

# *Seminario de inducción gratuito a la Certificación EC0217.01 y EC0301 en Impartición y Diseño de Cursos.*

*Manual del Participante*

**EC0217.01**

**EC0301**



<b>TEMA 1 Introducción</b>	<b>02</b>
1.1 Encuadre	02
1.2 Razones para poder tomar con seriedad esta formación	02
1.3 Siete principios de la capacitación	03
<b>TEMA 2 Principios de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) con base en el EC0249</b>	<b>04</b>
2.1 Principales errores en los sistemas de capacitación.	04
2.2 Escenarios para elaborar una detección de necesidades	07
2.3 Criterios para el DNC	08
2.4 Ejercicios modelajes de detección de necesidades formativas	14
2.4.1 Modelaje 1 Entrevista inicial Consultor-Consultante	14
2.4.2 Modelaje 2 Aplicación de instrumento de evaluación para Diagnóstico - Entrevista y guía de observación	14
2.4.3 Modelaje 3 - Entrega de resultados del DNC al Consultante	14
<b>TEMA 3 Diseño Instruccional de programa de formación con base en el EC0301 y EC0217.01</b>	<b>15</b>
3.1 Redacción de objetivos de aprendizaje con base en el EC0217.01	15
3.2 Estilos de aprendizaje con base al EC0217.01	21
3.3 Teorías motivacionales con base al EC0217.01	28
3.4 Técnicas instruccionales con base al EC0217.01	35
3.5 Documento de planeación del curso con base en el EC0217.01	38
<b>TEMA 4 Diseño de instrumentos de evaluación del curso con base en el EC0301</b>	<b>49</b>
4.1 Momentos de evaluación	50
4.2 Diseño de reactivos para los instrumentos de evaluación de acuerdo al EC0301	50
-----	50
<b>TEMA 5 Diseño de manuales del curso con base en el EC0301</b>	<b>55</b>
4.1 Manual del instructor	56
4.2. Manual del participante	57
<b>Bibliografía</b>	<b>58</b>

## **TEMA 1 Introducción**

El seminario intensivo para impartición de manera presencial y grupal contempla las y evaluar cursos de capacitación. Preparar y la comprobación de la existencia y el fun la misma. Conducir la sesión realizando e técnicas instruccionales y grupales que fac aprendizaje antes, durante y al final del participantes.

### **1.1 Encuadre**

#### BENEFICIOS DEL CURSO

- ❖ Nuevas herramientas para el desempe
- ❖ Certificación avalada por la SEP en l capital humano de manera presencial
- ❖ Nuevos nichos laborales.

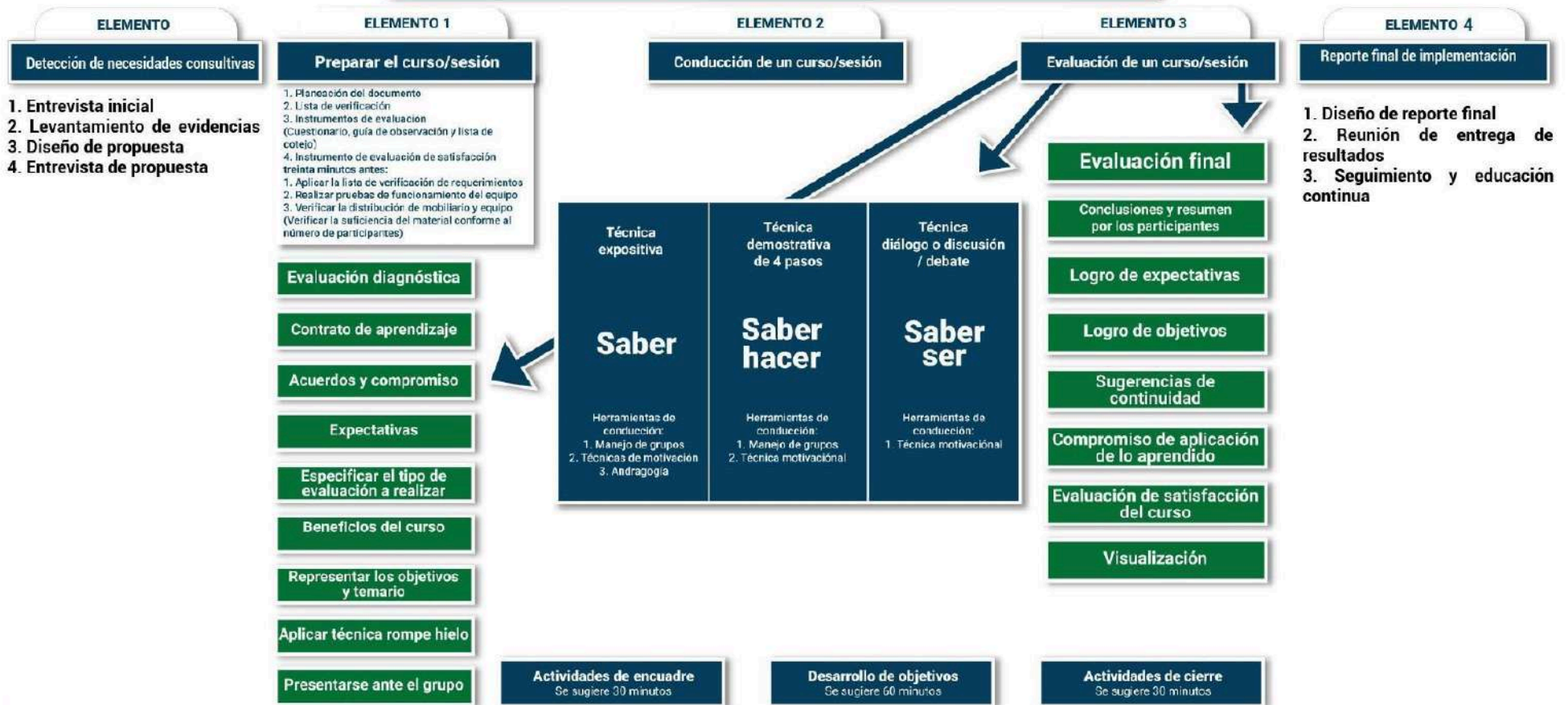
#### **OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA**

El participante al finalizar el curso integrará formativa partiendo de la detección de una ne que proponen los estándares nacionales, el E prepararse para la acreditación ante la secre



# Técnicas Instruccionales con base al EC0217.01

## Visualización de la curva de impartición de un curso según el EC0217.01 (con duración de 3 horas)



### 1.3 Siete principios de la capacitación

1. La capacitación históricamente nace con fines militares, religiosas y para el trabajo (capacitación).
2. La capacitación ha pasado de ser una actividad investigada y desarrollada a nivel internacional por autoridades del trabajo en caso de México (autoridades internacionales del trabajo).
3. Hay tres términos reconocidos internacionalmente para describir a las personas adiestramiento, capacitación y desarrollo.
4. Existen estándares nacionales e internacionales en materia de capacitación (CONOCER E0217, EC0301).
5. Hay tres principales factores por los que la capacitación es indispensable en las personas y en las organizaciones para el mejoramiento de la calidad de vida y el incremento de la productividad. (*"Como dice Vineet Nayar, CEO de HCL Tech, 'Serás capaz de construir cualquier cosa que quieras'."*)
6. La capacitación del trabajador es un proceso continuo.

## TEMA 2 Principios de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) con base en el EC0249.

### PRINCIPIOS DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.

1. Todo programa de capacitación nace de solucionar una necesidad detectada en la persona u Organización.
2. La UCECA (Unidad coordinadora de empleo, capacitación y adiestramiento de la STPS) refiere que las necesidades de capacitación son las carencias en conocimientos, desempeños y actitudes que tiene un trabajador o persona para desempeñar una función.
3. La identificación de necesidades no puede por lo tanto separarse de la determinación de estándares específicos, ya que estos serán el punto de referencia entre lo que se tiene como habilidades y lo que se requiere.
4. No todas las causas del mal desempeño se resuelven con capacitación, ya que no todas refieren a la carencia de conocimiento, habilidades y actitudes, si no a errores de estrategia, maquinaria y administración del capital humano.

**El sistema de capacitación y desarrollo considera genéricamente cuatro etapas o subsistemas según puede observarse en la figura.**







## Tipo de necesidad

**Organizacionales**



## Tipo de necesidades en la capacitación

### 2. Mendoza

#### Manifiestas

Personal de nuevo ingreso.  
Ascensos.  
Transferencias de puestos.

#### Cambios

De equipo y/o herramientas.  
De método o procedimientos.  
De políticas.

Metas/objetivos organizacionales más ambiciosos

#### Encubiertas

Falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades o actitudes. Las necesidades encubiertas afrontan comúnmente resistencia tanto de trabajadores y empleados como de directivos y supervisores. Ya que se tienden a encubrir por miedo a ser evidenciados.

### 3. Mendoza

Mediatas: Son aquellas que se requieren desarrollar a mediano y a largo plazo, tienen que ver con desarrollo y educación continua.

Inmediatas: Son aquellas que deben de atenderse de manera urgente a corto plazo ya que están relacionadas con seguridad, producción y maquinaria.



## **2.1 Principales errores en los sistemas de**

A pesar de que muchas organizaciones cu... capacitación y desarrollo de personal, se con... programas respectivos. Según Mendoza clasif

### **Errores tipo alfa**

Consisten en no proporcionar capacitación o... ingresos Promociones, transferencias, cam... maquinaria y equipos de trabajo.

Estas son necesidades manifiestas por lo tar... personas tienen una mejor actitud para desa

### **Errores tipo beta**

Se dan cuando la capacitación y el desarrollo... solida ni, por consiguiente,

un proceso de determinación de necesidades... desarrollo simplemente por hacerlo por lo cu... desacredita el sistema de capacitación y gre

### **Errores tipo Gama**

Este tipo de errores obedecen por lo genera... hacen otras organizaciones. Por ejemplo... excelencia, procesos, liderazgo, ventas etc... contenidos no tengan ni resuelvan las... encubiertas en la organización.

## 2.3 Criterios para la DNC

1. La necesidad a detectar, siempre estará en la brecha entre lo que la persona sabe hacer y es su función, entre lo que DEBE de saber, saber hacer y saber ser según su función.
2. Por lo tanto, lo primero que se debe de determinar en una detección es el deber ser, este se obtendrá de la descripciones de puesto, procedimientos y tareas de la empresa o nicho.
3. Si la empresa o nicho no cuenta con las descripciones tareas y procedimientos del puesto, la primera recomendación del consultor debe de ser crearlas. ( Esta no es una necesidad de capacitación real).
4. El proceso de levantamiento de un perfil de puesto y sus procedimientos es tardado y costoso, muchas organizaciones como las MIPIMES y PIMES no están en ese estado organizacional y financiero para hacerlo.
5. El capacitador puede hacer uso de descripciones de puesto genéricos y estandarizados para usar como referencia siempre y cuando se le dé a conocer a la organización y ésta lo avale.
6. En el caso de no contar con procedimientos formales, se tiene que hacer un levantamiento de las tareas básicas del puesto o función para determinar el estándar básico de las mismas.
7. En el caso de la DNC de nicho se debe de tomar como referencia los Estándares de Competencia nacionales e internacionales ya que estos normalmente están creados por comités sectoriales que presentan las mejores prácticas en la materia y las más normalizadas en el sector.

### DNC ocupacional vendedor telefónico

¿Hay descripción de perfil de puesto?

#### Si

1. Realice el listado de conocimientos, habilidades y actitudes que marca dicho perfil.
2. Realice investigación y levantamiento de conocimientos, habilidades y actitudes reales de la persona en el puesto. Aplicando cuestionarios, guías de observación, y listas de verificación.
3. Compare y analice las CARENCIAS existentes entre lo real y lo establecido resultado de los cuestionarios, guías de observación y listas de cotejo.
4. Elabore Informe de la detección de la DNC separándolos de las recomendaciones organizacionales.

#### No

1. Realice una descripción de tareas básicas a través de la técnica de entrevista al responsable de puesto.
2. Analice junto con el directivo o jefe de área si las tareas recopiladas del responsable de puesto son las solicitadas por la organización.
3. Investigue las referencias bibliográficas, perfiles internacionales, **estándares en el puesto** con el fin de obtener una referencia técnica válida por el sector.
4. Obtenga autorización de la organización para tomarlos como referencia para la DNC.
5. Realice investigación y levantamiento de conocimientos, habilidades y actitudes reales de la persona en el puesto. Aplicando **cuestionarios, guías de observación, y listas de verificación.**
6. Compare y analice las CARENCIAS existentes entre lo real y lo establecido resultado de los cuestionarios, guías de observación y listas de cotejo.
7. Elabore Informe de la detección de la DNC separándolos de las recomendaciones organizacionales.





**conocer**

**ESTÁNDAR DE**

conocimiento • competitividad • crecimiento

---

## **I.- Datos Generales**

**Código**

EC0784

**Título**

Atención al cliente vía telefónica

## **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de la función de Atención al cliente vía telefónica.

## Instrumentos de Evaluación

### Cuestionario para DNC

<b>Nombre del puesto</b>	<b>LLENAR</b>				
<b>Nombre del consultor</b>	LLENAR		<b>Lugar de aplicación</b>		
<b>Nombre del jefe directo</b>					
<b>Duración de cuestionario</b>	LLENAR	<b>Horario</b>		<b>Fecha de aplicación</b>	

#### **INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN**

**Indicaciones para el Consultor:** Aplique los cuestionarios al personal del area que decaea detectar necesidades de capacitación en base a estandares o descripciones de puesto .

- I. Indicaciones para el participante:** Resuelva el cuestionario son un “ Lo se” o un “No lo se” en caso de saberlo explíquelo.

**1. ¿Conoce usted las características y componentes de los sistemas de comunicación?\_\_\_\_\_ Explicalo|\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2. ¿Conoce usted información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza? Tipos de Clientes? ¿Características? \_\_\_\_\_ Explicalo\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3. ¿Conoce usted técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza? ¿Conocimiento? \_\_\_\_\_ Explicalo\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Instrumentos

Guía			
+			
Nombre del puesto	LLENAR		
Nombre del consultor	LLENAR		
Nombre del jefe directo			
Duración de Guía	LLENAR	Horario	

### INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Indicaciones para el Consultor: Aplique las guías de necesidades de capacitación en base a estándares o durante su desempeño. Este instrumento solo lo marca especificando si el usuario lo HIZO o NO LO HIZO .

## **Datos principales en el reporte de DNC**

Generales: Se solicitó a ICEMéxico la capacitación telefónicas de la Empresa Patito S.A de C.V. General el cual plantea la "Necesidad de au anual según el objetivo y planeación estratég

## **Situación organizacional**

La empresa no cuenta con perfiles de formalmente, los colaboradores del área de capacitados al inicio de sus funciones con u lleva de distinta forma.

## **Descripción de levantamiento de DNC**

Se inició aplicando la metodología de DNC de

1. Se realizó una descripción de tareas básicas al responsable de puesto, aplicando cinco en tres de las tareas, sin embargo, h coincidir entre los colaboradores.
2. Se analizó junto con el directivo o jefe responsable de puesto son las solicitudes es necesario estandarizar las tareas y p al director iniciar con el levantamiento. El directivo refirió que la organización in cual se le recomendó iniciar como ref



**Se aplicaron 5 Guías de observación simulando una llamada de venta telefónica en el área de trabajo resultando CARENTES en las siguientes habilidades psicomotoras:**

**Realiza el proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:**

- Saludando de acuerdo al horario.
- Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando.
- Preguntado/corroborando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema.
- Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/empresa/campaña/producto.

**Realiza la llamada de venta de producto:**

- A partir del proceso de presentación con el prospecto/cliente.
- Interactuando/sondeando para conocer el tipo de cliente y sus posibles necesidades/ interés/conocimiento respecto a la marca/producto.
- Generando en el cliente la necesidad/expectativa del producto mediante estrategias y herramientas de persuasión a partir del perfil del cliente sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas.
- Explicando las características/beneficios del producto/servicio de acuerdo a lo establecido por la empresa/marca/campaña y de acuerdo al perfil del cliente, de manera clara sin utilizar muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas.
- Debatiendo las objeciones del prospecto/cliente respecto al producto/servicio para el logro de una venta positiva, de manera clara sin utilizar frases en modo negativo, evitando el uso de muletillas, extranjerismos, balbuceos, risas.
- Direccionando la conversación hacia el cierre de venta una vez que se identifica la oportunidad de concretar la venta.

**Concluye la llamada de venta:**

- Una vez identificada la decisión de consumo/compra del cliente respecto al producto o servicio.
- Acordando el procedimiento/pasos a seguir, avisos de privacidad/términos y condiciones de pago/entrega/vigencias del producto o servicio, conforme a los estándares de calidad solicitados por la empresa/marca/producto.
- Cotejando los datos del cliente con el registro de la fuente de información mediante cuestionamientos/afirmaciones y cotejándolos.
- Despidiéndose de acuerdo al protocolo del lugar de trabajo/marca/empresa.
- Reiterando el nombre/slogan de la empresa/marca/producto.
- Registrando en el sistema/base de datos el resultado de la llamada y sus pormenores, de tal manera que exista congruencia entre la información registrada y lo dicho en el transcurso de la llamada.

**Se aplicaron 5 guías de observación simultánea en el área de trabajo resultando en ACTITUDES/HABITOS/VALORES.**

### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

**1. Iniciativa:** La manera en que propone en el lugar de trabajo/ la marca o producto, o bien de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a las necesidades del cliente.

**2. Respeto:** La manera en que se dirige en todo momento sin utilizar palabras altisonantes o insultos al cliente.

**3. Responsabilidad:** La manera en que entrega la información proporcionada por el cliente, sin ocultar información.

**4. Tolerancia:** La manera en que muestra disposición para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, en todo momento colgar una llamada, salvo que sea necesario.

### **Conclusión de reporte**

Se determina que el personal del área de ventas, al seguir el procedimiento establecido por lo cual con el fin de aumentar las ventas se establece tomar como



## TEMA 3 Diseño Instruccional de programa de formación con base en el EC0301 y EC0217.01

### 3.1 Redacción de objetivos de aprendizaje con base en el EC0217.01

Durante la sesión el participante integrará los elementos para el diseño de un programa de capacitación que proponga la solución a una necesidad.

#### ■ Introducción al diseño de cursos

1. El enfoque moderno y pertinente para diseñar un programa debe contemplar las 3 áreas de dominio.
2. Lo primero en diseñar en un curso son los objetivos de aprendizaje, estos deben responder directamente a la necesidad detectada previamente.
3. Una vez desarrollados los objetivos se iniciará a desarrollar la carta descriptiva donde se harán especificaciones generales del curso e instrucciones didácticas.
4. De la carta descriptiva se diseñarán los instrumentos de evaluación y manuales del curso.

#### ■ Redacción de objetivos

El origen de un aprendizaje nace de una necesidad.

Se refieren la problemática específica de la población a atender, los objetivos a cumplir, los requerimientos del mercado y las expectativas del cliente.

Una vez que se identifica la necesidad, se plantean los objetivos que irán dirigidos a describir las competencias (el saber, saber hacer y saber ser) que el individuo desarrollará en el proceso de aprendizaje del curso con la finalidad de darle solución a dicha necesidad.

Un objetivo de aprendizaje debe responder 4 simples preguntas ¿quién?, ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo? y ¿para qué?

Un objetivo tiene que tener un nivel taxonómico preciso a la necesidad que quiere resolver.

#### Taxonomía de Bloom

		Área de dominio		
		Cognitiva	Psicomotora	Afectiva
Niveles	1	Conocimiento	Conocimiento	Recepción
	2	Comprensión	Preparación	Respuesta
	3	Aplicación	Ejecución conciente	Valoración
	4	Análisis	Automatización	Organización
	5	Síntesis	Reorganización	Caracterización
	6	Evaluación		



1	2	3
<b>CONOCIMIENTO</b>	<b>COMPRENSIÓN</b>	<b>APLICACIÓN</b>
REPETIR	INTERPRETAR	APLICAR
REGISTRAR	TRADUCIR	EMPLEAR
MEMORIZAR	REAFIRMAR	UTILIZAR
NOMBRAR	DESCRIBIR	DEMOSTRAR
RESALTAR	RECONOCER	DRAMATIZAR
SUBRAYAR	EXPRESAR	PRACTICAR
ENUMERAR	UBICAR	ILUSTRAR
ENUNCIAR	INFORMAR	OPERAR
RECORDAR	REVISAR	PROGRAMAR

1	2	3	4	5
<b>CONOCIMIENTO</b>	PREPARACIÓN	EJECUCIÓN CONSCIENTE	AUTOMATIZACIÓN	REORGANIZACIÓN
REPETIR	IMITAR GESTOS	REALIZAR MOVIMIENTOS SINCRONIZADOS	ACTUAR CON NATURALIDAD Y SOLTURA AL:	IDEAR NUEVOS PRODUCTOS
REGISTRAR	REPETIR MOVIMIENTOS	OPERAR HERRAMIENTAS	- DRAMATIZAR - DANZAR	INVENTAR NUEVOS PASOS
MEMORIZAR NOMBRAR	REPRODUCIR TRAZOS	ELABORAR MATERIALES CONFORME A ESPECIFICACIONES	- CANTAR - DECLAMAR	CREAR NUEVAS MELODÍAS
RELATAR	IMITAR SONIDOS	COORDINAR MOVIMIENTOS AL EJECUTAR ACCIONES	ACTUAR CON DESTREZA Y NATURALIDAD AL:	IMPROVISAR ACTUACIONES
SUBRAYAR	MOVER DIFERENTES PARTES DEL CUERPO SEGÚN LO INDICADO	RECTIFICAR PROCESOS	- MANEJAR HERRAMIENTAS - OPERAR MAQUINARIA - UTILIZAR INSTRUMENTOS	IDEAR NUEVAS TÉCNICAS PRACTICAS
ENUMERAR	MANEJAR HERRAMIENTAS		- LEER EN VOZ ALTA	SOLUCIONAR PROBLEMAS PRÁCTICOS
ENUNCIAR	MANEJAR INSTRUMENTOS		- REALIZAR TRAZOS	DISEÑAR HERRAMIENTA Y MAQUINARIA
RECORDAR	INTERPRETAR SECUENCIAS			



1	2	3
<b>RECEPCIÓN</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>VALORA</b>
<b>ESCUCHAR</b>	<b>INTERESARSE</b>	<b>ACEPTAR</b>
<b>ATENDER</b>	<b>CONFORMARSE</b>	<b>ADMITIR</b>
<b>RECIBIR ORDENES</b>	<b>PREGUNTAR</b>	<b>ACORDAR</b>
<b>TOMAR CONSCIENCIA</b>	<b>CONTESTAR</b>	<b>ANALIZAR</b>
<b>RECIBIR INDICACIONES O INSTRUCCIONES</b>	<b>DEFENDERSE</b>	<b>VALORAR</b>
	<b>APOYAR</b>	<b>RECONOCER</b>
	<b>PARTICIPAR</b>	<b>EVALUAR</b>

### **Objetivo General**

El Vendedor telefónico al terminar el curso taller **APLICARÁ** el conocimiento relativo a las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica. **EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE** el procedimiento y **TOMARÁ CONCIENCIA** del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente según el EC0784, esto con la finalidad de aumentar las ventas de la empresa.

### **Objetivos particulares**

**APLICARÁ** el conocimiento relativo a las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios, exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.

**EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE** el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.

**TOMARÁ CONCIENCIA** del respeto, responsabilidad y tolerancia que se le debe de dar a un cliente a través de la participación en una mesa de discusión donde se planteen casos reales de clientes satisfechos y no satisfechos.

### **■ Temario derivado de objetivos**

#### **Temario derivado de objetivo particular cognitivo:**

**APLICARÁ** el conocimiento relativo a las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios, exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.

1. Características y componentes de los sistemas de comunicación.
2. Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza.
  - Tipos de Clientes.
  - Características.
3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza. Conocimiento.
4. Proyección de la voz.
  - Características
5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.

#### **Temario derivado de objetivo particular psicomotor:**

**EJECUTARÁ CONSCIENTEMENTE** el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.

Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:

- Saludando de acuerdo al horario.
- Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando.
- Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema.

■ Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca / empresa / campaña / producto.



## **Realiza la llamada de venta de producto:**

- A partir del proceso de presentación con el
- Interactuando/sondeando para conocer el interés/conocimiento respecto a la marca/pro
- Generando en el cliente la necesidad/expe herramientas de persuasión a partir del extranjerismos, balbuceos y risas.
- Explicando las características/beneficios del por la empresa/marca/campaña y de acuerdo a muletillas, extranjerismos, balbuceos y risas.

## **Temario derivado de objetivo particular a**

**TOMARÁ CONCIENCIA** del respeto, respons un cliente a través de la participación en una reales de clientes satisfechos y no satisfechos

### Actitudes/Hábitos/Valores

1. Iniciativa: La manera en que propone en mejora en el servicio o producto, de acuerdo a trabajo/la marca o producto, o bien, de acuer
2. Respeto: La manera en que se dirige en t utilizar palabras altisonantes o insultos al inte
3. Responsabilidad: La manera en que en todo proporcionada por el cliente, sin hacer mal u



### **3.2 Estilos de aprendizaje con base al EC0217.01**

Refiere a los rasgos cognitivos, fisiológicos y afectivos a través de los cuales los estudiantes/participantes perciben e interactúan en los diferentes ambientes del aprendizaje.

El estilo de aprendizaje consiste en definitiva en cómo la mente procesa la información, cómo es influida por las percepciones de cada individuo, con el fin de alcanzar aprendizajes eficaces y significativos.

Por ejemplo, cuando se aprende un nuevo concepto, algunos estudiantes se centran en los detalles, otros en los aspectos lógicos, otros prefieren hacerlo leyendo o llevándolos a la práctica a través de actividades.

Por lo anterior es necesario planificar actividades ajustadas a los estilos de aprendizaje de los participantes de manera que sean más receptivos cuando perciban que los objetivos del programa de formación responden a sus necesidades y expectativas.

El estilo de aprendizaje no es fijo, va variando con el tiempo de acuerdo a cómo el estudiante va desarrollando su propio proceso de aprendizaje y de las técnicas y herramientas que va adquiriendo para desarrollarse y aprender.

Revisaremos los estilos de aprendizaje según:

- **Ned Herrmann.**
- **David Kolb.**
- **Paul MacLean.**
- **Roger Sperry y Howard Gardner.**
- **VAK de Richard Bandler y John Grinder.**

## Ned Herrmann

Elaboró un modelo que se inspira en los co  
Los cuatro cuadrantes representan cuatro  
crear, de aprender y, en suma, de convivir



### **Alumnos activos o divergentes**

Las características distintivas de ellos incluyen una involucración y un compromiso completo y sin ningún tipo de prejuicio.

Aprenden mejor cuando:

- La actividad les suponga un desafío.
- Les proponen actividades cortas y concisas.
- Se sienten emocionados con la actividad.

### **Alumnos reflexivos o asimiladores**

Se caracterizan por observar los acontecimientos y tratar la información desde muchos puntos de vista distintos. Su especialidad es la de recolectar la información y examinarla minuciosamente antes de realizar sus hipótesis.

Aprenden mejor cuando:

- Pueden observar detenidamente la información que les rodea.
- Les ofrecen tiempo de analizar y reflexionar antes de actuar.
- Pueden pasar desapercibidos.

### **Alumnos teóricos o convergentes**

Este tercer tipo de alumnos tiende a acomodar e integrar la información convirtiéndola en teorías complejas y con una lógica fundamental sólida. Su pensamiento se organiza de forma secuencial, recorriendo una serie de pasos antes de generar cualquier tipo de conclusión.

Aprenden mejor cuando:

- Les presentan modelos objetivos, teorías y sistemas.
- La actividad supone un desafío.
- Pueden investigar y rastrear la información.

### **Alumnos pragmáticos o acomodadores**

Los alumnos pragmáticos se sienten cómodos poniendo en práctica los nuevos conocimientos, las teorías y las técnicas que van aprendiendo.

Aprenden mejor cuando:

- Se les ofrecen actividades en las que puedan relacionar las teorías con situaciones prácticas.
- Pueden observar cómo se realiza una actividad.
- Pueden poner en práctica lo que deben aprender.



Modelo de aprendizaje a través de la experiencia

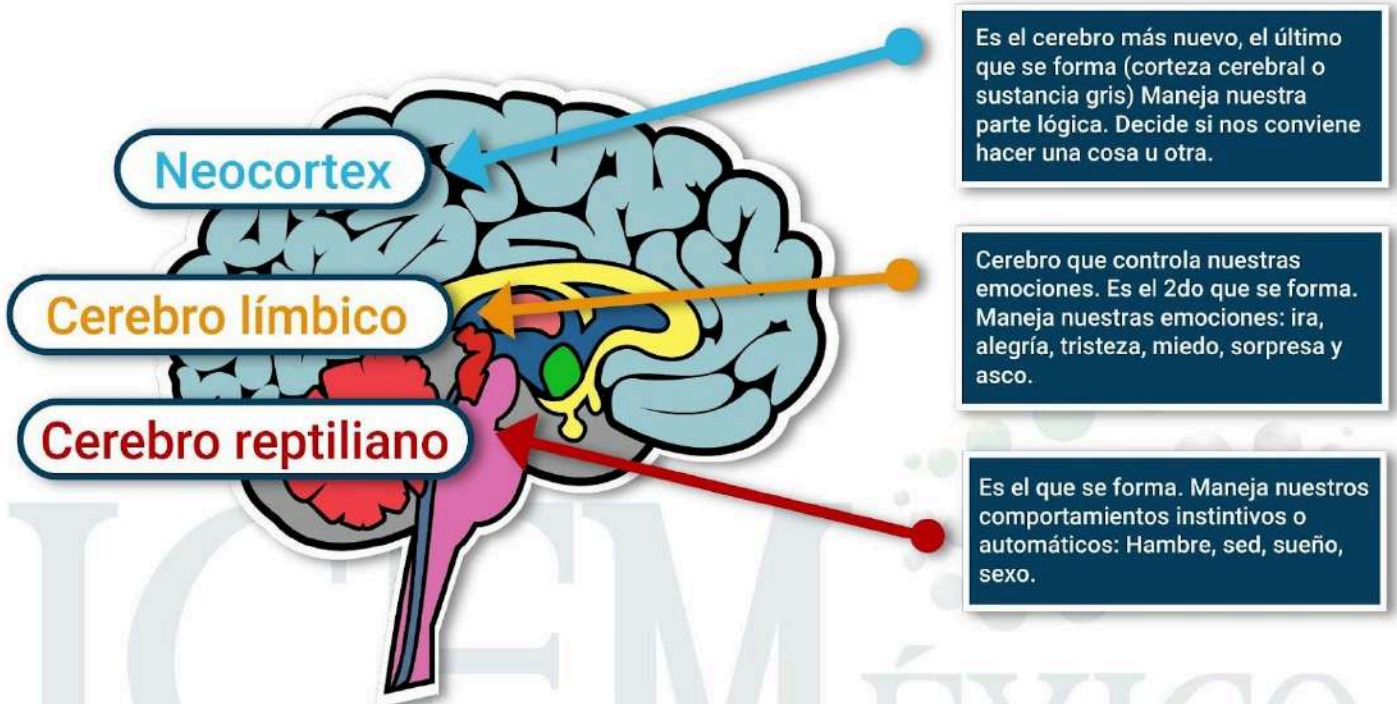
## Experimentación concreta

Implica compromiso sensorial y emocional del estudiante.

Es la fase del hacer, donde la experiencia se pone a prueba en un

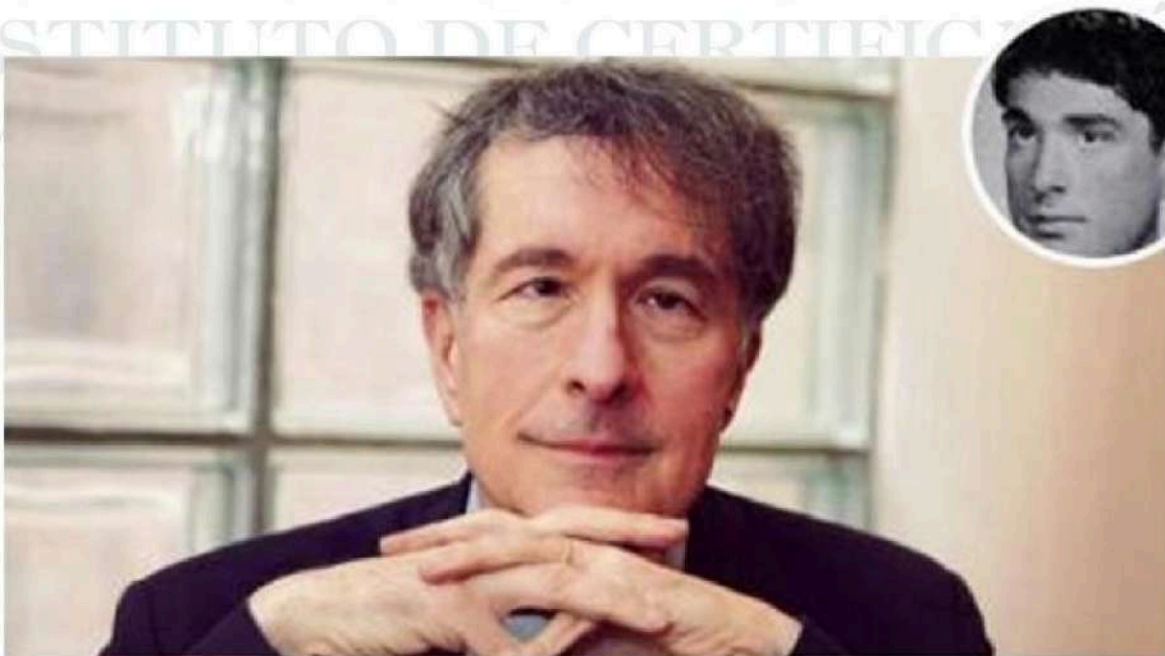
### Paul MacLean

El pedagogo Paul MacLean dio a conocer en el siglo pasado, que el cerebro actúa como si tuviera tres cerebros en uno (cerebro triuno).



### Howard Gardner

Psicólogo e investigador de la universidad de Harvard, establece que **no** hay un sólo tipo de inteligencia dominante, sino que hay **8 tipos de inteligencia**.





# Las 8 INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

## Espacial

Permite observar el entorno e interpretarlo así como generar imágenes que no existen. Esta inteligencia capacita a elaborar un criterio sobre lo correcto visualmente y detectar detalles que suelen pasar desapercibidos.

*Está presente en arquitectos, ajedrecistas y pintores.*

## Corporal

Es aquella que utiliza las habilidades motoras para expresarse y ejecuta movimientos complejos.

*Está presente en deportistas, actores o artesanos.*

## Naturalista

La capacidad de relacionarse con el entorno natural.

Se encuentra más desarrollado en las personas que se relacionan con las especies animales, vegetales y la geografía con soltura.

## Musical

Las funciones vinculadas con el ritmo y la interpretación o ejecución de música están más desarrolladas.

*Es propia de aquellos relacionados con el mundo de la música.*



## Roger Sperry

El Neurobiólogo ganó el premio Nobel en 1981 por sus descubrimientos sobre las funciones de los hemisferios del cerebro, y demostró que cada hemisferio tiene funciones específicas y actúan de una manera específica de acuerdo a...



## VAK de Richard Bandler y John Grinder

Utilizamos tres principales receptores sensoriales: visual, auditiva y kinestésica (movimiento) para determinar el estilo dominante de aprendizaje.

### VISUAL

Absorbe grandes cantidades de información con rapidez a través de los que observa.  
Establece fácilmente relaciones entre conceptos.

### AUDITIVO

Aprende con las explicaciones orales, es exitoso en aprender: música, música.

### KINESTÉSICO

Utiliza todo su cuerpo para aprender. Aprender mejor con experimentos de laboratorio o proyectos, ya que necesita moverse.

INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN  
EMPRESARIAL DE MÉXICO

### 3.3 Teorías motivacionales con base a

#### TE MOTIVA

Motivación: Es el proceso  
actuar de una determinada  
una propensión hacia un c  
impulso puede provenir de  
puede ser generado por lo  
del i

#### ■ Teorías Motivacionales

Concepto de motivación y ciclo motivacio



## Teorías motivacionales



### ETAPA DE EQUILIBRIO:

en cierto momento una persona permanece en estado de equilibrio y normalidad. El ciclo comienza en el momento que aparece un estímulo, bien sea exterior o interior, que genera una necesidad.

### ETAPA DE NECESIDAD:

En esta etapa aparece necesidad (insatisfecha aún), creada por el estímulo que provoca un estado de tensión.

### ETAPA DE TENSIÓN:

La tensión provocada por la insatisfacción de la necesidad genera un impulso actuar lo satisfacer dicha necesidad que da lugar a un comportamiento o a una acción.

### ETAPA DE ACCIÓN:

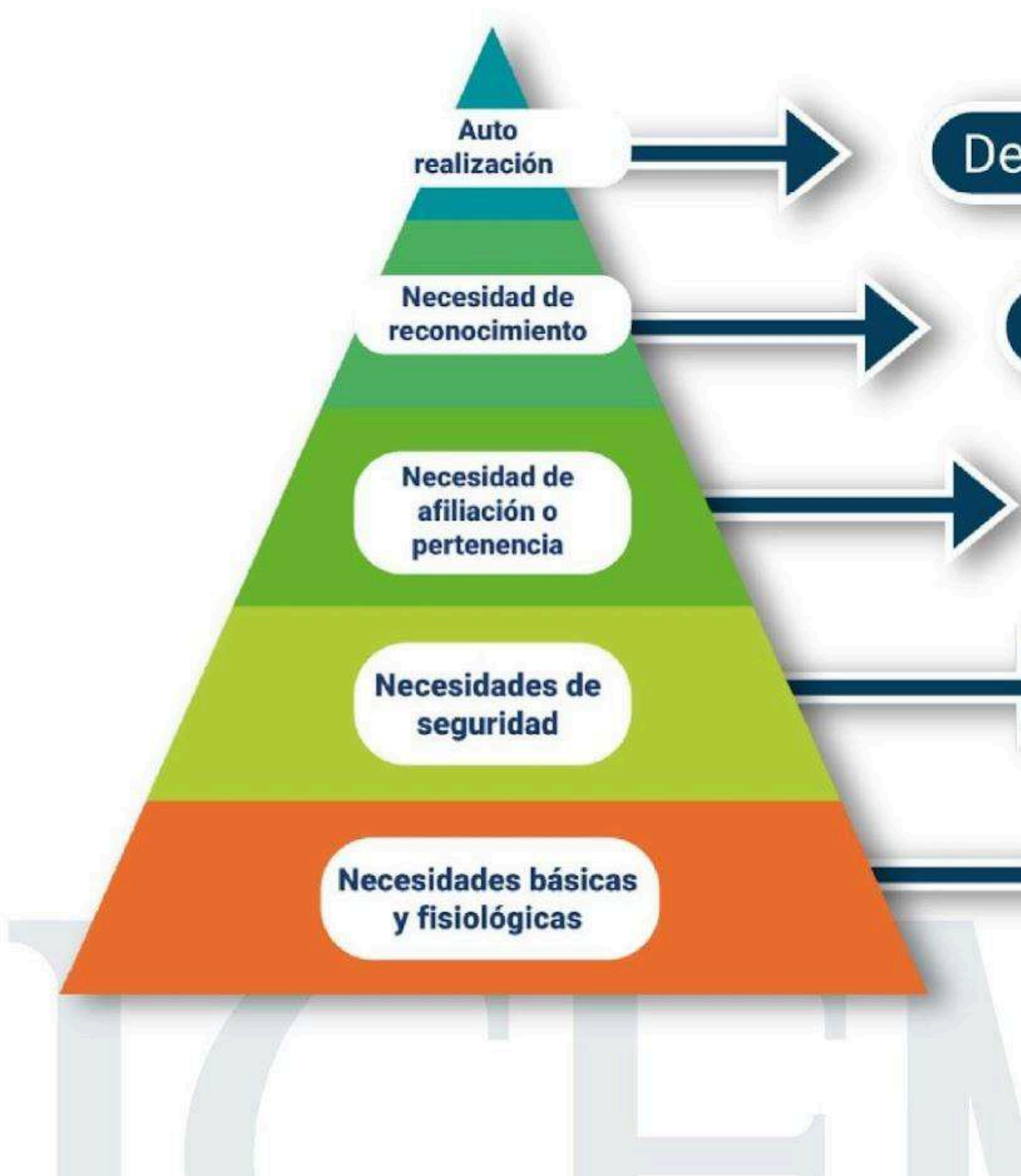
La acción, al producirse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Aquí es donde aparecen los obstáculos. Alcanza el objetivo satisfactoriamente si resuelve el obstáculo. Si no se resuelve el obstáculo, la persona se frustra y entonces aparece la desmotivación.

### ETAPA DE SATISFACCIÓN:

Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Cerrar este ciclo satisfactoriamente alimenta la motivación si el estímulo ha sido externo (impuesto por el entorno o otra persona) y alimenta la automotivación si el estímulo ha sido interno (nace del interior de la persona).



### 3.3.2 Pirámide de Maslow



e

6. Los adultos aprender mejor haciendo
7. Los adultos son motivados para aprender mientras experimentan necesidades e intereses que el aprendizaje satisfará
8. El aprendizaje en los adultos se centra en sus circunstancias de vida
9. La experiencia es el recurso más enriquecedor del aprendizaje de adultos
10. Los adultos tienen la necesidad de dirigirse a sí mismos
11. Existen diferencias Individuales

### **Principios en la educación de adultos**

- A) AUTONOMÍA.
- B) EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS.
- C) NECESIDAD DE CONSTATACIÓN.
- D) LA CLAVE PARA APRENDER ES LA NECESIDAD SENTIDA.
- E) SOLUCIÓN PRÁCTICA DE PROBLEMAS.
- F) CAPACIDAD DE APRENDER.
- G) CAPACIDAD CRÍTICA.
- H) CONDUCTAS ESTEREOTIPADAS.

#### **A) Autonomía:**

La persona adulta desarrolla una profunda necesidad psicológica de que los demás lo perciban como un ser que se dirige a sí mismo, con una experiencia propia, que se convierte en su recurso más rico para seguir aprendiendo.

#### **B) Experiencias y conocimientos:**

Cada adulto posee un caudal de conocimientos y habilidades que son producto tanto de sus estudios formales como fruto de su experiencia. Por tanto, cualquier modelo educativo que ignore o devalúe la experiencia será percibido como un rechazo a la propia identidad. Sin embargo, habrá que tomar en cuenta que si las anteriores experiencias de aprendizaje fueron buenas, su actitud tenderá a ser optimista y colaboradora, de lo contrario habrá que estar muy atento para acompañarlo en su proceso y hacer de la nueva experiencia algo satisfactoria para él.

#### **C) Necesidad de constatación:**

El adulto tratará de conciliar el contenido del programa con sus propias experiencias, por tanto, llevará a cabo una introspección profunda y creará un silencio interior, que le permita constatar la información recibida. Si percibe que el nuevo conocimiento le es útil y le sirve, entonces estará en disposición de aceptarlo. Esto significa que requiere tiempo para asimilar la validez de los nuevos conocimientos, y el instructor deberá considerar este período para no

sobrecargar sus cursos con información a una velocidad.

### **D) La clave para aprender es la necesidad.**

Los adultos sólo están dispuestos a aprender cuando necesitan para desarrollarse eficazmente. No se trata de que habrá que esperar pasivamente a que el adulto necesite para el aprendizaje: el reto para el instructor es crear un contexto para el adulto para que esta necesidad sea percibida.

### **E) Solución práctica de problemas.**

Un adulto tiende a mostrar una orientación práctica. Cuando se le presentan problemas, él desea poder aplicar lo que aprende inmediatamente, lamentando no haberlo aprendido ayer.

### **F) Capacidad de aprender:**

No es real afirmar que el adulto haya perdido la capacidad de aprender. Lo que sucede, con frecuencia es que no hay la motivación suficiente. El adulto es más selectivo en aquello que le es interesante. El aprendizaje es un crecimiento gradual, y cuando el nuevo conocimiento es necesario si está en congruencia con su necesidad.



Una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos, las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna, como la externa de manera que los esfuerzos estén mejor integrados y dirigidos hacia las metas del grupo.

### **Técnica rompehielo:**

La técnica rompe hielo es una actividad diseñada para ayudar a la gente a conocerse, y por lo general incluye el intercambio de nombres y otra información sobre antecedentes personales. Se aplica generalmente al inicio de los cursos para que el grupo se sienta integrado.



Con el propósito de lograr un ambiente agradable para el aprendizaje, se han desarrollado una serie de técnicas con el nombre genérico de "técnicas de rompimiento de tensión" que tienen como finalidad:

- Romper la tensión que lógicamente experimentan los participantes al inicio de un curso.
- Facilitar la comunicación entre los participantes en sí y con el instructor.
- Que el instructor conozca a los participantes y se sienta más seguro de sí mismo ante ellos.
- Disminuir la agresividad o apatía que pudiera haber entre el grupo.
- Generar más confianza entre los participantes para que manifiesten abiertamente sus ideas y dudas.

### **Técnica energizante**

Las técnicas energizantes son actividades rápidas y divertidas para animar y activar a un grupo. Estas son particularmente útiles después de una comida, cuando empiezan a decaer los ánimos de los grupos, o tarde en el día cuando la energía y la motivación decrecen.



### **Técnica de cierre:**

Esta técnica se aplica generalmente al final del desarrollo del curso y permite que tanto el instructor como el participante evalúen si los fines que se trazaron previamente se



**Teorías alrededor de la capaci**

**Roles de participantes:**  
Principales roles y comportamie



### 3.4 Técnicas Instruccionales con base al EC0217.01

Las técnicas de enseñanza son mecanismos didácticos a los cuales acude el instructor para apoyar cada aspecto del contenido del programa de un curso.

La utilización de técnicas supone el modo característico de lograr un fin determinado mediante una actividad manual, corporal o de cualquier otra índole.

Para alcanzar sus objetivos, un método de enseñanza necesita echar mano de una serie de técnicas. Se puede decir que el método se concretiza a través de las técnicas.

Las técnicas de enseñanza son muchas y pueden variar de acuerdo con la disciplina, las circunstancias y los objetivos que se tengan en vista. Es preciso aclarar que no se puede hablar de técnicas anticuadas y actuales, ya que todas son válidas, siempre que puedan ser aplicadas de modo activo, propiciando la reflexión y el espíritu crítico del que aprende. La validez de una técnica estriba en el espíritu que se le impregna al utilizarla.

Una clasificación de las técnicas más conocidas la podemos encontrar en el llamado "**CONTINUO DE TANNENBAUM**", el cual describe los diferentes niveles de participación de los participantes en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Es tarea del instructor seleccionar aquella técnica que convenga más al grupo para cumplir con el objetivo propuesto. Por ejemplo, si se desea que el grupo realice una actividad en forma participativa, obteniendo un consenso, se utilizará una "Experiencia Estructurada", mientras que si se desea seguir un orden lógico, con mínima participación del grupo, se elegirá la "Conferencia".

Con~~o~~nuo de Tannenbaum





## ■ Expositiva

Está centrada básicamente en el instrucción del contenido de un tema o subtema.

Aplicar técnica expositiva:

- a) Presentar el objetivo particular No.
- b) Recuperar la experiencia previa de
- c) Desarrollar el contenido.
- d) Utilizar ejemplos relacionados con
- e) Realizar síntesis haciendo énfasis
- f) Plantear preguntas dirigidas que v
- g) Promover comentarios sobre la u  
vida profesional y personal.
- h) Preguntar sobre los conocimientos

## ■ Ejecución Demostración

El Instructor explica y demuestra (muestra) que se lleva a cabo el desempeño y/ o

Aplicar técnica demostrativa:

- a) Presentar objetivo particular No.
- b) Recuperar la experiencia previa de

- b) Dividir al grupo en \_\_\_\_\_2\_\_\_\_\_ subgrupos.
- c) Establecer reglas de participación con la participación del grupo.
- d) Abrir la discusión recordando el tema a ser discutido.
- e) Propiciar la discusión de los equipos.
- f) Moderar la discusión.
- g) Recuperar la experiencia previa de los participantes.
- h) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas.
- i) Aplicar técnicas para verificar la comprensión de los temas.
- j) Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal.
- k) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos.



ICEM MÉXICO  
INSTITUTO DE CERTIFICACIÓN  
EMPRESARIAL DE MÉXICO



### **3.5 Documento de planeación del curso con**

#### **Documento de planeación / Carta descriptiva**

La planeación de un curso de capacitación, nos proporciona un marco de referencia y brinda los elementos necesarios para que se puedan definir el contenido del manual:

Se refiere a aquel utilizado por el facilitador/instructor/capacitador para planear un curso completo. Puede encontrarse referida como carta descriptiva, programa, guía de instrucción, entre otros.

#### **Características del documento de planeación / Carta descriptiva**

- Describe el propósito/beneficio del curso/sesión.
- Describe el perfil de los participantes/capacitados.
- Indica los conocimientos y habilidades que requiere el curso.
- Contiene el objetivo general/resultado de aprendizaje.
- Incluye los objetivos particulares/resultados parciales.
- Incluye el nombre del curso.

## DOCUMENTO DE PLANEACIÓN / CARTA DESCRIPTIVA DEL CURSO

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso-Taller:			
Nombre del Facilitador/ Instructor:			
Lugar de Instrucción:	Duración: <b>Especificar la duración del curso</b>	Perfil del participante: <b>3 características</b> Psicográficas: Ocupación, estilo de vida, edad, sexo, nivel socio económico, etc. Conocimientos: Nivel educativo (básico, nivel) Habilidades: (especificar)	Número de participantes: <b>Especificar el número de participante para los que se diseñó el curso</b>
Fecha(s):			
Propósito/beneficio del Curso/sesión: <b>Redactar el propósito o beneficio que el curso</b>			
Objetivo General (describe la demostración de un conocimiento, desempeño o producto, resultado del aprendizaje del participante, así como el dominio de aprendizaje cognitivo, psicomotriz y/o afectivo en los que impactará el curso)			
Sujeto:  <b>¿Quién?</b> El Participante	Acción o comportamiento: <b>¿Cuándo? Y ¿Qué?</b> Al finalizar el Curso-Taller <b>¿Qué acción va a realizar? (incluir los tres verbos de los objetivos particulares, verbos que reflejen las tres áreas de dominio de aprendizaje, cognitiva, psicomotriz y afectiva más el objeto sobre el que recae la acción)</b>	Condición de operación: <b>¿Cómo? Y ¿Para qué?</b> <b>¿Cómo va a lograr la acción establecida en el recuadro anterior? (a través de qué o por medio de qué) y ¿Para qué hacerlo? (Cuál es la finalidad)</b>	
Objetivos particulares (describen la demostración de un conocimiento, desempeño o producto, resultado del aprendizaje del participante, así como el dominio de aprendizaje cognitivo, psicomotriz y/o afectivo en los que impactará el curso)			
Sujeto:	Acción o comportamiento:	Condición de operación:	Temas:
COGNITIVO <b>¿Quién?</b> El Participante	<b>¿Cuándo y Qué acción va a realizar? (verbo) más el objeto sobre el que recae la acción.</b>	<b>Aquí vas a redactar las respuestas a las preguntas ¿Cómo lograr la acción establecida en el recuadro anterior (-por medio de- o -a través de- o -en base a-) y ¿para qué? lograr</b>	<b>Mencionar los temas relacionados con el cumplimiento del objetivo particular No. 1</b>



		la acción pre finalidad de- o
<b>PSICOMOTOR</b>  <b>¿Quién?</b> <b>El Participante</b>	<b>¿Cuándo y Qué acción va a realizar? (verbo) más el objeto sobre el que recae la acción.</b>	<b>Aquí vas a r</b> <b>preguntas ¿CÓ</b> <b>en el recuadro</b> <b>través de- o –e</b> <b>la acción pre</b> <b>finalidad de- o</b>
<b>APECTIVO</b>  <b>¿Quién?</b> <b>El Participante</b>	<b>¿Cuándo y Qué acción va a realizar? (verbo) más el objeto sobre el que recae la acción.</b>	<b>Aquí vas a r</b> <b>preguntas ¿CÓ</b> <b>en el recuadro</b> <b>través de- o –e</b> <b>la acción pre</b> <b>finalidad de- o</b>
<b>RELACIONAL/SOCIAL</b>	<b>¿Cuándo y Qué acción</b>	<b>Aquí vas a r</b>



<p><b>EJEMPLOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salón o espacio o aula para determinado número de personas.</li> <li>2. 1 o 2 o 3 o 4 o x número de mesas para trabajar.</li> <li>3. X número de sillas</li> </ol> <p>Especificar todo el mobiliario que se va a ocupar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lap top</li> <li>2. Proyector</li> <li>3. X</li> <li>4. X</li> <li>5. X</li> <li>6. X</li> </ol> <p>Especificar todo el equipo que se va a utilizar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 formatos para evaluación diagnóstico</li> <li>2. 5 formatos para evaluación formativa o intermedia.</li> <li>3. 5 formatos para evaluación Sumativa o final.</li> <li>4. 5 formatos para evaluación de satisfacción o de reacción.</li> <li>5. 5 formatos de contratos de aprendizaje.</li> <li>6. 1 lista de asistencia</li> <li>7. 1 lista de verificación de requerimientos.</li> </ol> <p>Y adicionar toda la papelería que vayan a utilizar (pintarrón, rotafolio, plumones, hojas blancas, bolígrafos, lápices etc.</p>	<p>En caso de necesitar staff aquí se indica cuantas personas son requeridas.</p>	<p>En caso de necesitar staff aquí se indica cuantas personas son requeridas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gel anti-bacterial</li> <li>2. Guantes</li> <li>3. Cubre bocas</li> <li>4. Careta</li> <li>5. Tapete de piso</li> <li>6. Spray desinfectante</li> <li>7. Toallas de Clorox, etc.</li> </ol>
<p>Formas, momentos y criterios de la evaluación: La Evaluación se llevará a cabo durante la Apertura, el Desarrollo y el Cierre del Taller. Si el participante cumple con el <u>      </u> % como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios:</p>					
<p><b>Aspecto a evaluar:</b></p>	<p><b>Porcentaje:</b></p>	<p><b>Instrumento de evaluación:</b></p>	<p><b>Momento de aplicación:</b></p>	<p><b>Tipo de evaluación</b></p>	
<p>1- EVALUACION DIAGNÓSTICA</p>	<p>Referencial</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Al inicio</p>	<p>Autoevaluación, Heteroevaluación o Coevaluación</p>	

2- EVALUACIÓN FORMATIVA (pueden ser más de una)	%	Guía de Observación
3- EVALUACIÓN SUMATIVA	%	Cuestionario

### COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO

Etapa	Actividades
<p>Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos requeridos</p> <p>Esta verificación la hace el instructor</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar la Lista de verificación de requisitos</li> <li>2. Realizar pruebas de funcionamiento de los recursos</li> <li>3. Verificar la distribución del mobiliario</li> <li>4. Verificar la suficiencia de material con respecto al número de participantes</li> </ol>

2. Presentación del Curso	<p><b>El instructor explica como de se desarrollará la técnica</b></p> <p>d) Mencionar el tiempo para realizarla</p> <p>e) Participar con el grupo en la técnica</p> <p>f) Controlar el tiempo para realizar la técnica.</p> <p>Propiciar la presentación de los participantes</p>			Presentación en PowerPoint Lap top proyector
	g) Lista de Asistencia			
	<p>1) El instructor presenta la descripción general del desarrollo del curso</p> <p><b>Redactar el objetivo general redactado en la página 1 de la carta descriptiva y los objetivos particulares.</b></p>			
	<p>2) El instructor presenta los objetivos del curso</p> <p><b>PRESENTAR LOS OBJETIVOS PARTICULARES EXPLICA A LOS PARTICIPANTES EL CONTEXTO GENERAL DEL CURSO.</b></p>			
	<p>3) El instructor menciona el temario del curso</p> <p><b>PROCURAR QUE SEAN 1 O 2 TEMAS x TECNICA INSTRUCCIONAL</b></p>			
	<p>4) El instructor explica los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal. <b>(Redactar beneficios)</b></p> <hr/> <p>5. El instructor crea un ambiente participativo mediante preguntas al grupo.</p>			
	<p>6.- El instructor especifica el tipo de evaluaciones a realizar, los instrumentos a utilizar, el momento de aplicarlos y los</p>			



<p>2. Momentos e Instrumentos de Evaluación</p>	<p><b>critérios a utilizar y el alcance o propósito de cada evaluación.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluación de Diagnóstico (<b>Redactar instrumento</b>) al inicio del Curso-Taller</li> <li>b. Evaluación Formativa (<b>Redactar instrumento intermedia (valor) %</b>)</li> <li>c. Evaluación final o Sumativa (<b>Redactar instrumento</b>) al final del Curso-Taller</li> </ul>
<p>3. Acuerdos y compromisos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El instructor <b>Revisa</b> Expectativas con los participantes (se recomienda hacerlo por escrito para la revisión del curso y de las mismas en el cierre del curso)</li> <li>2. El instructor <b>Acuerda</b> con el grupo las reglas de operación del curso</li> <li>3. El instructor Realiza el <b>Contrato de Aprendizaje</b></li> </ol>

DESARROLLO				
Temas/Subtemas	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Redactar temas que se verán en la técnica expositiva	<p>1.El instructor aplica técnica expositiva:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentar el objetivo del tema: <b>escribir el objetivo particular cognitivo</b></li> <li>2. Recuperar la experiencia previa de los participantes (mediante preguntas, redactar)</li> <li>3. Desarrollar el contenido: <b>Desarrollar brevemente los temas que se tocan en esta técnica (mínimo sugerido 10 renglones)</b></li> </ol> <hr/> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</li> <li>5. El instructor promoverá que el participante realice una síntesis haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes</li> <li>6. Plantear preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema (redactar por lo menos 3 preguntas)</li> <li>7. Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</li> <li>8. Preguntar sobre los conocimientos adquiridos.</li> <li>9. El instructor comparte la bibliografía de los temas desarrollados.</li> </ol>	Especificar tiempos	Técnica Expositiva	Redactar material requerido
Redactar tema de la práctica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El instructor aplica técnica demostrativa/de los 4 pasos:</li> </ol>	Tiempo	Técnica Demostrativa	Especificar material a utilizar

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>a) Presentará objetivo de la actividad<br/><b><u>escribir el objetivo particular psicor</u></b></li><li>b) Recuperará la experiencia previa<br/>participantes <b>(mediante preguntas<br/>por lo menos 2 preguntas)</b></li><li>c) Explicará y ejemplificará la actividad</li><li>d) Resolverá dudas sobre la demostración</li><li>e) Los participantes realizan la práctica</li><li>f) Retroalimentará sobre la práctica</li><li>g) Utilizar ejemplos relacionados con<br/>situaciones cotidianas</li><li>h) Aplicará técnicas para verificar la<br/>los temas</li><li>i) Promoverá comentarios sobre la<br/>aplicación de los temas en su vida<br/>personal</li><li>j) Preguntar sobre los conocimientos</li></ul> |
|--|---|



	<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Establecerá reglas de participación con la participación del grupo (<b>redactar algunas de reglas que van a esxpular</b>)</li> <li>d) Abrirá la discusión recordando el tema a ser discutido (<b>Redactar el tema</b>)</li> <li>e) Propiciar la discusión e interacción de los participantes en los equipos</li> <li>f) Moderará la discusión</li> <li>g) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</li> <li>h) Aplicar técnicas para verificar la comprensión de los temas</li> <li>i) Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</li> <li>j) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos</li> </ul>			
<b>Evaluación Final</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El instructor</b> indicar alcance, estrategias e instrucciones de la evaluación: <b>redactar para qué se aplica esta evaluación</b></li> <li>2. <b>El instructor</b> indica el tiempo para realizar la evaluación:</li> <li>3. <b>El instructor</b> aclara las dudas que se presenten</li> </ol>	<b>Tiempo</b>		<b>Material a utilizar</b>
<b>SUMATORIA DE TIEMPO DEL DESARROLLO:</b>				
<b>CIERRE</b>				
<b>Temas/Subtemas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Duración</b>	<b>Técnicas Grupales/ Instruccionales</b>	<b>Material y Equipo de Apoyo</b>
1. Resumen	<p><b>El instructor promueva un</b> resumen general del curso por parte de los participantes.</p> <p><b>Los participantes hacen un resumen general del curso</b></p>		Técnica de cierre	Pintarrón

2. Logro de expectativas	<b>El instructor pregunta</b> el logro de expectativas
3. Logro de objetivos	<b>El instructor y los participantes</b> dialogan sobre los objetivos del curso
4. Sugerencias de continuidad del aprendizaje	<b>El instructor sugiere</b> acciones que permitan la continuidad del aprendizaje: (redactar por lo menos dos frases donde el participante pueda encontrar más información para enriquecer la expuesta en el curso)
5. Compromisos de aplicación del aprendizaje	<b>El instructor conduce</b> al grupo a la formulación de compromisos de aplicación del aprendizaje
<b>6. Evaluación de reacción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El instructor indica</b> alcance e instrucciones para la evaluación: (especificar para que se aplique)</li> <li>2. <b>El instructor indica</b> el tiempo para realizar la evaluación (especificar minutos)</li> <li>3. <b>El instructor aclara</b> las dudas que se presenten</li> </ol>
7. Cierre	<b>G R A C I A S</b>

## TEMA 4 Diseño de instrumentos de evaluación del curso con base en el EC0301

La evaluación del aprendizaje, en su contenido etimológico, el significado de evaluar es "*dar valor a algo*". Para ello, es necesario tener en cuenta al menos tres elementos:

1. Los objetivos que se persiguen.
2. Determinar el grado de distancia con respecto a un objetivo.
3. Determinar cómo se logran los objetivos.

La forma de verificar/evaluar el aprendizaje se refiere a la estrategia que utiliza el facilitador/instructor para identificar el nivel de aprendizaje de los participantes/capacitandos, la cual puede considerar el tipo de evaluación según el agente que evalúa, el momento de evaluación según la finalidad que persigue, la técnica e instrumento de evaluación a emplear de acuerdo con la siguiente tabla.

TIPOS DE EVALUACIÓN (según el agente)	MOMENTOS DE EVALUACIÓN (según la finalidad)	TÉCNICAS DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
-Autoevaluación -Coevaluación -Hetero-evaluación	-Antes, Diagnóstica/Previa -durante Formativa/ Intermedia -después Sumativa/Final	-Documental -Formulación de preguntas escritas -Valoración de productos -Estudios de casos. De campo -Simulación -Formulación de preguntas verbales.	-Guías de Observación -Listas de cotejo -Cuestionario -Rúbricas

### Tipos de evaluación de acuerdo al EC0217.01

Se refiere a la manera en la que el docente/instructor/capacitador plantea evaluar de manera cuantitativa y/o cualitativa a los participantes/capacitandos: autoevaluación, el participante/capacitando se evalúa a sí mismo; coevaluación dos o más participantes/capacitandos se evalúan entre ellos; heteroevaluación, realizada por una persona distinta a los participantes/capacitandos del grupo, puede ser alguien interno o externo.



## 4.1 Momentos de Evaluación de

- **Diagnóstica:** La información y organiza el evento. Es cualitativamente los conocimientos, actitudes, con que llegan a compararlos posteriormente el avance del participante.
- **Evaluación formativa:** Se proporciona información permanente para los objetivos de aprendizaje, el contenido y los procedimientos conforme a las características.
- **Evaluación final o sumativa:** tomar decisiones conductuales totalizadora a cada participante de enseñanza y aprendizaje.

## 4.2 Diseño de reactivos para

## Diseño de instrumentos de evaluación

1. Los reactivos deben estar redactados en enunciados breves y afirmativos
2. Los reactivos deben estar redactados en el lenguaje del propio sector productivo al que se dirigen.
3. Los reactivos deben ser precisos, no considerar interpretaciones de parte del evaluador.
4. Los reactivos sólo deben tener una respuesta posible y válida.
5. Cada objetivo de aprendizaje debe estar cubierto al menos por un reactivo.
6. Cada reactivo debe cubrir solamente un objetivo de aprendizaje, aunque varios reactivos evalúen un mismo resultado.
7. Los reactivos que integran un instrumento deben ser los suficientes y necesarios para recopilar la evidencia requerida.

## Diseño de instrumentos de evaluación

### Para Guía de observación

- Se inicia con un verbo en tercera persona y en presente. El verbo debe ser activo y observable.
- Se continua con las condiciones o características de la acción.
- Puede o no finalizarse con la enunciación o descripción del escenario en el que se desarrolla el desempeño.
- Puede incluir en numero de repeticiones que debe realizarse.

### Ejemplo

Realiza el llenado del cárter con el lubricante de acuerdo con las especificaciones del fabricante y requerimientos de la empresa para bombas hidráulicas.

### Para Lista de cotejo

- Se inicia con un artículo determinado.
- Se enuncia la evidencia o el objetivo.
- Se continúa con un verbo en tercera persona.
- Se concluye con las características, escenarios o atributos a revisar.

### Ejemplo

El formato de mantenimiento cuenta con los trabajos realizados.



## Diseño de instrumentos de evaluación

### Para conocimientos Cuestionario

- Partiremos de la premisa de que hay algunos conocimientos que no pueden ser evidenciados durante el desarrollo de un desempeño o a través de un producto. Tendremos entonces que identificar que conocimientos si pueden ser inferidos del desempeño o producto y cuales no. Para aquellos que no pueden ser inferidos debemos generar entonces un instrumento que los evalúe.

### Técnicas para recopilar evidencias de conocimiento

1. Observación
2. Análisis de producto
3. Interrogatorio

**Actividad de evaluación**  
**¿Qué voy a evaluar?**

**Té**  
**¿Qué haré**

**DESE**

**Exposiciones orales**

**Obse**

**PROD**

**Maquetas**  
**Redacciones**  
**Informes**  
**Pinturas**  
**Proyectos**

**Análisis de**

**CONOC**

## **TEMA 5 Diseño de manuales del curso con base en el EC0301**

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o *el establecimiento de procedimientos de trabajo*. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas a desenvolverse en una situación determinada.

### **4.1 Manual del instructor**

Es una herramienta que les proporciona a los instructores una guía que les permita realizar su labor de manera eficiente, acorde a los aspectos didáctico y andragógicos que se requieren para el logro de un aprendizaje eficaz, considerando un programa de capacitación dado.

#### **Contenido del manual del instructor**

- Incluye el nombre del curso.
- Incluye el nombre de la persona que diseñó el curso.
- Contiene índice.
- Cuenta con una introducción:
  - Explica el propósito del manual.
  - Expone la estructura del curso.
  - Expone la modalidad del curso: Presencial, en línea, tutorado, autodidacta, mixto.
- Describe los requerimientos del lugar de capacitación:
  - Señalan las características del lugar de capacitación.
  - Mencionan el material de apoyo a utilizar.
  - Especifican el equipo necesario para desarrollar el curso.
  - Proporcionan las recomendaciones de uso del material de apoyo.
- Contiene las sugerencias para desarrollar los temas.
- Incluye los instrumentos de evaluación.
- Incluye el documento de planeación del curso.
- Incluye la clave de respuestas de los cuestionarios.
- Señala las fuentes de información documental y/o tomadas de la internet:
  - Corresponden con los objetivos del curso.
  - Especifican el nombre del autor.
  - Señalan el año de publicación y/o la fecha de acceso al documento.
  - Indican el título de la obra.
  - Refieren la editorial y/o la URL.
  - Señalan el país de origen de la obra.
  - Se presenta digitalizado y/o impreso.
  - Se presenta sin errores ortográficos.



## **4.2. Manual del participante**

Es un recurso con el cual el instructor proporciona información sobre contenido teórico y ejemplos, actividades y objetivos de que

### **Contenido del manual del participante**

- Incluye el nombre del curso.
- Menciona el nombre de la persona que elaboró el manual.
- Contiene el índice del curso.
- Contiene la presentación del manual:
  - Contiene la bienvenida al participante.
  - Ofrece recomendaciones acerca de cómo utilizar el manual.
  - Describe la organización del manual.
- Contiene la introducción:
- Contiene un resumen de los temas que se abordarán.
- Señala el beneficio que el curso aporta al participante.
- Establece el enfoque didáctico de la formación.
- Es congruente con el objetivo de la formación.
- Señala el objetivo general del curso y del curso del curso.
- Señala los objetivos particulares de cada sesión acorde al documento de planeación.

## **BIBLIOGRAFIA.**

- Bloom, B. (1971). Taxonomía de los objetivos de la educación: la clasificación de las metas educacionales: manuales I y II. Centro Regional de Ayuda Técnica: Agencia para el Desarrollo Internacional (A.I.D). Buenos Aires, Argentina
- Caro, M (2018). ¿De qué formas se puede evaluar el aprendizaje? McGraw-Hill Education, España.
- Delors, Jacques (1994). "Los cuatro pilares de la educación", en La Educación encierra un tesoro. México
- Gardner, H. (1994). Inteligencias múltiples. Barcelona: Paidós.
- Grados, J.A. (2009). Capacitación y Desarrollo de Personal, Trillas, México.
- Grados, J.A. (2006). Integración y Sensibilización de Equipos de Trabajo. Análisis estructural de la Dinámica de Grupos, Trillas, México.
- Herrmann, N. (1995). The Creative Brain. Lake Lure N.C.: The Ned Herrmann Group.
- Instituto Latinoamericano para el Desarrollo de Competencias Laborales, (2020). Formación de Instructores y Agentes Capacitadores, con base en el EC0217 y criterios de STPS. Planeación, aplicación y evaluación. E-Book, 1a. Edición, pp AA-AA, México, tomado de [www.ilecc.com.mx/e-books](http://www.ilecc.com.mx/e-books), el 9 marzo de 2021.
- Izquierdo, B. (2008). De la evaluación clásica a la evaluación pluralista. Criterios para clasificar los distintos tipos de evaluación EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales, núm. 16, julio-diciembre, 2008, pp. 115- 134 Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España
- MacLean, P. (1978). A Mind of three Minds: Educating the triune Brain. Chicago: University of Chicago Press.
- Muñoz, J., Gutiérrez, P. y Serrano, R. (2012). Los hemisferios cerebrales: dos estilos de pensar, dos modos de enseñar y aprender: Universidad de Córdoba.

- Sáenz, J. (2008). Estilos de Aprendizaje y Métodos de Enseñanza: Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNAD), Madrid.
- Salas, R. (2008). Estilos de Aprendizaje a la luz de la Neurociencia: Cooperativa Editorial Magisterio, Colombia.
- Uribe, G. I. (2016). Un nuevo Enfoque de la Profesionalización del Docente de Secundaria y su Influencia en el Logro Educativo de los Alumnos, Tesis para obtener el grado de Doctor en Ciencias de la Educación del Colegio de Estudios de Posgrado de la Ciudad de México, México.