organizado en beneficio de su propia comunidad.

Quedando más claro que es un instructor o promotor de PROFECO y cuantos tipos de instructores o promotores existen, también será necesario conocer los principios del trabajo que realizan.

Tomando en cuenta que el promotor es un enlace entre la población consumidora y la de PROFECO por ser receptor de la problemática que viven los consumidores y quien dan respuesta atendiendo las necesidades que presentan, es indispensable que el promotor tenga conocimientos específicos sobre la situación del consumo en las comunidades que atiende.

La labor de promotoría debe fincar sus actividades en el aprovechamiento de los mecanismos a su alcance, desarrollando facultades para motivar a los grupos de consumidores organizados para que se conviertan en auténticos organismos de lucha, que aseguren la protección de sus intereses como consumidores y a la vez influyan en su comunidad para mejorar la cultura de consumo en la población.

Todo lo anterior nos ayuda a explicar que el programa de capacitación estará dirigido a los instructores o promotores institucionales de las oficinas centrales de PROFECO ubicada en José Vasconcelos No. 208 col. Condesa en el DF., ya que son ellos los encargados de capacitar a los instructores o promotores de las diferentes delegaciones de PROFECO en México.

Siendo importante la tarea que realizan estos instructores de PROFECO, es necesario que tengan una buena formación psicopedagógica para lograr transmitir sus conocimientos de una manera adecuada a los promotores con los que van a trabajar. Lo anterior considerando que deben alcanzar a cubrir el perfil ideal que PROFECO requiere, mismo que se presenta a continuación:

PERFIL DEL INSTRUCTOR O PROMOTOR DE PROFECO.

El espíritu de servicio es una cualidad que el promotor debe de fortalecer y tener presente en el desarrollo de su trabajo. Su compromiso social debe estar dirigido a facilitar los cambios necesarios para lograr el beneficio colectivo del consumo, requiere que su formación, aun cuando no sea académica, esté dirigida a servir a la sociedad.

Es necesario que el promotor tenga conocimientos firmes de la Ley federal de Protección al Consumidor y en materia de consumo, para poder canalizar a las diferentes áreas de la Procuraduría Federal del Consumidor los problemas de los consumidores,

Debe poseer criterio para llevar a cabo sus propias decisiones basado en la normatividad establecida para conducirse de acuerdo a las necesidades de los grupos que atiende, para proponer alternativas que agilicen su trabajo, para elegir métodos de solución acordes a la normatividad, para identificar obstáculos y solucionar problemas.

Otras características que el promotor debe poseer son: conocimientos básicos de técnicas grupales y didácticas, de metodología de la investigación y principios administrativos.

La imaginación y capacidad creativa son dos cualidades que debe aprovechar ya que facilitan el trabajo y lo hacen más satisfactorio.

Por esto, el programa que se realizará, abarca los conocimientos básicos que el promotor debe tener, ya que al no contar con la formación Académica Psicopedagógica se buscará que con el curso los obtenga para que reflejen mejores resultados en los cursos o talleres que ellos imparten.

Además para cumplir con su misión, el instructor promotor de educación para el consumo requiere:

- A) Contar con un amplio conocimiento del tema a impartir.
- B) Poseer conocimientos básicos sobre los aspectos psicológicos que caracteriza a los capacitandos.
- C) Debe conocer técnicas de manejo y conducción de grupos.
- D) Manejar los elementos didácticos que requiere el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es por eso que el promotor-educador ha de tener clara la misión y visión, así como una actitud de compromiso caracterizados por un gran sentido de responsabilidad y por la permanente actualización para ofrecer servicios con la calidad de un profesionalista.

Sus funciones son promover y consolidar la organización de consumidores conforme al marco normativo del programa nacional de organización de consumidores, mediante actividades de difusión, orientación capacitación.

CAPITULO 2. CAPACITACION

2.1. ANTECEDENTES

El proceso histórico de la capacitación permite ver las tendencias que ha seguido, desde el enfoque economista o productivistas de los años 60s, hasta la concepción social de la capacitación que culmina con su consagración como derecho social en la constitución y la estructuración de su régimen en el marco del derecho laboral.

La formación de recursos humanos ha cobrado gran interés en las prioridades nacionales de desarrollo económico y social.

México ha buscado la expansión de la infraestructura educativa, como a la promoción y coordinación de las acciones en materia de capacitación y adiestramiento y ha fomentado acciones de formación dirigidas a quienes carecen de oportunidades de acceso a las modalidades formalmente constituidas.

En México se cuentan con 3 medios de formación de recursos humanos:

-Sistema Educativo Nacional comprende "...aquellos servicios que tienen como objetivo atender a la demanda de educación en los diferentes niveles y modalidades, mediante el conjunto de recursos humanos, materiales y financieros, así como de planes y programas de estudio que permitan desarrollar el proceso de enseñanza- aprendizaje y elevar el nivel de bienestar social de la población"²

² SEP. Descripción del sistema Educativo Nacional. Versión preliminar. Talleres Gráficos de la Nación. México, 1980.

-Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento. Basado en las actividades de capacitación y adiestramiento en el trabajo y los mecanismos para cumplir con las disposiciones legales.

-Sistema Social de Formación Contiene acciones dirigidas a grupos con escasa posibilidad de acceso esquemas formales de educación y capacitación.

A raíz de las modificaciones legales en materia de la capacitación, ha sido necesario sistematizar las actividades capacitadas.

En el período 1970-78, ponen el acento en el terreno de la capacitación organismos privados y públicos (ARMO, CENAPRO, IMSS, IPN, "...el Sistema de Educación Técnica de la S. E. P. , Las Cámaras de Comercio (CONCANACO), las Cámaras Empresariales (CONCAMIN, CANACINTRA, COPARMEX, etc.), y multitud de instructores y capacitadores de carácter privado, así como instructores independientes que han obtenido su respectivo registro en la UCECA, (UCECA: Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento)³

La escasa experiencia a nivel nacional sobre el tema hizo necesarias reuniones de expertos nacionales e internacionales, donde surge el establecimiento de la capacitación como una obligación patronal y que se establece en reformas constitucionales y a la Ley Federal del Trabajo.

En el artículo 123 constitucional se consagra el derecho de toda persona al trabajo digno y socialmente útil.

³ ARMO. Pedagogía para el adiestramiento. Vol. XII. núm.43, Enero / Marzo 1981

En la nueva redacción de la fracción XIII se establece la obligación de las empresas de brindar capacitación a los trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo, regula jurídicamente la capacitación en México. Art. 153-A

“ Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el Sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social”⁴
Siendo la capacitación un derecho del trabajador y obligación del empleador, evita su inclusión que en el contrato de trabajo sea negociada como una prestación más que tendría que ser pagada en los niveles salariales.

Quedando sujeta a supervisión de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), la capacitación que se de en las empresas bajo los siguientes aspectos:

“* Cuidar de la oportuna constitución el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

- Estudiar y, en su caso, sugerir la expedición de Convocatorias para formar Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, en aquellas ramas industriales o actividades en que lo juzgue conveniente.
- Estudiar y, en su caso, sugerir la relación con esta rama industrial o actividad, la expedición de criterios generales que señalen los requisitos que deban observar los

⁴ LEY FEDERAL DE TRABAJO, ART.153-A

planes y programas de capacitación y adiestramiento, oyendo la opinión del Comité Nacional de Capacitación y Adiestramiento que corresponda.

- Autorizar y registrar, en los términos del Artículo 153-C a las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación y adiestramiento a los trabajadores; supervisar su correcto desempeño y, en su caso, revocar la autorización y cancelar el registro concebido.
- Aprobar, modificar o rechazar, según el caso, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que los patrones presenten.
- Estudiar y sugerir el establecimiento de sistemas generales que permitan capacitar o adiestrar a los trabajadores.
- Establecer coordinación con la Secretaría de Educación Pública para implantar planes o programas sobre capacitación y adiestramiento para el trabajo y, en su caso, para la expedición de certificados conforme a lo dispuesto en esta Ley, en los ordenamientos educativos y demás disposiciones en vigor⁵

El Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento tiene una visión participativa en la que se promueve la integración de organismos para garantizar la confluencia de acciones de los factores de la producción en el proceso de la capacitación.

El sistema está conformado por 4 niveles:

*Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento por rama industrial de actividad económica, órganos auxiliares a la UCECA.

*Consejo Consultivos Estatales de Capacitación y Adiestramiento y el Consejo consultivo de la UCECA, órganos asesores de ésta.

⁵ LEY FEDERAL DEL TRABAJO ART.359,FRACC.III

*La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, organismo al que, la ley asigna actividades de organización, promoción y supervisión, así como de registro de constancias de habilidades laborales.

La empresa tiene que registrar en UCECA sus planes y programas, y de aplicar y realizar las acciones de capacitación permanentes.

Asumiendo las empresas privadas, paraestatales responsabilidades educativas con planes y programas de capacitación que cubren las necesidades de desarrollo de sus trabajadores y empleados (nivel gerencial, directivos, mandos medios y operativos) atendiendo aspectos teóricos y prácticos relacionados con su puesto.

A través de Adiestramiento, Capacitación, Entrenamiento, Desarrollo de Personal, Desarrollo de Recursos Humanos, Formación Profesional, Actualización, Perfeccionamiento Profesional, etc., que buscan generar cambios en las habilidades intelectuales, conocimientos, destrezas, aptitudes y actitudes de las personas que ocupan un puesto de trabajo para mejorar el desempeño de sus tareas y ocupar mejores puestos de trabajo o desarrollar nuevas funciones, en las empresas, organizaciones o instituciones generadoras de bienes y servicios.

En estos momentos la capacitación gana cada vez más terrenos ya que no es una actividad esporádica en nuestra sociedad, ni tampoco es una función que utilizan los empresarios que saben de sus beneficios, es ahora una acción educativa que tiene que realizar todos los empresarios, pequeños, medianos y grandes y las organizaciones del sector público sin distinción alguna.

Esto lleva a la capacitación a que no se ubique en el marco tradicional de educación formal debe ser hoy un hecho educativo en el que están ocupados e involucrados miles de adultos, empeñados en aumentar su capacidad de respuesta frente a los retos que día a día les imponen las tareas productivas.

2.2. EDUCACIÓN DE ADULTOS

La educación de adultos en nuestro mundo occidental tiene una tradición de casi 200 años. Surge en Europa con la Revolución Industrial y con el curso del tiempo llega a formar parte de una política de educación permanente (a lo largo de la vida).

Para hablar de educación de adultos primero tendremos que definir que es un adulto o en que términos manejaremos lo que es un adulto.

Según el diccionario. “Es quien ha llegado a su mayor grado de perfección.”, sin embargo es necesario profundizar sobre el concepto.

Los sociólogos por su parte opinan “...que es la persona llegada al término de la adolescencia y que adquiere la plenitud de los derechos y deberes de su vida social “, legalmente se es mayor de edad al cumplir 18 años, para adquirir responsabilidades civiles a los 21 años, para ser legislador a los 25 años, o para ser presidente a los 30.

Entonces no podemos hablar de una edad en congruencia para decir que una persona es adulta, todo depende del propósito o situación y el parámetro que se deba utilizar en cada caso.

En la vida cotidiana consideramos a una persona adulta cuando ésta, manifiesta responsabilidad de sus actos, criterios y firmezas en sus convicciones, racionamientos

lógicos y objetivos, independencia económica, definición en su desarrollo laboral y vocacional, equilibrio emocional, y capacidad de tomar decisiones; estas características nos darían un promedio de madurez en todos los aspectos de un adulto, cuando la realidad es que un individuo puede tener mayor madurez en algunos aspectos, que en otros, esto se debe a las vivencias y experiencias de cada persona de acuerdo en el entorno en que se haya desenvuelto.

Como hasta entonces no podemos determinar cuando una persona es adulta, lo que podemos hacer es separar a los adultos en tres rangos, el primero es de los 18 a los 25 años a éstos se les llama adultos jóvenes y el segundo de 25 a 45 años son propiamente adultos y el tercero de 45 en adelante se pueden llamar adultos maduros.

El primer rango manifiesta el motivo inmediatamente de la necesidad de obtener experiencia y conocimientos sobre su trabajo u oficio, ya que por regla general este adolescente a llegado de manera prematura, tal circunstancia provoca en el adolescente adulto una conducta ambivalente, ya que por una parte manifiesta inestabilidad, contradicción, rebeldía, apasionamiento, fantasía, idealización, etc. mientras que por otro lado manifiesta una actitud de mayor madurez derivada de su temprana experiencia en el trabajo y del contacto que tiene con algunos de sus compañeros y sus vivencias.

Por la misma inestabilidad que este rango de adultos tiene, es importante que el instructor tome en cuenta que a veces sus participantes pueden estar desganados, indiferentes, volubles, con deseos de diversión, traviosos, casi infantiles o pueden ser bastante bien organizados, ordenados, con criterio propio, con visión del mundo, de los problemas sociales, económicos, familiares, etc.

El segundo rango va desde los 25 a los 45 años, de estos participantes se espera una conducta equilibrada, razonable, y un claro sentido de la responsabilidad, lo que comúnmente solemos llamar “conducta adulta”. Ya que por regla general a esta edad el adulto a encaminado su vida hacia una estabilidad, cuando se llega a los 40 surge el deseo de querer aprender nuevos conocimientos esto ayuda al instructor a que su grupo de este segundo rango sea un poco más manejable en cuanto a que están dispuestos a recibir la información que se les proporciona.

El tercer rango y último que va de los 45 ó 50 años en adelante el adulto empieza a presentar desgastes físicos, en esta etapa de la vida de un adulto se dice que tiene una mayor dificultad para el aprendizaje, disminución de la memoria, mayor resistencia al cambio, rigidez en las ideas, creencias y valorizaciones, escasez de motivaciones. Esto por el contrario es cuando la mente se mantiene alerta y lúcida y con mayor voluntad de aprender nuevos conocimientos; pero a pesar de que el adulto en este tercer rango suele tener disposición, el instructor debe poner toda su comprensión, habilidades, paciencia y amor al prójimo en el proceso de capacitación

A pesar de estos tres rangos que se manejaron para definir lo que es un adulto sabemos que por ser adultos mantienen ciertas características que influyen en el proceso enseñanza – aprendizaje, y una de las principales o tal vez la más importante de todas es que busca una educación permanente tomando en cuenta dos dimensiones:

- **CONTINUIDAD.**- La educación debe ser paralela al ser humano, no hay una edad para la educación, ésta comienza cuando un ser humano nace, y termina con su muerte.

Visto desde la educación tradicionalista hay una clasificación entre la edad escolar (infancia y juventud del individuo) y la edad productiva (adulto), dentro de la educación permanente no debe existir tal división.

- INTEGRIDAD.- La educación debe cubrir todas las responsabilidades del ser humano esto es el conjunto de experiencias y esfuerzos que acercan a los hombres a la conformación de valores propios a la libertad de su expresión creativa, de su efectividad, de su sentido de la belleza, de su potencial laboral, la dimensión integral, de la dimensión que nos lleva a encontrar lo educativo en todas las actividades de los individuos (La fábrica, la oficina, el almacén, el teatro, la granja, el campo deportivo) todos son lugares donde puede suceder el hecho educativo.

Este proceso educativo se estructura sobre dos pilares, la pedagogía y la andragogía (o educación de adultos) para lograr conformar la educación permanente éstas dos deben caminar paralelas, entendiendo por:

Pedagogía: Un conjunto de conocimientos, principios, métodos, procedimientos técnicos, y materiales de enseñanza, referidos a la conducción o educación. A la Pedagogía le ha interesado la investigación y práctica del aprendizaje en el ámbito escolar.

Andragogía: Término derivado de las palabras griegas anere = adulto y agocus de la enseñanza, indicando con ello el término educación de adultos.

"...es la ciencia y el arte que, siendo parte de la Antropología y estando inmersa en la Educación Permanente, se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de Participación y Horizontalidad; cuyo proceso, al ser orientado con características sinérgicas por el Facilitador del aprendizaje, permite incrementar el

pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización" (Adolfo Alcalá.- "La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada").

2.3 CARACTERÍSTICAS QUE INFLUYEN EN LA CAPACITACIÓN DEL ADULTOS.

Es importante mencionar que el educando adulto tiene características importantes que un instructor debe saber, tanto positivas como negativas aunque algunas de estas características son hereditarias, la mayoría de ellas son el resultado del medio social en que se desarrollaron y que por lo tanto pueden ser cambiadas o superadas mediante procedimientos correctivos y paciencia por parte del instructor.

CARACTERÍSTICAS POSITIVAS

2.3.1 Auto motivación

Una de las características más importantes del educando adulto es que está auto motivado él decide voluntariamente tener una educación y normalmente está de acuerdo de la importancia, relevancia y utilidad de los programas de capacitación a los que asisten, puesto que la motivación (ya sea mediante la coerción o interés) es un elemento crítico del aprendizaje y el educador debe de mantener esta conducta en el educando.

2.3.2 Experiencia y Conocimientos

Cuando el adulto toma un curso de capacitación llega con un vasto conocimiento y habilidades que son producto de sus estudios formales como de las enseñanzas obtenidas de

sus experiencias; el instructor debe tomar en cuenta las diferentes experiencias que llevan las personas a integrar su grupo, ya que esto provoca que perciban de diferente manera la realidad y por tanto de lo que se les va a enseñar.

Esta heterogeneidad es un recurso importante para el aprendizaje de grupo ya que frecuentemente sabe mucho más de algunos tópicos que el propio educador debido a que sus experiencias lo convierten en una fuente potencial de información este hecho no debe amenazar al instructor sino apoyarse en él a la vez que la experiencia de algunos participantes puede ser un factor de enriquecimiento para el aprendizaje del grupo, ya que también pueden llegar a contribuir de manera importante a la educación de sus compañeros.

2.3.3 Necesidad de Constatación.

El adulto trata de relacionar el contenido del programa de capacitación con sus propias experiencias, lo cual puede parecer como una muestra de lentitud o de falta de participación activa, pero lo que sucede es que la persona lleva a cabo una examinación profunda y silenciosa para constatar la información recibida; el instructor debe de respetar y propiciar esos momentos de reflexión

2.3.4 Capacidad de Aprender

Se dice que conforme una persona envejece va perdiendo capacidad de aprender, pero no siempre es así, lo que le hace falta es una motivación o incentivo que lo lleve a hacerlo, ya que el hombre es un ser que tiene una formación permanente a lo largo de su vida.

2.3.5 Capacidad Crítica

Los adultos cuentan con una capacidad muy desarrollada para comparar situaciones y relacionar fenómenos en el proceso enseñanza – aprendizaje. Manifestando esta capacidad a través del juicio crítico de ellos como el de su razonamiento lógico y de su potencial para apreciar los fenómenos en forma global y en su análisis profundo.

Es por esto, que la capacidad crítica del adulto provoca que no haya una verdad absoluta que el instructor pueda transmitir sin someterla al estudio de los participantes, además de que lo transmitido por él se enjuicia por ellos antes de ser aceptado como válido dependiendo de que tanto se apegue a su realidad, o a sus valores y experiencias.

Este tipo de características ayudan al instructor para que aproveche la motivación con la que vienen los adultos sus conocimientos previos, experiencias y expectativas , para saber el ritmo tipo de actividades que pueden ayudar a que su trabajo sea más atractivo, dinámico satisfactorio y funcional.

CARACTERÍSTICAS NEGATIVAS.

2.3.6 Conductas Estereotipadas.

Al adulto le es difícil abandonar costumbres y estereotipos que le han servido de manera adecuada en el pasado es por ello que le es difícil poner en práctica cosas que le son nuevas o extrañas.

Es necesario que el instructor haga una comparación entre lo viejo y lo nuevo mostrando así las ventajas y desventajas de lo que se les enseña, pero no deben manipular o forzar a los participantes para que los acepten en forma dogmática, ya que con frecuencia el adulto se resiste al cambio y a las nuevas ideas.

2.3.7 Falta de Confianza

Los adultos educandos a veces sufren de la falta de confianza en sí mismos, esto es una forma sumamente normal de comportamiento y se deriva cuando el adulto se encuentra en lo que para él pudieran representar circunstancias extrañas en las que todavía no han tenido la oportunidad de probar sus oportunidades; esta dificultad tiene más probabilidades de presentarse en adultos que han tenido muy poca escolaridad previa, normalmente desaparece con el tiempo, conforme se va familiarizando con la situación de aprendizaje y en la medida en que se siente alentado y apoyado por el educador en el proceso enseñanza – aprendizaje.

2.3.8 Expectativas Diferentes.

El adulto desarrolla una serie de temores, dudas preguntas y expectativas antes de asistir a un programa de capacitación es necesario que el instructor deba clarificar esta situación con el grupo a fin de negociar las diferencias.

Con todo esto puede afirmarse que las necesidades y las experiencias de las personas son variables y necesitan instalaciones, temática, metodología, recursos didácticos y estilos de enseñanza diferentes a la educación que se les da a los niños.

2.3.9 Temor al Ridículo.

Los educandos adultos tienden con frecuencia a permanecer silenciosos cuando no comprenden algún concepto, en lugar de pedir explicaciones: especialmente cuando los otros miembros del grupo parecen no experimentar dificultades (como el caso de las deficiencias lingüísticas) esto es resultado del temor al ridículo o a la pérdida del prestigio del grupo. El problema tiende a resolverse por sí mismo, conforme los miembros del grupo van

adquiriendo confianza entre sí. El educador puede ayudar planeando preguntas repitiendo información constantemente.

Todas estas características negativas pueden ser obstáculos que si se manejan de manera adecuada pueden servir de apoyo para las actividades que se llevaran y la dinámica del grupo, buscando siempre que sea el adecuado para facilitar el aprendizaje que se tiene como objetivo.

CAPITULO 3. PROCESO ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

3.1. COMO APRENDEN LOS ADULTOS, UNA VISION CONSTRUCTIVISTA.

El constructivismo es un enfoque del conocimiento y del aprendizaje, que define al aprendizaje en los adultos como un proceso autorregulado , de resolución de conflictos interiores cognitivos, los cuales surgen de una experiencia concreta o de una reflexión, donde el adulto asimila y hace una acomodación de sus conocimientos adquiridos; asimilación = nuevos aprendizajes, acomodación = comportamiento reflexivo e interrogativo.

El modelo constructivista de educación concibe una individualidad en aprendizaje a partir de la socialización de contenidos y destrezas, fundamentándose así en el carácter interactivo en los procesos de enseñanza – aprendizaje para el desarrollo individual y social de cada persona. Para el constructivismo, el aprendizaje es un desarrollo en sí mismo y no consecuencia de éste, el aprendizaje requiere de capacidades inherentes al ser humano, como la capacidad autorregulación de los conocimientos que va adquiriendo como se mencionó a través de la asimilación y acomodación.

Para explicar como se da dicho proceso es importante saber el papel que juega el instructor en la capacitación ya que el proceso de enseñanza - aprendizaje conjuga las acciones de enseñar y aprender indistintamente donde el instructor enseña a aprender y aprende a enseñar mejor y el educando aprende a enseñar sus conocimientos a los demás.

3.2. EL INSTRUCTOR, OTRO ADULTO QUE ENSEÑA Y QUE FACILITA EL APRENDIZAJE.

El adulto como aprendiz no construye el conocimiento en solitario, sino en momentos y contextos culturales, pero lo hace gracias a la mediación de un instructor (o docente) y a su entorno dentro de un grupo de aprendizaje.

El instructor busca desarrollar y perfeccionar los conocimientos habilidades, destrezas y actitudes de los capacitandos mediante un programa de capacitación convirtiéndose en un facilitador del aprendizaje, orientando y guiando a quienes instruye apoyándose en los conocimientos y experiencias de sus participantes.

Las funciones del instructor son.

- Identificar las necesidades de capacitación
- Elaborar un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas.
- Planear las actividades a realizar tomando en cuenta; objetivos, contenidos, evaluación y el plan de sesión.
- Conducir el proceso de instrucción- aprendizaje utilizando diversas técnicas grupales, de instrucción y los recursos didácticos que empleara.

También es importante mencionar que el instructor debe poseer ciertas características que le permitan tener un óptimo desempeño, algunas de estas son:

- Interés por instruir
- Dominio técnico de la materia
- Conocimientos de diversas técnicas y métodos de enseñanza
- Saber adaptar los programas en base a las necesidades de los adultos.

- Conocer y manejar correctamente los recursos didácticos.
- Establecer un clima grupal entre los educandos.
- Debe ser cordial y amistoso con los educandos.
- Tener facilidad de palabra y buena dicción.
- Debe ser abierto para propiciar el diálogo.
- Tolerante, respetuoso.
- Capacidad par transmitir y compartir conocimientos y experiencias de aprendizaje.
- Actitud de superación personal.
- Buen estado de salud para poder llevar acabo su función.
- Tener presentación pulcra acorde con las características del grupo.
- Capacidad de auto evaluación de su propio desempeño.

También es importante señalar que la preparación profesional del instructor puede variar, no obstante se recomienda que sean personas que tengan un nivel académico profesional o técnico especializado en el curso de capacitación que se impartirá siendo responsable al asumir la tarea educativa con adultos y teniendo conocimiento del proceso de enseñanza - aprendizaje en el adulto y la habilidad de descubrir las necesidades de los adultos.

3.2. LOS CONTENIDOS DE ENSEÑANZA: CONCEPTUALES, PROCEDIMENTALES Y ACTITUDINALES.

Para tener más claro lo que conforma los diferentes tipos de contenidos de enseñanza como lo son los conceptuales, procedimentales y actitudinales a continuación se dará una explicación de ellos.

- Contenidos Declarativos:

Dentro de los contenidos de enseñanza declarativos se encuentra el conocimiento factual y el conocimiento conceptual que es el que se describirá a continuación

El conocimiento conceptual es construido a partir del aprendizaje de conceptos, principios y explicaciones, aprendidos abstrayendo su significado esencial o identificando sus características o las reglas que lo componen.

Los mecanismos que ocurren en el aprendizaje conceptual ocurren cuando se da una asimilación sobre el significado de la información nueva, es cuando se comprende lo que se está aprendiendo, para que esto se de es necesario el utilizar los conocimientos previos con los que ya se posee.

Para obtener mejores resultados por medio del aprendizaje conceptual es necesario que los materiales de aprendizaje estén organizados y estructurados correctamente haciendo uso de los conocimientos previos de los alumnos haciendo que se impliquen cognitivamente, motivacional y afectivamente en el aprendizaje, es necesario planear actividades donde se pueda explorar, comprender y analizar conceptos, ya sea por una técnica expositiva o por descubrimiento.

- **Contenidos Procedimentales:**

Es el tipo de conocimiento que se refiere a la ejecución de procedimientos, estrategias, habilidades, destrezas y métodos. El saber procedimental es de tipo práctico y está basado en la realización de varias acciones u operaciones, se busca que el educando aprenda un procedimiento de forma comprensiva, pensante, funcional y generalizable a variados contextos, para que su aprendizaje sea lo más significativo posible.

La enseñanza de procedimientos desde el punto de vista constructivista debe darse a través de la participación guiada y con la asistencia continua, pero paulatina del instructor generando a la vez la creciente mejora en el manejo del procedimiento por parte del educando.

Algunas técnicas que pueden utilizarse son el modelamiento, las instrucciones y explicaciones, la supervisión y retroalimentación.

Contenidos Actitudinales:

El aprendizaje de las actitudes es un proceso lento y gradual, ya que influyen distintos factores como las experiencias previas personales, las actitudes de otras personas significativas, la información y experiencias novedosas y el contexto sociocultural.

Algunas técnicas que pueden servir para trabajar directamente con los procesos actitudinales son las técnicas de participativas (role- playing, socio dramas, etc.), las discusiones, las exposiciones e involucrar a los educandos a la toma de decisiones.

Es importante mencionar que estos tres tipos de aprendizajes de contenidos curriculares que se explicaron anteriormente tienen procesos de construcción diferenciados por lo que el instructor debe dar un tratamiento de enseñanza diferencial en cada caso.

3.2. METODOLOGÍA ESPECÍFICA PARA GUIAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE.

3.2.1 ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA

Dentro de la capacitación las estrategias de enseñanza están destinadas a crear o potenciar enlaces adecuados entre los conocimientos previos y la información nueva que va aprenderse, convirtiéndose en aprendizajes con mayor significatividad.

Se recomienda utilizar las estrategias antes o durante la instrucción para lograr mejores resultados en el aprendizaje, pero también es importante resaltar que las estrategias típicas de enlace entre lo nuevo y lo previo son las de inspiración ausubeliana: los organizadores previos y las analogías.

TIPOS DE ESTRATEGIA DE ENSEÑANZA

OBJETIVOS O PROPÓSITOS PREINTERROGANTES	Son enunciados que describen con claridad el propósito o actividades que se pretenden conseguir.
ILUSTRACIONES	Son fotografías, esquemas, medios gráficos, para comunicar ideas de tipo concreto o de bajo nivel de abstracción, conceptos o para ilustrar procedimientos o instrucciones.
PREGUNTAS INTERCALADAS	Son las que se le plantean al aprendiz a lo largo de una situación de enseñanza para facilitar el aprendizaje, favorecer la práctica y reflexión y mantener la atención y el nivel de activación a lo largo del estudio de un material.
PISTAS TIPOGRAFICAS	Son avisos que nos ayudan a enfatizar algunos elementos de la información contenida, como: el uso de negrillas, el tipo de letra, subrayados, empleo de títulos y subtítulos, logotipos o diferentes colores en el texto.
RESÚMENES	Es una versión breve del contenido ha

	aprender, donde se enfatizan los puntos sobresalientes de la información, es como una vista panorámica del contenido ya que brinda una visión de la estructura general del texto.
ORGANIZADORES PREVIOS	Es un material introductorio compuesto por un conjunto de conceptos que permite al aprendiz hacer un puente entre lo que ya sabe y lo que se va a aprender.
ANALOGÍAS	Una analogía es una proposición que indica que una cosa o evento es semejante a otro. Es muy frecuente usarlas ya que nos ayudan a que cada nueva experiencia que se tenga se relacione al conjunto de experiencias con las que se cuentan para así comprender las nuevas.
MAPAS CONCEPTUALES Y REDES SEMÁNTICAS.	Son representaciones gráficas de segmentos de información o conocimiento conceptual.
ESTRUCTURAS TEXTUALES	La organización de las ideas contenidas en un texto se llaman estructuras, patrón o superestructura textual, que es la estructuración retórica que les proporciona organización, direccionalidad y sentido a un texto.

FIG 2. Explicación de los tipos de estrategias de enseñanza. (Basado en Díaz Barriga, Frida)

Tomando en cuenta los tipos de estrategias de enseñanza que se mencionaron en la lista anterior a continuación se darán algunos lineamientos generales que pueden orientar al instructor en el empleo o selección de las estrategias de enseñanza que empleará en la planeación de los cursos a impartir como en la aplicación de los materiales de enseñanza:

1. Delimitar a que tipo de población se dirigirá el curso para seleccionar las estrategias pertinentes y su uso.
2. Ofrecer al educando información suficiente acerca de lo que se espera de su participación en el curso para intercambiar puntos de vista con el fin de fomentar su interés, participación y mejorar así sus expectativas.
3. Ser cuidadoso en el vocabulario empleado utilizando el lenguaje apropiado y accesible para el educando tanto oral como escrito.
4. Cuando se trate de material escrito debe organizarse de manera que se lea ágilmente y para que sea posible localizar en forma rápida la información relevante, conceptos o palabras clave.
5. Ofrecer la información de lo simple a lo complejo ya que los temas mas difíciles siempre hay que dedicarles mayor tiempo.
6. Presentar y aclarar una idea a la vez
7. Dar instrucciones claras y precisas y la importancia de cada actividad.
8. Apoyarse en material suplementario cuando sea necesario (libros, experiencias, artículos, etc.)
9. Emplear actividades de reflexión
10. Ser consiente en el estilo de presentación y la forma de organización a lo largo del material
11. Dar una secuencia lógica a las actividades sugeridas
12. Puede emplearse el humor para hacer mas atractivo el material siendo cuidadoso y pertinente al tema.
13. Evitar abreviaturas
14. Evitar en lo posible la frustración al educando.

3.2.2. ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE.

Las estrategias de aprendizaje que se deben utilizar se tienen que planear de acuerdo al tema que se vaya a desarrollar en el proceso de planeación de acuerdo al tema y a quien va dirigido tomando en cuenta los procesos de aprendizaje antes explicados basados en un aprendizaje significativo para obtener los resultados que se desean y basándose en la detección de necesidades o la evaluación previa de las metas que se quieren alcanzar y también va a depender de la experiencia y conocimientos con los que cuenta el instructor que va a dirigir el grupo.

Las estrategias de aprendizaje, son instrumentos socioculturales, aprendidas en contextos de interacción con alguien que sabe más, por medio de un procedimiento pasos o habilidades donde el educando va adquiriendo significativamente aprendizajes que le ayudan a solucionar problemas y demandas académicas, las estrategias de aprendizaje pueden ser ejecutadas por el educando voluntaria e intencionalmente siempre que se le demande aprender, recordar sobre algún contenido de aprendizaje, su ejecución puede ser asociada con otros tipos de recursos y procesos cognitivos de que dispone el educando estos procesos son:

PROCESOS	DESCRIPCION
PROCESO COGNITIVO BASICO	Son indispensables para la ejecución de todos los otros procesos de orden superior y van cambiando relativamente al paso de los años, viéndose poco afectados por los procesos de desarrollo.
BASE DEL CONOCIMIENTO	Conocimientos previos con los que cuenta el educando, bagaje de hechos, conceptos y principios que poseemos y pueden ser tan poderosa como el mejor de los

	equipamientos de estrategias cognitivas.
CONOCIMIENTO ESTRATEGICO	Saber como conocer, tomando en cuenta el nivel motivacional y la situación escolar y las interpretaciones que el educando va tomando de lo enseñado (intenciones o propósitos.)
CONOCIMIENTO METACOGNITIVO	Su papel es fundamental ya que ayuda a regular las estrategias y técnicas de aprendizaje. Se refiere al conocimiento que poseemos sobre qué y cómo lo sabemos.

FIG 3. Explicación de los procesos Cognitivos.

Tomando en cuenta el proceso en el que se da el aprendizaje es importante conocer también como se clasifican las estrategias de aprendizaje ya que pueden ser clasificadas en función de que tan generales o específicas son, su finalidad y el tipo de técnicas que se utilizaran.

ESTRATEGIAS	SU FINALIDAD
ESTRATEGIAS DE RECIRCULACION DE LA INFORMACION	Sirven para conseguir un aprendizaje el pie de la letra de la información es una estrategia básica, donde el educando aprende de memoria.
ESTRATEGIA DE ELABORACION	Con los conocimientos previos se busca integrar y relacionar la nueva información que se aprenderá, puede ser simple o compleja dependiendo del nivel de profundidad con la que se establezca la integración de los contenidos de aprendizaje.
ESTRATEGIA DE ORGANIZACIÓN	Permite hacer una reorganización constructiva de la información que ha de aprenderse donde hay que organizar y clasificar la información para construir significados de lo aprendido y no solo aprender por aprender.
ESTRATEGIAS DE RECUPERACION DE LA INFORMACION.	Permiten optimizar la búsqueda que se ha almacenado en la memoria a largo plazo, por medio de postas o búsqueda directa de lo aprendido con anterioridad.

FIG 4. Clasificación de estrategias de aprendizaje (basada en Pozo,1990.)

Estas estrategias mencionadas con anterioridad nos sirven como herramientas para optimizar el aprendizaje en los educandos y lograr un aprendizaje significativo en ellos.

CAPITULO 4. PROPUESTA PEDAGOGICA.

ANTECEDENTES DE CÓMO HACER UN PROGRAMA DE CAPACITACION.

Para hacer un programa de capacitación es necesario que el instructor tome en cuenta un conjunto de criterios para poder diseñarlo.

CRITERIOS DE DISEÑO.

Estos criterios se derivan de las necesidades que el instructor puede observar en los participantes a la vez orientará las acciones y propósitos del instructor y además las necesidades de los participantes. Sólo mencionaré algunas que considero con más importantes; entre ellas se encuentran:

Las características de los participantes: estas características son importantes para el diseño del programa de capacitación entre ellas está el número de participantes, nivel jerárquico, área de trabajo, preparación académica, el sexo y la edad todas estas características nos ayudan a saber que estrategias debe seguir el instructor para incluirlas en el programa con gran éxito.

Condiciones de tiempo lugar: El tiempo es el que da la pauta de cómo organizar dirigir nuestras técnicas, por otra parte el lugar es determinante en las estrategias del instructor ya que difícilmente podrá planear una técnica de movimiento en un lugar pequeño, entonces debe conocer con anterioridad el lugar o instalaciones en que impartirá el curso.

La materia del aprendizaje: El tema del programa influye en el diseño de manera que podamos saber si es más teórico que práctico o viceversa ya que se puede manejar por medio de exposiciones si es teórico, o tal vez mas manual si el tema es mas práctico, o utilizar un poco de las dos siempre va a depender del tema que se tratará y del tipo de contenidos que contenga como se explicó con anterioridad en el capítulo 3.

Se puede entender que dado el tipo de conocimiento que se está tratando de presentar a los instructores de la PROFECO que es de tipo básicamente teórico, el aprendizaje que se busca es principalmente conceptual.

Políticas de la institución: Es importante considerar este punto haciendo hincapié en las normas de la institución y hacer que ésta se relacione con el tema o que estén en función con la capacitación que se impartirá, así considerarán las dos partes tanto la institución como a los participantes.

Estructura del programa: La organización del programa está basada en la estructura lógica de las actividades como un marco de referencia para el comportamiento de las personas que les brinde seguridad psicológica y apoye su aprendizaje.

Los factores que se han mencionado permiten que el instructor esté siempre disponible para rediseñar o adecuar su programa a las necesidades de los participantes esto se logra conforme a que el instructor tenga contacto con los participantes así será mas fácil para él crear un clima de apertura y confianza en la relación que establezca el proceso enseñanza – aprendizaje.

Las partes que componen un programa son:

1. ASPECTOS GENERALES

- Datos de identificación del plan o programa
- Ubicación práctica; a quién va dirigido y el horario (o tiempo de duración del curso).
- Objetivo(s) General(es); lo que se busca obtener del curso o para lo que va a servir.
- Estrategia temática; contenida por unidades temáticas del curso que se establecen para alcanzar los objetivos finales o generales.
- Metodología de trabajo; se describirá como se va a trabajar durante el curso y las actividades que se realizarán.
- Sistema de evaluación; se describen los criterios, mecanismos y procedimientos para evaluar y acreditar el curso.
- Bibliografía; se indicará la bibliografía básica u obligatoria que se utilizara o la alternativa que ayudara a profundizar mas sobre algunos temas que se vayan a ver.

2. PLANEACION DIDACTICA.

Planeación didáctica de encuadre: Dónde se da la presentación de participantes, prueba de diagnóstico, análisis de expectativas, presentación del programa y plenario de acuerdos y de organización operativa.

La planeación didáctica tiene cuatro elementos básicos; objetivos, contenidos, situaciones de aprendizaje y evaluación, los objetivos en la capacitación se centran básicamente en aprendizajes específicos diseñados en función de las necesidades de la institución y el mejoramiento de ella.

Los contenidos deben de ir relacionados con el objetivo que se desea alcanzar se incluyen datos, conceptos, hechos, principios y una serie de habilidades, actitudes y destrezas que propicien un aprendizaje integral significativo que tenga una intención educativa.

Las situaciones didácticas deben planearse a través de diversos métodos y técnicas donde las actividades de enseñanza logren que el educando construya, reconstruya y obtenga aprendizajes significativos. Tales métodos están presentados en el cuadro acerca de las estrategias de enseñanza y serán retomadas según se requiera en el desarrollo de las actividades de la propuesta.

La evaluación debe permitir visualizar en que medida tuvo éxito la capacitación, se requiere analizar la secuencia del proceso enseñanza- aprendizaje desde su inicio, durante su desarrollo y al finalizar el programa, tomando siempre como base, los objetivos y con la evaluación se podrá llevar un seguimiento en planeaciones futuras.

3. ANEXOS

Se describen a detalle cada una de las técnicas de enseñanza- aprendizaje que se utilizará, y se incluyen los materiales que se utilizaran por medio de un concentrado de Información o Manual del participante.

Conociendo las partes que integran un programa y sus antecedentes a continuación se presentará la programa del curso de “Formación de instructores de PROFECO”, que es la propuesta central de este trabajo.

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LA FORMACION DE INSTRUCTORES DE PROFECO.

CURSO: FORMACION DE INSTRUCTORES EN PROFECO.			
DIRIGIDO A : PROMOTORES O INSTRUCTORES INSTITUCIONALES			
ELABORADO POR: ZULLY DAYAM MOCTEZUMA PALOMARES.			
DURACION: 9HRS (3HRS.POR SESION DURANTE 3 DIAS)			
OBJETIVO GENERAL: QUE LOS PROMOTORES LOGREN APLICAR HERRAMIENTAS PSICOPEAGOGICAS PARA LA IMPARTICION DE SUS DE SUS DIVERSAS ACTIVIDADES DE CAPACITACION, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS QUE MARCA LA EDUCACION DE ADULTOS Y PROFECO.			
1ª. SESION			
TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA	DURACION EN HORAS, TEORICA PRACTICA
Presentación	Que los participantes conozcan el instructor el curso en el que se encuentran y se conozcan entre ellos.	El instructor comenzará dando la bienvenida a los participantes si presentará ante el grupo e invitara a los participantes a hacer lo mismo mediante el juego de la papa caliente donde pasaran	30 min.

		un objeto entre las manos de cada uno y se irán numerando hasta que terminen todos al final comenzaran a presentarse los nones y después los pares.	
¿Qué es un instructor o promotor de PROFECO?	Los participantes analizarán lo que es un instructor de PROFECO y sus funciones.	<p>Por medio de una lluvia de ideas los participantes mencionaran lo que saben o que conocen que es un instructor de PROFECO.</p> <p>Lectura compartida en voz alta de lo que es un instructor de PROFECO.</p> <p>Comparación con la lluvia de ideas que se tomo anteriormente para evaluar su conocimiento previo con lo que se les dio.</p>	<p>20 min.</p> <p>5 min.</p> <p>10 min.</p>
El proceso instrucción – aprendizaje.	Los participantes Identificarán lo que es el proceso de instrucción-aprendizaje en la capacitación.	<p>El instructor señalará la página donde se ubica lo que es el proceso de instrucción aprendizaje y dará 10 minutos de manera individual a leerla, posteriormente empleara la técnica grupal Phillips 66 para que den su punto de vista o sus conclusiones de lo leído.</p> <p>El instructor da una explicación de las modalidades para impartir la educación</p>	<p>30min.</p> <p>30min.</p> <p>30min</p>

		para el consumo, posteriormente solicita al azar a los participantes que dejen un ejemplo de los tipos de modalidades que conocen o que han manejado.	
R E C E S O			10min.
Condiciones del aprendizaje.	Los participantes conocerán las diversas formas o maneras en que el adulto aprende.	Por medio de diapositivas el instructor presentará las condiciones de aprendizaje. El instructor reunirá por tríos al grupo para que por medio de exposiciones compartan y den sus conclusiones del tema que se les expuso.	30 min. 15 min.
2ª. SESION			
Manejo de grupos.	Los participantes definirán los tipos y características de grupos de personas adultas. Grupos Primarios Grupos Secundarios	De forma grupal se leerán diferentes definiciones de grupo que se les repartirán a algunos participantes (dichas evaluaciones las traerá el instructor previamente). El instructor presentara el tema. Se dividirá al grupo en 2 equipos, leerán cada uno el tema signado (grupos primarios o secundarios) y posteriormente	10 min. 15 min. 20 min.

		los participantes expresaran las características que representa cada grupo dando un ejemplo.	
Técnicas de instrucción	Los participantes reafirmarán sus conocimientos en técnicas de instrucción: Expositiva Interrogativa Demostrativa Grupal.	El instructor dividirá a los participantes en equipos de 5 y escogerán un tema libre que explicarán al resto del grupo aplicando una de las técnicas de instrucción que vine en el manual.	15 min. Cada Equipo. (60min.)
R E C E S O			10min.
Técnicas grupales.	Los participantes conocerán la diversidad de algunas técnicas grupales que puede utilizar en el desarrollo de su curso, según su criterio.	El instructor expondrá el tema dando definición, procedimientos y aplicación así como ejemplos de como deben de utilizarse los diferentes tipos de materiales didácticos por medio de una presentación de acetatos o en Power Point. Un día antes se sortearán las técnicas y se formarán 3 equipos, con la finalidad de	40 min. 25 min. (8 a 10 min. por equipo)

		que los participantes preparen el tema que se expondrá con base la técnica señalado.	
3ª. SESION.			
Manejo de material didáctico.	Los participantes conocerán y utilizarán de manera adecuada los diversos tipos de material didáctico, como: Material Permanente de trabajo. Material informativo. Material ilustrativo o/y audiovisual. Material experimental.	Por medio de un torbellino de ideas el instructor cuestionará a los participantes sobre que tipo de material didáctico conocen, lo anotará en hojas de rotafolio, posteriormente dará una presentación de los diversos tipos de materiales didácticos y su uso. En grupo jugarán a armar un rompecabezas por equipos para clasificar cada uno de los materiales didácticos evaluando así el tema. Lectura compartida de la guía para la elaboración de materiales didácticos.	10min. 60min. 15 min. 30 min.
R E C E S O			10min.
Evaluación de la capacitación	Los participantes conocerán las diversas formas de evaluar en la	Los participantes agrupados en tríos demostrarán al resto del grupo un tipo de	40 min.

	capacitación como lo son : Evaluación integrada. Evaluación continua. Evaluación en equipo. Evaluación específica. Evaluación Personalizada. Evaluación significativa. Evaluación metódica. Evaluación confiable.	evaluación que elijan, para así exponerlo a los demás participantes.	90min.
Tipos de evaluación	Los participantes ubicarán los tipos de evaluación que se dan en la capacitación. Evaluación Diagnóstica. Evaluación Formativa. Evaluación Terminal.	El instructor presentará el tema, explicándolo por medio de acetatos o de una presentación de Power Point.	25 min.
Despedida y evaluación.	Los participantes evaluarán el curso.	De forma libre pero por escrito mencionarán lo que les gustó o no del curso y si piensan que les va a ser funcional en su desempeño como instructores.	15 min.

TECNICAS DE INSTRUCCION	RECURSOS DIDACTICOS	EVALUACION
<p>Estas son algunas de las técnicas de instrucción que se pueden emplear en el transcurso del curso.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Técnica demostrativa *Técnica expositiva. *Técnica interrogativa. <p>Técnicas grupales: diversas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Phillips 66 -Representación escénica. -Discusión dirigida. -Conferencia. -Panel. -Mesa redonda. -Lectura comentada. -Estudio de casos. -Tormenta de ideas. -Juego de papeles. -Experiencia estructurada. 	<p>Estos son algunos de los recursos didácticos que se emplearán para el desarrollo del curso, se pueden incrementar o cambiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pizarrón -Rota folio. -Hojas de rota folio. -Hojas blancas -Acetatos -Proyector. -Manual para el participante. -Recursos audiovisuales. -Textos. -Carteles. -Servicio de cafetería. 	<p>Al inicio del curso el instructor efectuará una evaluación diagnóstica con el propósito de identificar el nivel de conocimientos de los participantes adecuará los contenidos y técnica de instrucción y recursos didácticos que requiera.</p> <p>Durante el desarrollo del curso se realizará una evaluación a través de los ejercicios que se plantean a fin de corregir errores y retroalimentar la información.</p> <p>Para finalizar con una evaluación sumaria, con el propósito de comparar los resultados de cada participante, con el cumplimiento de los objetivos planeados al inicio del grupo.</p>

Curso: Formación de Instructores de PROFECO.

ELABORADO POR: ZULLY DAYAM MOCTEZUMA PALOMARES.

MEXICO, D. F.

OBJETIVO GENERAL: QUE LOS PROMOTORES LOGREN APLICAR HERRAMIENTAS PSICOPEAGOGICAS PARA LA IMPARTICION DE SUS DE SUS DIVERSAS ACTIVIDADES DE CAPACITACION, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS QUE MARCA LA EDUCACION DE ADULTOS Y PROFECO.

CONTENIDO TEMATICO.

I. ¿QUE ES UN INSTRUCTOR O PROMOTOR DE PROFECO?

- A) EL PROCESO INSTRUCCIÓN – APRENDIZAJE.
- B) MODALIDADES PARA EL CONSUMO.
- C) CONDICIONES DEL APRENDIZAJE.

II. MANEJO DE GRUPOS.

- A) TECNICAS DE INSTRUCCIÓN.
- B) TECNICAS GRUPALES.
- C) MANEJO DE RECURSOS DIDACTICOS.

III. EVALUACION EN LA CAPACITACION.

TIPOS DE EVALUACION

I. ¿QUE ES UN INSTRUCTOR O PROMOTOR DE PROFECO?

Existen 3 tipos que son:

PROMOTOR: Persona especializada que favorece el desarrollo de una actividad determinada, utilizando sistemas de enlace y elementos motivadores para la aceptación del objeto de promoción.

PROMOTOR INSTITUCIONAL: Personal de la PROFECO cuya función principal es promover y consolidar la organización de consumidores conforme al marco normativo del programa nacional de organización de consumidores, mediante actividades de difusión, orientación capacitación.

PROMOTOR COMUNITARIO: Miembro de una comunidad que colabora directamente con el promotor institucional de PROFECO realiza actividades de promoción del Programa Nacional de Organización de Consumidores, para lograr el consumo organizado en beneficio de su propia comunidad.



A. PROCESO DE INSTRUCCIÓN- APRENDIZAJE.

El proceso instrucción- aprendizaje puede definirse como un conjunto de fases sucesivas en las que se da una interacción entre el que enseña y el que aprende. Esta interacción es bilateral y reciproca, uno y otro se ven afectados por una serie de condiciones que los determinan.

Para que se produzca el proceso de instrucción- aprendizaje, es necesario que se genere un proceso abierto, una secuencia de experiencias y oportunidades a las que el sujeto está expuesto de un modo sistemático, gracias al cual se espera un cambio y una respuesta a un ambiente o a una serie de circunstancias.

Ambos aspectos, enseñar y aprender están interrelacionados, sin embargo, no ha que perder de vista que el objetivo es el aprendizaje, ya que la capacitación existe para que este se dé. Así, es necesario considerar las características del educando al elegir un método de enseñanza, ya que este deberá de estar adoptado y corre paralelo a la manera como el sujeto aprende.



B. MODALIDADES PARA IMPARTIR LA EDUCACION PARA EL CONSUMO.

Dentro de la planeación, se debe elegir la modalidad más adecuada a través de la cual se impartirá la educación para el consumo, dichas modalidades pueden ser principalmente las siguientes:

CURSO.

Hace referencia a la adquisición o desarrollo de conocimientos, habilidades o actitudes, en él se puede combinar práctica con teoría, su duración es variable dependiendo del tiempo disponible y el contenido a desarrollar.

TALLER.

Es el evento de capacitación en donde se desarrollan temas que posteriormente se llevan a la práctica, la duración de este es corta en relación al tiempo que dura un curso.

PLATICA O CONFERENCIA.

Este tipo de evento se emplea frecuentemente para capacitación su finalidad primordial es proporcionar información, datos, así como presentar temas o tópicos novedosos, etc. Para su realización se requiere de un experto que centralice la actividad, explicando, preguntando, ilustrando, etc. La duración de este evento es relativa, a que en algunos casos se prolonga la sesión y en ocasiones es de corta duración.

SEMINARIO.

Es un evento de capacitación que tiene como fin la investigación o estudio de un tema o serie de temas. Los participantes deben investigar la información a través de la colaboración y la participación del grupo de trabajo en el cual se genera la discusión y análisis de los temas.

C. CONDICIONES DEL APRENDIZAJE.

Incorporados a la naturaleza humana hay elementos que las personas ponemos en juego cuando aprendemos. Estos elementos son tan importantes que si alguno se ve disminuido, la capacidad de la persona para aprender se seduce a la misma medida. Por lo anterior, el promotor-educador debe tomar en cuenta las implicaciones de cada una de estas condiciones, verificar de qué manera están interactuando durante un proceso de capacitación. Estos elementos son:

PERCEPCION

Función por medio de la cual una persona establece contacto o interpreta objetivamente las características del medio ambiente y depende de la estimulación que reciben los órganos de los sentidos, cada persona tiene una distinta percepción de esta relación no sólo de la información que reciben los sentidos, sino de la interpretación que el sujeto le da al relacionarla con su historia personal y experiencias anteriores.

ATENCION.

Es la habilidad de la persona para concentrarse en una información específica del medio ambiente, seleccionada entre la variedad de informaciones presentes. Para que se verifique si es necesario considerar que la persona requiere utilizar un sentido por encima de los demás, y después seleccionar de entre toda la información recibida, aquella que es la más significativa.

MEMORIA.

Es la capacidad por medio de la cual almacenamos la información recibida, existente de la memoria a corto largo plazo. La memoria de corto plazo, es la que realiza operaciones sencillas, se caracteriza porque tiene una capacidad de almacenamiento limitada y requiere de una constante ejercitación. La memoria de largo plazo, es la que almacena todo lo que sabemos de una manera organizada, y es la que relaciona todo lo que sabemos.

COMPRESION.

Es la capacidad para describir y asimilar el sentido, la relación significado de los casos percibidos. La comprensión es una fase del proceso cognoscitivo muy importante, ya que determina en gran medida la aplicación adecuada de lo aprendido.

REFLEXION.

Es el proceso interno mediante el cual una persona comprende los hechos se hace consciente de su propia posición ante ellos, en un contexto determinado por su historia y su entorno político, económico y social.

FACTORES QUE AFECTAN EL APRENDIZAJE.

Existen condiciones que producen el aprendizaje o influyen directamente en él. La presencia de éstos determina que el aprendizaje, así como la forma en que se haga.

Estos factores pueden clasificarse en interpersonales o situacionales los primeros son los que forman parte del individuo están en la relación con sus características personales, son constantes el promotor- educador no puede o tiene como control sobre ellas. Tiene que ver con los siguientes aspectos:

Estructura cognitiva: es el cúmulo de conocimientos, habilidades y concepciones que tiene el individuo que se ha acumulado a lo largo de la vida. Refleja la forma en que los seres humanos adquirimos y almacenamos los conocimientos y experiencias del mundo.

Maduración: es el crecimiento de capacidad, que se atribuye a influencias genéticas, experiencias e incidentes.

Disposición: es la condición especial para llevar a cabo ciertas acciones, dependiendo del grado de desarrollo cognoscitivo, intelectual y general que tenga una persona en un momento dado.

Capacidad intelectual: son las habilidades que se hacen competentes al hombre y la capacitan para responder a su medio, a través del empleo de símbolos.

Personalidad: se refiere al complejo de características, formas de pensar, creencias, etc. Que definen a cada persona a diferencias de otros.

Actitudes: es la predisposición positiva o negativa que el individuo muestra hacia personas, objetivos ideas o situaciones.

Las otras son las situacionales que son elementos del medio ambiente y se caracterizan por ser controlables, puede afirmarse que el éxito del aprendizaje, está en función del correcto manejo de estas variables.

Materiales de enseñanza: son elementos que se proporcionan al educando para su aprendizaje pueden ser guías, audiovisuales, texto, libros, u otros, para que pueda ser eficaces, deben poseer dos características:

- Significatividad lógica, es decir que la organización de la información esté en relación con la capacidad humana.
- Significatividad psicológica, que se refiere a la posibilidad de relacionar el material nuevo con los conocimientos anteriores.

Participación activa: que permita la participación durante el proceso instrucción- aprendizaje.

Factores del grupo sociales: que hacen referencia a la atmósfera o al lugar de trabajo, tanto en el espacio físico como a la relación del grupo, el compañerismo la colaboración.

Incentivos motivación personal: se refiere al efecto de acción o impulso que proceden las personas determinadas hechos, objetos o evento, que los llevan a la relación de actividades, pueden ser reconocimientos, promociones y la retroalimentación misma.

Características del instructor: que incluye: amplio manejo del contenido, la manera como organiza, presenta expone el material, la habilidad para el manejo de la situación instrucción- aprendizaje y la capacidad para adecuar el curso a los sujetos, controlando el ambiente las situaciones de aprendizaje.

Resulta importante considerar las diferencias entre el estilo que sigue la capacitación en el aula cuando se trata de un sistema escolarizado, en comparación con la capacitación.

Las diferencias más significativas las veremos en el siguiente cuadro:

CARACTERISTICAS	SISTEMA ESCOLARIZADO	CAPACITACION
Contenidos	Generales, amplios	Concretos en relación con un tema específico.
Habilidades	Generales	Específicas
Actitudes	En formación para la vida	Definidas por tarea
Proceso	A largo plazo(lento)	A corto plazo (rápido)
Evaluación	Cuantitativa para obtener un grado	Cualitativa para lograr eficiencia en el trabajo y crecimiento personal.

II. MANEJO DE GRUPOS.

DEFINICION DE GRUPO

Dada la flexibilidad con que se usa la palabra “GRUPO”, es conveniente definir y distinguir los sentidos en que pueda utilizarse.

GRUPO: es un conjunto de individuos en relación relativamente estrecha, con conciencia de “nosotros”, disposición para aportar esfuerzos para la consecución de determinados, objetivos comunes aceptación de ciertas normas como obligatorias para todos los miembros.

El individuo sólo puede sobrevivir cuando su existencia es favorecida mantenida mediante su incorporación a un grupo.

Así pues, el hombre es un ser social su sociabilidad lo lleva a formar grupos a integrarse en los a formados. En todas las épocas de la historia, el grupo ha sido trascendental en la vida humana, pues responde a un sentido innato que llamamos de filiación, el cual mueve al ser humano, pues responde a un sentido con los demás.

A diferencia de la educación escolarizada que favorece un aprendizaje individualista, los programas de capacitación para adultos, hace hincapié en el aprendizaje que pone en práctica modelos de gran efectividad para la adquisición de conocimientos o el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes y trabajos en grupo.

En la práctica, suele suceder que en un programa de capacitación no se aprende tanto de las teorías, técnicas o estrategias presentadas por el promotor educador, como de la interacción que se da entre las personas, cuando un grupo existe se da la posibilidad de compartir experiencias, compararlas y analizarlas críticamente para apoyarlas con una teoría precisa y breve, el aprendizaje se convierte para cada participante en una enorme riqueza, nacida de las aportaciones de otros y as propias, para encontrar nuevos sentidos a los elementos estudiados.

El aprendizaje en grupo. Tiene un vínculo que enriquece tanto a las personas como a la tarea, ya que la participación común, crea una riqueza superior a la que alcanzaría una persona como la mera lectura de un libro sobre la misma materia.

Para un promotor es indispensable conocer y manejar los aspectos relacionados con la llamada dinámica grupal, pues de este modo, estará en condiciones de ser un auténtico facilitador del proceso enseñanza - aprendizaje en un programa de capacitación.

CARACTERISTICAS TIPOS DE GRUPOS.

Los miembros tienen una interacción frecuente.

Se da reconocimiento mutuo de pertenencias.

Otros los reconocen como grupo.

Se establecen normas comunes.

Los miembros manifiestan intereses comunes.

Entre los miembros del grupo, constituye una red de papeles entrelazados

Los integrantes se identifican como un modelo de conductas ideales.

El grupo proporciona recompensas de algún tipo.

Los miembros persiguen metas independientes.

Los miembros perciben al grupo como unidad.

Los miembros actúan de manera similar respecto al ambiente.

TIPOS DE GRUPOS.

El grupo se puede concebir en un sentido amplio o estricto como a continuación se expresa:

GRUPOS PRIMARIOS

Es la concepción estricta del grupo y se aplica a los conjuntos de personas que interactúan directamente.

Algunas características de estos grupos son: número reducido de personas, que interactúan directamente, es decir, “cara a cara”, los miembros están ligados unos a otros por lazos emocionales, lo que crea solidaridad entre ellos, los contactos son directos, espontáneos y se orientan hacia fines mutuos comunes, por ejemplo: la familia, los amigos o la pandilla.

GRUPOS SECUNDARIOS

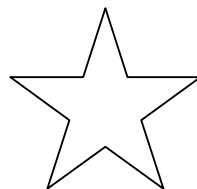
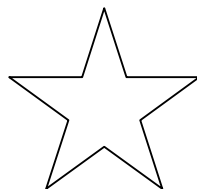
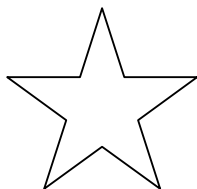
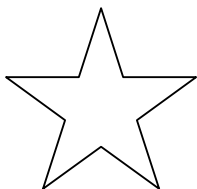
Es la concepción amplia de grupo. Se aplica a todas las personas pertenecientes a una organización, ideología o raza, pueden formarlos miles y aún millones de personas.

A. TECNICAS DE INSTRUCCIÓN

Son los métodos y procedimientos de información, que utiliza el instructor para hacer más efectivo el proceso de instrucción - aprendizaje, facilita la organización y el dinamismo de instrucción la comunicación y la comprensión.

Cuando el curso es dado por instructores o personal externo a la institución o empresa, verifica si se conviene señalar algunos puntos bien concretos que facilitan evaluar el evento de capacitación como lo es:

Se divide en cuatro técnicas que son:



EXPOSITIVA	INTERROGATIVA	DEMOSTRATIVA	GRUPALES
Se manifiesta en forma oral y en un tiempo determinado dependiendo del tema. La exposición que hace el instructor debe ser estructurada siguiendo un	Presenta la información en forma oral con una breve introducción seguido del contenido considerando tiempo	Se utiliza maquinaria e instrumentos para dar una explicación general, seguida de una puesta en práctica para mostrar de una mejor manera lo que	Su explicación se da a continuación en el siguiente tema.

orden, ya que se empieza con una instrucción general del tema luego se desarrolla detalladamente y por último con una conclusión donde se retoma lo más importante.	para las preguntas respuestas que sirven para profundizar en algunos puntos para la conclusión del tema.	se quiere enseñar se concluye con una actividad a cargo de los participantes.	
SE UTILIZAN CUANDO			
Se tiene tiempo determinado. Cuando la información esta al alcance de los participantes. Cuando se inicia un tema o actividad para presentar una visión general o para finalizar un tema.	Se inicia o finaliza un tema o actividad. Se exploran experiencias, la capacidad y criterios de los participantes y se desea establecer una comunicación adecuada y para reflexionar en aspectos importantes del tema.	Se necesita aprender en cámara lenta la secuencia de un proceso. Se cuenta con los recursos necesarios. Por primera vez se va manejar un instrumento, hacer un trazo o en la resolución de un problema.	

B. TECNICAS GRUPALES.

Están fundamentadas en la teoría de la dinámica de grupos se utilizan para lograr el proceso de aprendizaje, y par alcanzar los objetivos grupales.

Estas técnicas son un instrumento valioso para el instructor a que cumplen dos objetivos: Optimizar el aprendizaje y Propiciar la interacción entre los miembros del grupo.

A continuación se describirán algunas técnicas que se pueden utilizar durante el curso de capacitación.

DESCRIPCION DE TECNICAS GRUPALES

TECNICA	DEFINICION	PROCEDIMIENTO	APLICACIONES
<p align="center">CONFERENCIA O EXPOSICION</p>	<p>Es una técnica expositiva centrada en el instructor y consiste en proporcionar información al grupo al tiempo que se limita la participación de éste.</p>	<p>1° Preparación de la conferencia considerando aspectos tales como: tiempo, tema, justificación y auditorio. 2° Desarrollo de la conferencia, lo que incluye una introducción, la exposición de la tesis apoyada con ejemplos, demostraciones, un periodo de preguntas y repuestas finalmente la síntesis del tema propuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para proporcionar la información a grupos numerosos. Para concentrar información en un tiempo limitado. Para transmitir información de expertos. Para completar a otras técnicas didácticas en la exposición de teorías, que no exceda 20 min.
<p align="center">PANEL</p>	<p>Exposición de un tema por un grupo de personas o en forma individual con diferentes enfoques o puntos de vista.</p>	<p>1° El promotor introduce el tema 2° El promotor presenta a los expositores 3° El promotor determina el orden de las exposiciones y actúa como moderador. 4° Al finalizar las exposiciones el moderador invita al grupo a hacer preguntas para reafirmar algún aspecto del tema. 5° el promotor solicita a los expositores que cada uno proponga una conclusión alrededor del tema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para transmitir información a grupos numerosos. ● Para lograr una visión interdisciplinaria en un tema específico. ● Para completar a otra técnica didáctica al utilizarse como un medio para interesar a los participantes.

MESA REDONDA	Es la discusión de un tema por un grupo de expertos ante un auditorio con a ayuda de un moderador	<p>1° El promotor introduce el tema explica la mecánica de la mesa redonda.</p> <p>2° El promotor define un aspecto del tema para su discusión y actúa como modelador.</p> <p>3° El promotor fomenta la discusión al hacer preguntas o solicitar puntos de vista.</p> <p>4° Cada vez que lo considere necesario el promotor elabora una síntesis d la discusión</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para explorar un tema ante grupos numerosos. ● Para sugerir puntos de vista diferentes a un grupo. ● Para propiciar hechos y opiniones sobre problemas en discusión. ● Para ayudar al grupo a enfrentar un problema.
LECTURA COMENTADA	Consiste en dejar a los participantes leer un documento que lo comenten con la dirección del promotor. Como variante de esta práctica se puede usar el debate cuya mecánica es semejante.	<p>1° El promotor fija un tema</p> <p>2° El promotor selecciona el documento, lo reproduce y lo distribuye entre los participantes.</p> <p>3° El promotor solicita a uno varios participantes que lean el documento.</p> <p>4° El promotor interrumpe cuando considere apropiado para hacer comentarios o pedirlos a los participantes.</p> <p>5° Al final de la lectura se formulan conclusiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para profundizar en los aspectos teóricos de un tema. ● Para conocer puntos de vista de autores relevantes. ● Para generar en grupos pequeños la habilidad para analizar y sistematizar la información. ● Como complemento de otras técnicas para inducir al grupo a una mejor participación.
	Es una técnica individualizada que permite que el participante dirija su aprendizaje a su propio ritmo, gracias a la retroalimentación	<p>1° El promotor prepara el paquete de instrucción programa en pequeños módulos.</p> <p>2° Los materiales incluyen las</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Para análisis financiero. ● Para aprendizaje de conceptos. ● Para aprendizaje de procedimientos.

INSTRUCCIÓN PROGRAMADA	constante de respuestas.	instrucciones claras precisas par el desarrollo de todas y cada una de las actividades. 3° Cada módulo incluye el procedimiento de auto evaluación. 4° Puede combinarse con programas audiovisuales. 5° El promotor verifica el aprendizaje por medio de una evaluación global.	
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN	El promotor propone un listado de temas o aspectos de las materias que serán investigados por pequeños subgrupos de participantes de acuerdo con sus intereses mismos que posteriormente son presentados al grupo.	1° El promotor elabora el listado de temas los pone a consideración del grupo. 2° Los participantes se inscriben en el tema que desea investigar, formando grupo con un numero similar de personas. 3° Se fija un período de investigación se elabora un calendario de exposición. 4° Después de cada exposición el promotor clarifica y completa los temas en caso de ser necesario. 5° Se destina un lapso de tiempo para preguntas respuestas.	<ul style="list-style-type: none"> ● Para subdividir en forma participativa a un grupo numeroso. ● Para procesar material abundante en un tiempo limitado. ● Para aprovechar los recursos del grupo. <p>Ala aplicación de esta técnica se ha deformado por su uso indiscriminado en grupos inmaduros que carecen de habilidades para la investigación y exposición. Se ha tratado de sustituir la responsabilidad del promotor en la prepararon y conducción del curso programa.</p>
ESTUDIO DE CASOS	Es una técnica que se centra en los participantes al proporcionar una reflexión o juicio crítico alrededor de un hecho real o ficticio que previamente les fue descrito o ilustrado. El caso puede ser presentado como un documento breve o extenso en forma de lectura,	1° El promotor prepara un caso que corresponda al contenido objetivos del programa en curso. 2° El promotor presenta el caso al grupo. 3° Se inicia el análisis del caso en forma individual o engrudos. 4° El promotor conduce una discusión sobre las opiniones de los	<ul style="list-style-type: none"> ● Para proporcionar el análisis e intercambio de ideas. ● Para enfatizar y desarrollar habilidades en aspectos prácticos de la enseñanza. ● Para examinar diferentes soluciones ante un mismo caso. ● Para proporcionar la participación

	película o grabación.	participantes y las enriquece. 5° El grupo elabora conclusiones y el promotor pide que elaboren en forma individual o en grupos pequeños un reporte sobre el caso expuesto.	y la responsabilidad de las personas en su propio aprendizaje.
FORO (FORMA DIRECTA)	Consiste en la discusión grupal sobre un tema, hecho o problema, coordinado por el promotor para promover las opiniones llegar a conclusiones y establecer diversos enfoques.	1° El promotor informa al grupo el tema, hecho o problema que se va a discutir. 2° El promotor formula al grupo una pregunta concreta referida al tema. 3° El promotor invita al grupo a exponer sus opiniones. 4° El promotor cede el uso de la palabra. 5° Al agotarse un aspecto, el promotor formula nuevas preguntas. 6° El promotor sintetiza la idea expuesta. 7° El promotor obtiene conclusiones generales. 8° El promotor evalúa el proceso desarrollado.	<ul style="list-style-type: none"> ● Para incrementar la información sobre un tema ● Para analizar la información a través de la discusión grupal. ● Para favorecer un clima de apertura confianza que invite al grupo a expresar sus opiniones. ● Para desarrollar una actitud participativa en un grupo.

<p style="text-align: center;">LLUVIA DE IDEAS</p>	<p>Es una técnica que permite la libre expresión de las ideas de los participantes sin restricciones o limitaciones con el propósito de producir el mayor número de datos, opiniones o soluciones sobre algún problema.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1° El promotor define el tema. 2° El promotor explica los propósitos y la mecánica que se va a utilizar, 3° Se nombra a un secretario que anote las ideas que surgen del grupo. 4° Los participantes explican libre y espontáneamente las ideas que se les van ocurriendo en relación con el tema. 5° Las ideas se analizan y se agrupan en conjuntos afines. 6° El grupo elabora una síntesis de las ideas expuestas y obtiene conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Para fomentar el pensamiento creativo ● Para fomentar el juicio crítico. ● Para promover la búsqueda de soluciones distintas. ● Para facilitar la participación de las personas con autonomía originalidad. ● Complemento de otras técnicas, como estudio de casos lectura comentada.
<p style="text-align: center;">DISCUSIÓN DIRIGIDA</p>	<p>Consiste en un intercambio de ideas opiniones entre los integrantes de un grupo relativamente pequeño, acerca de un tema específico con un método y una estructura en la que se mezclan la comunicación formal y las expresiones espontáneas de los participantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1° El promotor planea el problema o pregunta. 2° Divide al grupo en pequeños grupos para afinidad entre los participantes o al azar. 3° En cada subgrupo los participantes nombran u secretario. 4° El promotor especifica el producto al que debe llegar cada subgrupo. 5° El promotor propone el procedimiento a seguir o indica a los participantes que lo determinen ellos mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Para propiciar la interacción de los participantes. ● Para estimular la participación a través de una tarea. ● Para ayudar a las personas a expresar sus ideas y sentimientos ante los demás. ● Para facilitar la comunicación interpersonal y grupal en forma ordenada. ● Para propiciar la discusión, análisis síntesis a partir de la experiencia del grupo.

C) MANEJO DE RECURSOS DIACTICOS.

MATERIALES O APOYOS DIDACTICOS

La idea sería que se llevará a cabo dentro de una situación real de vida. No siendo esta posible, el material didáctico debe sustituir a la realidad representada de la mejor forma posible de modo que se facilite el hacerlo objetivo para el participante.

El material didáctico es servir de nexo entre las palabras la realidad apoyando el proceso educativo.

Las finalidades de los materiales didácticos son:

1. Aproximar al participante a la realidad que se que se quiere enseñar, ofreciéndole una noción más exacta de los hechos o fenómenos estudiados.
2. Facilitar la percepción la comprensión de los hechos y los conceptos.
3. Concretar e ilustrar lo que se esta exponiendo verbalmente.
4. Economizar esfuerzos para contribuir a la fijación del aprendizaje.
5. Dar la oportunidad para que se manifiesten las aptitudes y el desarrollo de habilidades específicas como el manejo por parte de los participantes.

REQUISITOS DEL MATERIAL DIDACTICO.

Los materiales didácticos son auxiliares, no suplentes del promotor, por consiguiente para se eficaces se deben reunir ciertos requisitos:

1. Se debe relacionar con el material escoger el adecuado para el asunto a tratar.

2. De fácil aprehensión y manejo.
3. Estar en perfectas condiciones de funcionamiento, sobre todo tratándose de aparatos.

CLASIFICACION.

Ha muchas clasificaciones de material didáctico, la que más parece convenir, independientemente de la disciplina que se enseñe, es la que a continuación se mostrara.

CLASIFICACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO

TIPO	EJEMPLOS
MATERIAL PERMANENTE DE TRABAJO	Pizarrón Rota folio Proyecto de transparencias. Películas Acetatos
MATERIAL INFORMATIVO	Manuales Textos Libros Artículos Folletos Hojas de actividades

MATERIAL ILUSTRATIVO Y/O AUDIOVISUAL	Mapas Esquemas Diagramas Carteles Estadísticas Dibujos Diapositivas Películas Grabaciones (audio, video)
---	--

Una vez que el promotor- educador ha seleccionado las técnicas que va utilizar, debe considerar aquellos recursos documentales y audiovisuales que mejoren su comunicación con los participantes a la vez que hagan más objetiva la información y relacionen los conocimientos con la realidad.

Para elegir los apoyos didácticos apropiados, conviene tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

→ Seleccionar apoyos acordes con la madurez, intereses y aptitudes del grupo.

→ Seleccionar aquellos que resultan más apropiados para las condiciones en que se llevará a cabo la capacitación. Un apoyo puede satisfacer todos los requisitos con respecto a contenido, disposición o diseño, y sin embargo no ser adecuado para una situación específica de aprendizaje.

→ Mantener un equilibrio en los tipos de ayuda que se seleccione. Se debe evitar el uso repetido de un solo apoyo didáctico, ya que puede caerse en la monotonía, afectando así el interés del grupo en el proceso instrucción- aprendizaje.

→ Seleccionar aquellas ayudas que complementen, más que duplicar o suplir otras técnicas de enseñanza.

→ Evitar el uso excesivo de ayuda. El promotor – educador que abrumba los sentidos de los participantes no es efectivo.

→ Seleccionar los apoyos didácticos de acuerdo con las siguientes preguntas:

Con esta ayuda ¿Se favorece el progreso de aprendizaje del participante?, ¿Se necesita este apoyo?

Con esto se evitará que los apoyos didácticos se conviertan en “pasatiempos” sin utilidad real para el curso, plática o taller.

El siguiente cuadro presenta un esquema de algunos materiales que son de gran utilidad como apoyos didácticos, considerando ventajas, desventajas y algunas normas para su elaboración o empleo.

GUIA PARA LA ELABORACION DE MATERIALES DIDACTICOS.

TIPO DE APOYO	USOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS	GUIA PARA SU ELABORACION	EJEMPLOS
APOYOS IMPRESOS	Proporcionar material individual en las sesiones de trabajo. Evaluar o comprobar la efectividad de las	Se preparan con anticipación. Pueden hacerse en grandes cantidades. Tienen un costo	El contenido puede no ser adecuado al nivel de conocimientos de los participantes. El contenido puede no	No se demasiado extenso. Estar libre de ambigüedades. Presentarlo en forma	Manual del participante. Libros Textos Folletos

	actividades. Como base para la preparación de reportes.	relativamente bajo. Pueden reproducirse rápidamente. Permiten aprovechar el tiempo en otras actividades en vez de explicar.	estar actualizado.	interesante y atractivo. Incluir referencias glosarios, índices, cuestionarios e indicaciones para su estudio.	Instrucciones Reglamentos
APOYOS GRÁFICOS	Destacar Objetivos. Presentar Términos Técnicos. Presentar Esquemas. Anotar Puntos Clave.	Comodidad al usuario. Se combinan fácilmente con otros apoyos. Adaptan la exposición al ritmo del grupo. Permiten la intervención activa de los participantes.	Dan lugar a omisiones. Son difíciles de transportar. Inconvenientes para grupos grandes.	Adaptar el lenguaje al nivel de los participantes. Tener un diseño agradable a la vista. Ser exactos, verídicos, claros y precisos. Evitar detalles excesivos. Usar colores contrastantes. Emplear símbolos de fácil identificación. Incluir sólo datos esenciales. Escribir con letra de imprenta.	Pizarrón Rota folio Magneto grafo Fanelógrafo Carteles.

GUIA PARA LA ELABORACION DE MATERIALES DIDACTICOS.

TIPO DE APOYO	USOS	VENTAJAS	DESVENTAJAS	GUIA PARA SU ELABORACION	EJEMPLOS
	Introducir un tema	Estimulan el interés y la motivación del	Su elevado costo. Su diseño requiere	Referirse a un solo tema.	Muestrarios. Materiales diversos.

EXHIBIDORES	Resumir un tema Lograr un propósito específico de instrucción	participante. Captan el interés con mayor eficacia que otros apoyos. Se presentan a casi cualquier tipo de contenido.	tiempo. Necesitan espacio adecuado para ser mostrados, y para almacenarse.	Contar con un medio adecuado para transportarlo. Asegurarse de que habrá lugar suficiente para su exhibición en el aula.	
PROYECCIONES	Presentar una introducción Resumir o repasar le contenido enseñado previamente. Ilustrar procesos, ideas o definiciones	Ilustrar ideas y / o acontecimientos lejanos en tiempo y espacio. Captan la atención del participante. Aumentan el tamaño de los objetos. Detienen la acción	La secuencia puede no ser adecuada. Se maltratan fácilmente con el uso. No requiere destreza para su elaboración. No siempre funcionan los aparatos para proyectarlos.	Adaptar el objetivo de la enseñanza. Rotularlos con letra grande. No saturarlos de información. Acompañarlos de comentarios apropiados.	Diapositivas Filminas Acetatos.
PELÍCULAS	Presentar una introducción. Presentar el panorama general de un tema. Explicar los procesos que no pueden observarse directamente. Resumir el contenido expuesto por otro medio.	Exponer acontecimientos sin perder realismo. Ahorrar tiempo. Dan lugar a actividades de reflexión y análisis. Su presentación resulta atractiva para los participantes.	Los participantes adoptan un papel pasivo. Las posibilidades de tomar nota son mínimas. Los proyectores pueden presentar faltas. Se requiere alguna forma de comprobación posterior, para asegurar el resultado del	Adaptarse al objeto de instrucción. Estar actualizado. Considerar actividades de aprendizaje para después de la proyección.	Películas Video programas. Diaprogramas.

			aprendizaje.		
POWER POINT	<p>Presentación de un tema.</p> <p>Resumir o repasar le contenido enseñado previamente.</p> <p>Ilustrar procesos, ideas, definiciones, imágenes y gráficas</p>	<p>Ilustrar ideas y / o acontecimientos lejanos en tiempo y espacio.</p> <p>Captan la atención del participante.</p> <p>Aumentan el tamaño de los objetos.</p>	<p>La secuencia puede no ser adecuada.</p> <p>Problemas técnicos con la computadora.</p> <p>Requiere destreza para su elaboración.</p> <p>No siempre se cuenta con lo necesario para proyectarlos, como un cañón proyector o una computadora.</p>	<p>Adaptar el objetivo de la enseñanza.</p> <p>Manejo del programa Power Point.</p> <p>No saturarlos de información.</p> <p>Meter imágenes a la presentación.</p> <p>Acompañarlos de comentarios apropiados.</p>	<p>Programa de computación en Power Point.</p>

<p style="text-align: center;">AYUDAS AUDITIVAS</p>	<p>Mejorar hábitos de hablar. Evaluar la dicción. Aprender un idioma. Aprender técnicas de presentación.</p>	<p>Facilidad operativa. Bajo costo. Facilidad para transportarse. Se adaptan a casi cualquier tipo de aprendizaje.</p>	<p>El quipo es muy susceptible a fallar. Se necesita una preparación previa para hacer buenas grabaciones.</p>	<p>Contribuir de manera precisa al logro del objetivo de enseñanza. Estar de acuerdo con la realidad. Utilizar equipo de buena calidad al confeccionarse.</p>	<p>Discos. Cintas magnetofónicas. Audio cintas. Discos Compactos.</p>
--	--	--	--	---	---

Por el carácter que toma la educación para el consumo, como educación no formal, y dadas las limitaciones de recursos en la educación, se plantea la necesidad de usar apoyos didácticos que sean poco costosos y que se puedan elaborar empleando técnicas sencillas y materiales de fácil acceso y poco costosos. A manera de ejemplo, enunciare dos de los más populares.

ROTAFOLIO

Material de uso colectivo para representar conceptos a través de imágenes y / o textos que se complementan entre sí. Puede acompañarse de otros materiales o en series para integrar un contenido en secuencia lógica.

CARACTERÍSTICAS.

- **MOTIVACIÓN:** Capta la atención visual y despierta al interés del grupo aunado a la expresión verbal.

- **INFORMACIÓN:** proporciona datos sobre un tema, distribuidos en una o varias láminas que se pueden integrar en el momento preciso al tema general.
- **SÍNTESIS Y/ O EVALUACIÓN:** muestra todo un proceso o etapa con un manejo mayor de información.

USOS:

- ❖ Útil para grupos no mayores de 40 personas en locales de tamaño mediano.
- ❖ Para destaque aspectos importantes que coadyuven a la consecución del aprendizaje.
- ❖ Cuando se requiere que la información permanezca por periodos largos de tiempo, para consultas posteriores.
- ❖ Para captar la atención del grupo durante una exposición.
- ❖ Para presentar contenidos hechos y/o procedimientos en forma gradual.
- ❖ Para realizar la síntesis o evaluación a partir de la observación de la materia.

VENTAJAS	LIMITACIONES.
Material idóneo para el estudio en grupo de mas de 40 personas Permite trabajar con iluminación natural y frente al grupo. Permite la consulta oportuna del contenido	Debido a sus dimensiones su empleo sólo es adecuado para grupos no mayores de 40 personas. Su conservación es difícil pues las hojas se maltratan con facilidad.

<p>Su costo es reducido.</p> <p>Es de fácil elaboración</p> <p>Es flexible para la aplicación que quiera darle el promotor – educador.</p> <p>Permite alterar las relaciones de escala para aumentar o disminuir los elementos que se desea destacar.</p>	
---	--

ELABORACIÓN:

- Estructure el contenido
- Trace líneas guía o utilice hojas cuadriculadas.
- Textos: considere que deben de ser breves, utilizando sólo las palabras necesarias; específicas, referidas al tema y dirigidas al grupo al que son presentados.
- Letra: ya sea escritas o a mano o con algún sistema de transferencia, la letra debe ser clara, gruesa y legible. El tamaño varía de acuerdo con el tamaño del grupo (se aconseja que no sea menor de 5cm).Debe cuidarse la distribución de las letras en el texto para lograr una imagen visual armoniosa, y es muy recomendable que la frase o mensaje inicie y termine en la misma hoja.
- Color: use varios colores para enfatizar, puede usar el rojo para subrayar, evite el color amarillo que no se ve a distancia. Para cuidar su material, coloque un protector en la parte superior de sus hojas.

MANEJO:

- Coloque el rota folio en el lugar adecuado para la mejor visibilidad del grupo.

- Cuide su posición de manera que no interfiera la visibilidad del material.
- Cuando tenga una secuencia organice su material en orden inverso y previamente numerado (4 - 3- 2 – 1) una hoja a la vez.

ACETATOS:

Material impreso en una hoja transparente, que puede proyectarse en una pantalla.

CARACTERÍSTICAS:

CLARIDAD: cuando el color, tamaño de letra y organización son adecuados, este material se puede entender completamente, mirándolo por 10 segundos.

APROPIADO: refleja exactamente la idea que se quiere enfatizar.

PROFESIONAL: estéticamente agradable a la vista.

USOS:

- Excelente para grupos numerosos.
- Para presentación de datos.
- Para mostrar los pasos de un procedimiento.
- Para presentar dibujos esquemáticos, por ejemplo: dar a conocer las partes de un equipo o la ubicación de edificios en un terreno.

VENTAJAS	LIMITACIONES.
<p>De fácil elaboración</p> <p>Permite hacer exposiciones paso a paso</p> <p>Capta la atención.</p> <p>Permite al promotor dirigirse constantemente al auditorio.</p> <p>Posibilita volver a utilizarse.</p> <p>Por su tamaño, facilita su transportación y conservación.</p>	<p>Requiere de un proyector especial que no siempre existe en los centros de impartición.</p> <p>La calidad de los acetatos es variable, algunos de los materiales se queman con facilidad.</p> <p>Requiere habilidad y práctica en su uso.</p> <p>Algunos proyectores no relejan imágenes con nitidez.</p>

ELABORACIÓN:

El material se dibuja en una hoja y se saca copia en acetato por medio de una fotocopidora.

Puede realizarse directamente el acetato, utilizando plumones especiales.

Los pasos de elaboración son esencialmente los mismos que para preparar un rota folio.

El acetato permite la facilidad de sacar copias fotostáticas, pero se debe considerar que el material presentado debe ser sencillo, evitando copiar páginas de libros con letras pequeñas, que dificultan la atención y resultan cansadas para los participantes.

MANEJO:

- Cuide que su posición no obstruya la luz y la visibilidad del material que está presentando.
- Organice el material con anticipación en la secuencia de uso.

- Utilice un señalador, directo al acetato o a la proyección del mismo.
- Utilice una hoja blanca o catón para obstruir la luz cuando cambie de acetato.

EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso sistemático, continuo e integral destinado a determinar hasta qué punto han sido logrados los objetivos en un curso o taller, los recursos didácticos, el manejo del grupo y el manejo de los instrumentos de evaluación.

Durante el proceso de capacitación la evaluación permite verificar desde su primera etapa, si las acciones que realiza el promotor- educador son las indicadas para facilitar el camino de conducta del participante. Además detecta en qué momento y en que parte del programa existe alguna desviación de los objetivos planteados para modificar o reestructurar las actividades.

En conclusión, para que la evaluación señale en qué medida tuvo éxito la capacitación, se requiere analizar la secuencia del proceso enseñanza-aprendizaje desde su inicio, durante su desarrollo y al finalizar el programa, tomando siempre como base, los objetivos.

Cuando se confluje una sesión un curso o un programa, es común que el promotor se pregunte ¿cómo lo hice? ¿Realmente hubo aprendizaje? ¿Las técnicas y materiales empleados, fueron los adecuados? ¿Participaron todos activamente?, para dar respuesta a ésta y otras preguntas, es necesario realizar una evaluación sistemática y objetiva, tanto durante los eventos de capacitación como después de cada uno de ellos.

FUNCIONES DE LA EVALUACIÓN.

A continuación se desglosaran los diferentes propósitos de la evaluación:

- Los directivos requieren resultados obtenidos de una evaluación sistemática y no sólo por tanteos.
- Conviene establecer el punto en que se encuentra la actividad en un momento dado y determinar si los recursos humanos, técnicas, materiales y el tiempo invertidos en la planeación, programación, instrumentación y ejecución, producen los resultados esperados y justifican la inversión.
- Desde el punto de vista empresarial y de los implicados en la capacitación, es esencial para apoyar su función, evaluar la medida en que se lograron los objetivos.
- La evaluación permite optimizar la capacitación y lograr que a su vez se traduzcan en cambios de comportamiento en los puestos de trabajo, propiciándose 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.

CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.

Se describirán algunas de las características fundamentales a considerar en la evaluación que debe ser:

- A. 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.
- B. 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. Asimismo, las instituciones en general tienen cambios y necesidades constantes que también requieren satisfacerse.

- C. Realizada en equipo.** Todas las personas que formen parte de la capacitación o que son afectadas por ésta deben participar de manera directa o indirecta, su involucramiento es esencial para el éxito.
- D. Específica.** Los implicados en la capacitación requieren conocer qué se está haciendo bien, las desviaciones lo que es susceptible de mejorar y como 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.
- E. Personalizada.** Debe atender a las diferencias individuales y proporcionar los medios para el auto evaluación. El conocer el rendimiento personal con relación a la capacitación, sirve de estímulo para la superación personal.
- F. Significativa.** Debe proporcionar a los capacitandos el significado de la evaluación, y no limitarse a un número dentro de una determinada escala.
- G. Metódica.** Debe estructurarse metodológicamente, estableciendo normas y criterios aceptables, observables y aplicables en los productos y procesos.

H. Confiable. Se debe evaluar para conocer los beneficios reales y las limitaciones. Es necesario identificar la validez, confiabilidad, consistencia y objetividad de las técnicas e instrumentos que se utilizaran para captar información.

TIPOS DE EVALUACIÓN.

Existen diferentes criterios en cuanto a los tipos de evaluación, se resumen en dos aspectos: el momento de su aplicación y lo que se pretende medir. De acuerdo a lo anterior se hace la distinción de los tipos de evaluación:

1. POR EL MOMENTO DE SU APLICACIÓN

- A. Evaluación diagnóstica.** Se aplica al inicio del proceso de enseñanza- aprendizaje, ya que sería muy difícil conocer los efectos de la capacitación en tanto no se cuente con parámetros para comparar el “antes” con el “después”. La evaluación diagnóstica incluye la identificación de características de los participantes, tales como escolaridad, sexo, edad, experiencia laboral, necesidades que satisfarán con la capacitación
- B. Evaluación formativa.** Durante el proceso de enseñanza –aprendizaje es necesario verificar en que grado se están logrando los objetivos propuestos. Esto se denomina evaluación formativa o continua y 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.

C. Evaluación 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 criterios para el desarrollo de futuras actividades de capacitación. La evaluación Terminal puede tipificarse en: inmediata, a mediano o largo plazo. La evaluación inmediata es la que se realiza el final del programa del curso o taller, la evaluación a mediano plazo se aplica entre tres y seis meses después de concluido el programa y la evaluación a largo plazo se realiza después de seis meses de finalizado al programa.

2. POR LO QUE SE PRETENDE MEDIR

La evaluación puede ser general o parcial, la primera si se evalúa todo el programa y la segunda si se evalúa sólo una parte del programa o del curso.

Conviene señalar algunos puntos bien concretos que facilitan evaluar el evento de capacitación.

- los objetivos del curso que deben estar relacionados directamente con los objetivos y que se plantean con relación a las necesidades detectadas.
- El contenido, mismo que se define con relación a los objetivos de aprendizaje.
- La duración, que deberá estar relacionada con la importancia y la complejidad de los objetivos y del contenido.

- La metodología empleada, para conocer si ésta fue acorde a los objetivos, el contenido, la duración del evento y las características del grupo.
- La habilidad del promotor- instructor ya que gran parte del éxito depende de su calidad y experiencia.
- Las instalaciones donde se verificó el evento: sus características de espacio, luz, ventilación, mobiliario, etc.
- El horario de impartición: si es el más adecuado, si no propició cansancio, desinterés o interrupciones.

Cuando el curso es dado por instructores o personal externo a la institución o empresa, verifica si se adaptaron a las necesidades de la organización, el tipo de ejemplos que se utilizaron, etc.

El análisis de reacciones al evento permite identificar el grado de aceptación y obtener comentarios y sugerencias que al aplicarse en futuros eventos aseguren su éxito.

Si bien es cierto que la evaluación implica lo señalado anteriormente, es necesario señalar que también incluye dos elementos que son la medición y la calificación; así mismo es preciso aclarar que la evaluación no debe reducirse a esos dos elementos.

Es importante tener claro que la medición es el proceso que establece una relación de correspondencia entre un conjunto o serie de números y de atributos de personas o cosas. Por parte, la calificación significa la representación por medio de símbolos, letras o adjetivos. Es necesario diferenciar cada uno de estos términos, evaluación, medición y calificación, porque si bien se refieren a la asignación de un juicio de valor, sus propósitos son diferentes.

El propósito de la evaluación es obtener información acerca del curso, de los participantes y del propio instructor.

CONCLUSIONES

Este trabajo se relaciona con un análisis acerca de la formación que deben tener los asesores de la PROFECO, encargados de apoyar a la ciudadanía respecto de sus derechos como consumidores.

Como se logro observar a lo largo de este trabajo , la educación para el consumo es muy importante en nuestra sociedad y por lo cual es necesario que las personas que nos asesoran deban de contar con la formación psicopedagógica adecuada para los adultos para alcanzar los objetivos reales que marca la PROFECO y que nos benefician en nuestra vida.

La educación que se le da a los adultos no es igual a que se le da a los niños o a los adolescentes ya que contamos con características diferentes intelectual y físicamente y es necesario que los métodos de enseñanza –aprendizaje sean los adecuados para obtener un aprendizaje significativo que podamos emplear en nuestra vida como lo marca el enfoque del constructivismo que es el eje en el cual se desarrollo este programa y tomando en cuenta que fue basado en las necesidades y características de los educandos, con la finalidad de crear como ya se mencionó antes un aprendizaje significativo.

Es importante que los instructores encargados de llevar dicho plan deban capacitarse constantemente y actualizarse para un buen desempeño de su función y nunca olvidar que las personas adultas aun pueden aprender aunque su aprendizaje sea diferente al de los niños, y tomando en cuenta sus intereses, necesidades y sus motivaciones, contar con el material adecuado que facilite el proceso de enseñanza – aprendizaje en los adultos.

Se ha visto que la educación con personas adultas presenta una complejidad y extensión en cuanto a diversos aspectos, tales como la auto motivación, sus experiencias y conocimientos así como su necesidad de constatación y capacidad crítica.

Para apoyar la formación de dichos instructores se ha formulado un programa para potencializar su labor. Esperando que los instructores- promotores tomen este programa como una herramienta en su trabajo que les ayude si no cuentan con la preparación

adecuada a realizar su trabajo con una base pedagógica amplia y fundamentada en el proceso de enseñanza – aprendizaje así como poder adaptarlo a las exigencias de las personas a las que será dirigido considerando los objetivos que quieran alcanzar con la responsabilidad que esto conlleva.

El programa que se les presentó durante este trabajo fue elaborado tomando en cuenta todo el trabajo de investigación desarrollado y de acuerdo a las necesidades de los promotores de PROFECO y a los conocimientos adquiridos durante mi formación.

El programa que se diseñó busca que al aplicarse a los promotores de PROFECO mejoren el desempeño de su función y la calidad de su trabajo. Acompañado del programa se les presenta un manual que les sirve de apoyo en su aplicación y comprensión de los temas tratados y que les ayudará a tener un sustento pedagógico de dichos temas.

La elaboración de este trabajo me permitió conocer áreas de intervenciones del pedagogo que yo desconocía y que suponen amplios campos para nuestro quehacer profesional. Asimismo contribuyó a mi formación en el sentido de lograr una sistematización de mis conocimientos y su aplicación en el campo laboral.

BIBLIOGRAFÍA

BRAVO, Jorge A. Manual de administración para la pequeña y mediana empresa en México, Osar, México, 1985. p. 165.

CARRANZA, Peña Guadalupe. Los modelos de aprendizaje en el adulto: Hacia un modelo constructivista, Tesis de Maestría, UPN, México, 2003.

COLL, C. Desarrollo psicológico y Educación”, vol. II, Alianza, Madrid.

CHILD, John. Organización guía para la problemas y práctica, CESA, 1991, México, p. 458.

DIAZ, Barriga Frida. Estrategias Docentes para un aprendizaje significativo, Mc Graw-Hill

DONALD, Jhon. Métodos de investigación educativa, Okios- tau, 1980, Barcelona, p.219

GARZA, Treviño Juan G. Administración contemporánea, Alambra mexicana, 1995, México, p.1022.

GASALLA, Dapena José Ma. La nueva dirección de personas, SICCO, 1996, México, p. 319.

MERCADO, H, Salvador. ¿Cómo hacer una tesis? LIMUSA, 1990, México, p. 359.

MORA, Toribio Tomas. ¿Qué es el INCO?, INCO, 1998, México, p.29

RAMÍREZ, Apaes Marissa. Curso: Formación de Instructores, México.

REZA, Trosino Jesús Carlos. Como diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones, México, 1995.

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín. ¿Cómo elaborar y usar los manuales de administración? ECASA, 1993, México, 1993, p. 161.

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín. Estudio de sistemas y procedimientos de administración, ECASA, 1993, México, p. 263.

SORIA, Victor M. Relaciones humanas teorías y casos, LIMUSA, 1990, México, p.485.

TABA, Hilda. Elaboración del currículo. TROQUEL, 1976, Buenos Aires.

TAYLER, Ralph. Principios básicos para la elaboración del currículo, TROQUEL, 1970, Buenos Aires.

ZURIBIA, Remy Hilda Doris. Plaza y Valdes, 2004, Barcelona, p.80.

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS.

www.profeco.gob.mx

www.andragogia.org