

## **Conclusión**

Migrar a un esquema de educación formal en la capacitación ofrece beneficios significativos tanto para los empleados como para las empresas. A pesar de que actualmente solo el 5 % de las empresas aprovechan este esquema formal, estas están capturando el 95 % del mercado que valora las certificaciones con validez oficial. Adoptar programas de capacitación formal no solo mejora la calidad y el reconocimiento de la formación, sino que también aumenta la empleabilidad y la satisfacción de los empleados, contribuyendo al éxito general de las empresas.

## Capítulo 3

### Enfoque sistémico de la capacitación para organizaciones, nichos e individuos



Entender la capacitación como un proceso profesional para solucionar problemas detectados en individuos, nichos y organizaciones es la forma correcta de cómo se debe aplicar dicha metodología.

1. Proceso	Aspectos Clave
<b>Diagnóstico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluación de Necesidades</li><li>- Análisis del Entorno</li><li>- Expectativas de los Interesados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Identificación de las brechas de competencias y habilidades.</li><li>-Evaluación del contexto organizacional y sus necesidades específicas.</li><li>-Recolección de las expectativas y requisitos de los stakeholders.</li></ul>
<b>Diseño del Programa</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Objetivos de Aprendizaje</li><li>- Desarrollo de Contenidos</li><li>- Selección de Metodologías</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Definición de lo que se espera que los participantes aprendan.</li><li>-Creación de materiales educativos y recursos necesarios.</li><li>-Elección de los métodos de enseñanza más adecuados.</li></ul>
<b>Implementación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Métodos Interactivos</li><li>- Compromiso de los Participantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Uso de técnicas participativas para mantener el interés de los participantes.</li><li>-Estrategias para mantener a los participantes involucrados.</li><li>-Habilidad para dirigir y guiar las sesiones de capacitación de manera efectiva.</li></ul>
<b>Evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Medición del Impacto</li><li>- Recolección de Retroalimentación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Evaluación de cómo la capacitación ha afectado el desempeño.</li><li>-Obtención de opiniones y comentarios de los participantes.</li><li>-Realización de ajustes basados en la retroalimentación y los resultados de la evaluación.</li></ul>

*Ilustración 15 - Capítulo 3 - Enfoque sistémico de la capacitación para organizaciones nichos e individuos.*

Este enfoque asegura que la capacitación sea un proceso continuo y adaptativo, alineado con los objetivos estratégicos de la organización y diseñado para satisfacer las necesidades tanto de los empleados como de la empresa en su conjunto.

**Tipos de necesidades de capacitación según Boidell**

La capacitación en las organizaciones es una herramienta fundamental para el desarrollo de competencias y habilidades que aseguran la efectividad y competitividad en el mercado. Según el autor Boidell, existen distintos tipos de necesidades de capacitación que deben ser identificadas y atendidas de manera adecuada.

Estas necesidades pueden clasificarse en manifiestas, encubiertas, mediatas e inmediatas. A continuación, se desglosan los conceptos clave que Boidell presenta sobre las necesidades de capacitación.



*Ilustración 16 - Capítulo 3 - Tipos de necesidades de capacitación.*

## Necesidades manifiestas

**Definición:** Las necesidades manifiestas son aquellas que son fácilmente identificables y reconocidas tanto por los empleados como por la organización. Estas necesidades suelen surgir de situaciones evidentes donde se requiere una mejora específica.

### Características:

- Son claras y visibles.
- Generalmente reconocidas por todos los niveles de la organización.
- Se pueden detectar mediante observación directa y evaluación de desempeño.

### Ejemplos:

- Un equipo de ventas que no alcanza las metas establecidas y necesita capacitación en técnicas de venta.
- Trabajadores que operan nueva maquinaria sin haber recibido la formación adecuada.

### Métodos de detección:

- Evaluaciones de desempeño.
- Encuestas y entrevistas con empleados.
- Análisis de indicadores de rendimiento.

## Necesidades encubiertas

**Definición:** Las necesidades encubiertas son aquellas que no son inmediatamente obvias y pueden estar ocultas bajo la superficie. Estas necesidades pueden ser difíciles de identificar y requieren una evaluación más profunda para ser descubiertas.

**Características:**

- No son fácilmente visibles.
- Pueden estar relacionadas con problemas de actitud, motivación o cultura organizacional.
- Requieren un análisis más detallado para ser identificadas.

**Ejemplos:**

- Un departamento con alta rotación de personal debido a la falta de habilidades interpersonales y liderazgo.
- Equipos que muestran baja motivación y compromiso, aunque cumplen con sus tareas diarias.

**Métodos de detección:**

- Entrevistas en profundidad.
- Evaluaciones de clima laboral.
- Observación participativa.

**Necesidades mediatas**

**Definición:** Las necesidades mediatas son aquellas que se identifican para el futuro a medio y largo plazo. Estas necesidades están relacionadas con los planes estratégicos de la organización y los cambios previstos en el entorno de trabajo.

**Características:**

- Orientadas a la planificación a medio y largo plazo.
- Relacionadas con los objetivos estratégicos y futuros de la organización.
- Pueden anticiparse a través de la proyección y análisis de tendencias.

**Ejemplos:**

- Capacitación en nuevas tecnologías que serán implementadas en la empresa en los próximos años.
- Desarrollo de competencias en gestión de proyectos para futuros líderes de la organización.

**Métodos de detección:**

- Análisis de tendencias y proyecciones.
- Planificación estratégica.
- Evaluaciones de potencial y planes de sucesión.

**Necesidades inmediatas**

**Definición:** Las necesidades inmediatas son aquellas que requieren atención urgente y deben ser abordadas en el corto plazo. Estas necesidades suelen surgir de situaciones críticas que impactan directamente en el desempeño y la operatividad de la organización.

**Características:**

- Requieren acción rápida.
- Relacionadas con problemas operativos o situaciones críticas.
- Impacto directo en el desempeño inmediato de la organización.

**Ejemplos:**

- Formación urgente en seguridad y salud laboral tras la identificación de riesgos inminentes.
- Capacitación en el uso de *software* crítico que acaba de ser implementado.

## **Métodos de detección:**

- Auditorías y evaluaciones de riesgo.
- Incidentes y situaciones de emergencia.
- Feedback inmediato de supervisores y empleados.

## **Integración de las necesidades de capacitación**

Para que la detección de necesidades de capacitación sea efectiva, es crucial integrar los diferentes niveles de necesidades en un plan cohesivo. Esto implica:

1. **Análisis integral:** Realizar un análisis que combine las necesidades manifiestas, encubiertas, mediatas e inmediatas para tener una visión completa de las demandas de capacitación.
2. **Priorización:** Priorizar las necesidades basándose en su impacto en el rendimiento y los objetivos estratégicos de la organización.
3. **Diseño de programas de capacitación:** Desarrollar programas de capacitación que aborden las necesidades identificadas en todos los niveles.
4. **Evaluación continua:** Implementar un sistema de evaluación continua para ajustar y mejorar los programas de capacitación según sea necesario.

## **Conclusión**

Las necesidades de capacitación pueden estar orientadas a diferentes niveles dentro de la organización y comprender esta clasificación es fundamental para diseñar e implementar programas de formación efectivos. Según Boidell, la capacitación debe considerar las necesidades manifiestas, encubiertas, mediatas e inmediatas para asegurar que se

cubran todos los aspectos críticos que contribuyen al éxito de la empresa. Identificar y atender estas necesidades de manera estructurada no solo mejora el desempeño y la productividad, sino que también facilita el desarrollo profesional de los empleados, alineando sus competencias con los objetivos estratégicos de la organización.



# **El Sistema Nacional de Competencias Mexicano**

## **Introducción**

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) es una entidad del Gobierno Mexicano, responsable de la promoción, gestión y desarrollo del Sistema Nacional de Competencias. Este sistema tiene como objetivo reconocer y certificar las competencias laborales de los trabajadores en diversos sectores productivos del país, asegurando así la calidad y competitividad de la fuerza laboral mexicana.

## **Historia y antecedentes**

El CONOCER fue creado en 1995 como una iniciativa del Gobierno Mexicano para enfrentar los desafíos del mercado laboral globalizado. A través de los años, ha evolucionado para convertirse en una institución clave en el desarrollo del capital humano en México. Su misión es establecer un sistema de normalización y certificación de competencias laborales que permita a los trabajadores adquirir, demostrar y certificar sus competencias de manera formal y reconocida.

## Objetivos del CONOCER



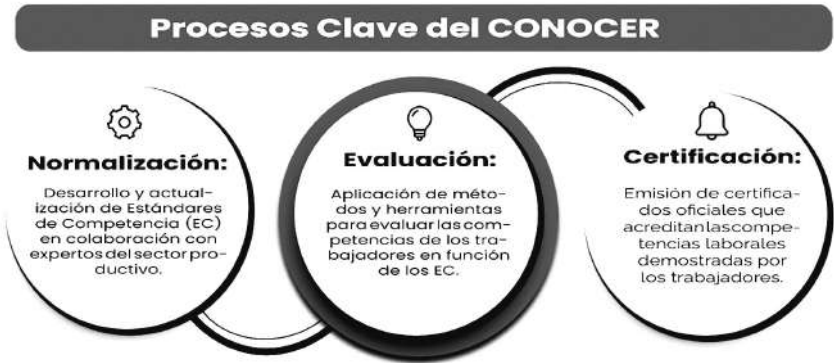
*Ilustración 17 – Capítulo 3 – Objetivos del CONOCER.*

## Estructura y funcionamiento

El CONOCER opera bajo la coordinación de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y trabaja en colaboración con diversos actores del sector público, privado y social. Su estructura incluye:

- 1. Comité técnico del consejo:**
  - Organismo rector encargado de la toma de decisiones estratégicas.
- 2. Entidades de certificación y evaluación:**
  - Instituciones autorizadas para evaluar y certificar competencias laborales.
- 3. Centros de evaluación:**
  - Unidades operativas donde se llevan a cabo las evaluaciones de competencias.

## Procesos clave del CONOCER



*Ilustración 18 – Capítulo 3 – Procesos clave del CONOCER.*

## Estándares de Competencia (EC)

Los Estándares de Competencia son documentos que describen las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñar una función laboral con efectividad.

El registro nacional de estándares de competencia es el listado de funciones y competencias claves para el desarrollo del país. Se encuentra en la página oficial del Gobierno.

El registro de personas con competencias certificadas es el registro nacional donde aparecen las certificaciones con que cuenta algún ciudadano mexicano y/o extranjero.

## Beneficios del Sistema Nacional de Competencias

### 1. Para los Trabajadores:

#### o Reconocimiento Formal:

Obtención de certificados reconocidos nacional e internacionalmente.

#### o Desarrollo Profesional:

Mejora continua de habilidades y competencias.

o Movilidad Laboral: Mayor empleabilidad y oportunidades de trabajo.

### 2. Para las Empresas:

#### o Calidad y Competitividad:

Fuerza laboral altamente certificada.

#### o Productividad:

Incremento en la eficiencia y efectividad del personal.

#### o Cumplimiento Normativo:

Alineación con las regulaciones y estándares de calidad.

### 3. Para el País:

#### o Desarrollo Económico:

Impulso a la competitividad y crecimiento económico.

#### o Educación y Formación:

Mejora de los sistemas educativos y de formación profesional.

*Ilustración 19 – Capítulo 3 – Beneficios del sistema nacional de competencias.*

## Desafíos y oportunidades

El CONOCER enfrenta varios desafíos, como la necesidad de actualización constante de los estándares de competencia para adaptarse a los cambios tecnológicos y del mercado laboral. Sin embargo, también presenta oportunidades significativas para mejorar la calidad de la formación y el desarrollo profesional de los trabajadores en México.

## Conclusión

El CONOCER juega un papel crucial en el fortalecimiento del capital humano en México a través de la normalización y certificación de competencias laborales. Su trabajo asegura que los trabajadores mexicanos estén preparados para enfrentar los desafíos del mercado laboral globalizado, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

El Sistema Nacional de Competencias de CONOCER representa una herramienta invaluable para la mejora continua de la calidad y competitividad de la fuerza laboral mexicana, alineando las habilidades y conocimientos de los trabajadores con las necesidades y demandas del mercado.

## Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa

### 1. Captación del Cliente Potencial:

- Identificación de la necesidad del cliente a través de canales como internet, recomendaciones o marketing.
- Contacto inicial para agendar una reunión y discutir los problemas del cliente.

### 2. Entrevista Inicial del Consultor:

- Realización de una entrevista para identificar las problemáticas de la organización.
- Definición de los objetivos de la consultoría.
- Recolección de información preliminar sobre la empresa (número de empleados, áreas, misión, manuales, etc.).

### 3. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC):

- Evaluación de los problemas identificados en la entrevista inicial.
- Análisis de la situación actual de la empresa y comparación con las normativas vigentes.
- Entrevistas adicionales con representantes clave (RH, Directores de Áreas, empleados).

### 4. Detección de Necesidades de Capacitación:

- Necesidades Manifiestas: Problemas claros y visibles como incumplimiento de normativas o baja en ventas.
- Necesidades Encubiertas: Problemas subyacentes como baja motivación o falta de liderazgo.
- Necesidades Mediatas: Capacitación para enfrentar desafíos futuros y alcanzar objetivos estratégicos.
- Necesidades Inmediatas: Capacitación urgente para resolver problemas críticos y operativos.

*Ilustración 20 – Capítulo 3 – Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa.*

# Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa

## 5. Levantamiento de Información:

- Revisión de documentos internos (manuales, plan de capacitación actual).
- Observación directa del desempeño de los empleados.
- Aplicación de cuestionarios y encuestas de satisfacción.

## 6. Análisis de Resultados del DNC:

- Identificación de brechas de conocimiento y habilidades.
- Clasificación y priorización de las necesidades de capacitación.
- Desarrollo de un informe detallado con los hallazgos y recomendaciones.

## 7. Diseño del Plan de Capacitación:

- Elaboración de un plan de capacitación anual que incluya cursos obligatorios y específicos.
- Diseño de programas de capacitación basados en estándares de competencia.
- Desarrollo de contenidos, manuales y materiales de formación.

## 8. Presentación del Plan al Cliente:

- Presentación del informe de diagnóstico y del plan de capacitación propuesto.
- Explicación de los beneficios y costos de la implementación del plan.
- Discusión y ajuste del plan según el feedback del cliente.

*Ilustración 21 – Capítulo 3 – Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa.*

## Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa

### 9. Implementación del Plan de Capacitación:

- Programación de las sesiones de capacitación.
- Conformación y capacitación de la Comisión Mixta de Capacitación.
- Selección de instructores certificados y especializados.

### 10. Impartición de Cursos de Capacitación:

- Realización de los cursos según el cronograma establecido.
- Evaluación continua del desempeño de los participantes.
- Ajuste de los contenidos y métodos según sea necesario.

### 11. Evaluación y Seguimiento:

- Implementación de sistemas de evaluación para medir la efectividad de la capacitación.
- Realización de encuestas de satisfacción y evaluación de desempeño.
- Entrega de reportes periódicos sobre el progreso y los resultados obtenidos.

### 12. Cierre del Proyecto:

- Revisión final del cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Entrega de un informe de resultados detallado al cliente.
- Discusión de posibles futuras colaboraciones y áreas de mejora continua.

*Ilustración 22 – Capítulo 3 – Lista de conceptos y pasos para desarrollar la consultoría formativa.*



## **Presentación del estudio de caso: Seguridad Total S.A. de C.V.**



### **Introducción**

Bienvenidos a la presentación del estudio de caso de Seguridad Total S.A. de C.V. Esta simulación se realiza como parte esencial del programa CAPACITADOR EXPERTO y tiene como objetivo demostrar todo el procedimiento de consultoría para la detección de necesidades y elaboración de soluciones de capacitación. A lo largo de esta presentación, se irán identificando los pasos del proceso consultivo y cómo se aplican los estándares de competencia EC0249, EC0301, EC217.01 EC0104, EC0784 y EC0581.

### **Escena 1: Captación del cliente potencial**

**Descripción:** Karen, directora general de Seguridad Total S.A. de C.V., se enfrenta a varios desafíos en su empresa, incluyendo la supervisión de la STPS y problemas en el área comercial. A través de una búsqueda en internet, encuentra a ICEMéxico y decide solicitar una consulta gratuita.

#### **Elementos a identificar:**

- Captación del Cliente Potencial (Estándar EC0249).
- Importancia de la publicidad y el marketing para captar clientes.

### **Escena 2: Entrevista inicial del consultor**

**Descripción:** Christian, el consultor de ICEMéxico, llega a la empresa para la primera reunión con Karen. Durante esta

entrevista, Christian recopila información sobre la situación actual de la empresa y define los objetivos de la consultoría.

**Elementos a identificar:**

- Entrevista Inicial del Consultor (Estándar EC0249).
- Recolección de información preliminar.
- Definición de los objetivos del proyecto de consultoría.

**Escena 3: Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).**

**Descripción:** Christian realiza un análisis detallado de las problemáticas identificadas en la entrevista inicial. Esto incluye una evaluación de la situación actual de la empresa y su comparación con las normativas vigentes.

**Elementos a identificar:**

- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (Estándar EC0249).
- Evaluación de problemas y comparación con normativas.
- Análisis de la situación actual.

**Escena 4: Detección de necesidades de capacitación.**

**Descripción:** Christian clasifica las necesidades de capacitación de la empresa en cuatro categorías: manifiestas, encubiertas, mediatas e inmediatas.

**Elementos a identificar:**

- Necesidades Manifiestas: Problemas claros y visibles.

- Necesidades Encubiertas: Problemas subyacentes.
- Necesidades Mediatas: Capacitación para desafíos futuros.
- Necesidades Inmediatas: Capacitación urgente.
- Aplicación del Estándar EC0249 para la clasificación de necesidades.

## **Escena 5: Levantamiento de información**

**Descripción:** Christian revisa documentos internos, observa el desempeño de los empleados y aplica cuestionarios y encuestas para recolectar información adicional.

### **Elementos a identificar:**

- Levantamiento de Información (Estándar EC0249).
- Revisión de documentos, observación directa, cuestionarios y encuestas.

## **Escena 6: Análisis de resultados del DNC**

**Descripción:** Christian analiza los resultados obtenidos del DNC, identifica brechas de conocimiento y habilidades, y elabora un informe detallado con los hallazgos y recomendaciones.

### **Elementos a identificar:**

- Análisis de Resultados del DNC (Estándar EC0249).
- Identificación de brechas y elaboración de informes.

## **Escena 7: Diseño del plan de capacitación**

**Descripción:** Christian elabora un plan de capacitación anual que incluye cursos obligatorios y específicos,

diseñando programas de capacitación basados en estándares de competencia y desarrollando contenidos y materiales formativos.

EC0784 Atención al cliente vía telefónica.

**Elementos a identificar:**

- Diseño del Plan de Capacitación (Estándar EC0301).
- Elaboración de programas y materiales formativos.

**Escena 8: Presentación del plan al cliente**

**Descripción:** Christian presenta el informe de diagnóstico y el plan de capacitación a Karen. Discuten los beneficios, costos y ajustes necesarios según el feedback de Karen.

**Elementos a identificar:**

- Presentación del Plan al Cliente (Estándar EC0249).
- Explicación de beneficios, costos y ajustes del plan.

**Escena 9: Implementación del plan de capacitación**

**Descripción:** Christian programa las sesiones de capacitación, conforma y capacita la Comisión Mixta de Capacitación, y selecciona instructores certificados.

**Elementos a identificar:**

- Implementación del Plan de Capacitación (Estándar EC0581)
- Conformación y capacitación de la Comisión Mixta.
- Selección de instructores.

## **Escena 10: Impartición de cursos de capacitación**

**Descripción:** Christian y su equipo realizan los cursos según el cronograma establecido, evaluando continuamente el desempeño de los participantes y ajustando contenidos y métodos según sea necesario.

### **Elementos a identificar:**

- Impartición de Cursos de Capacitación (Estándar EC217.01).
- Evaluación continua de participantes y ajuste de contenidos.

## **Escena 11: Evaluación y seguimiento**

**Descripción:** Christian implementa sistemas de evaluación para medir la efectividad de la capacitación, realiza encuestas de satisfacción y evaluación de desempeño, y entrega reportes periódicos sobre el progreso y resultados obtenidos.

### **Elementos a identificar:**

- Evaluación y Seguimiento (Estándar EC0249).
- Medición de efectividad y entrega de reportes.

## **Escena 12: Cierre del proyecto**

**Descripción:** Christian revisa el cumplimiento de los objetivos establecidos, entrega un informe de resultados detallado a Karen, y discuten posibles futuras colaboraciones y áreas de mejora continua.

### **Elementos a identificar:**

- Cierre del Proyecto (Estándar EC0249).
- Revisión final y presentación de resultados.

## **Conclusión**

Esta simulación de la consultoría en Seguridad Total S.A. de C.V. demuestra cómo se aplican los conocimientos y habilidades descritos en los estándares de competencia EC0249, EC0301, EC217.01 y EC0581. A lo largo del video, identifiquen cómo cada paso del proceso consultivo se alinea con estos estándares, asegurando una intervención efectiva y alineada con las mejores prácticas en capacitación.

## **Estándares de competencia aplicados**

- 1. EC0249 - Prestación de servicios de consultoría en general**
  - Aplicado en la captación, entrevista inicial, diagnóstico, análisis, presentación, evaluación y cierre del proyecto.
- 2. EC0301 - Diseño de cursos**
  - Aplicado en el diseño del plan de capacitación y elaboración de programas y materiales formativos.
- 3. EC217.01 - Impartición de cursos**
  - Aplicado en la impartición de cursos y evaluación de participantes.
- 4. EC0581 - Integración y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación**
  - Aplicado en la conformación y capacitación de la Comisión Mixta.

## Capítulo 4

### Diseño de cursos de capacitación con base en estándares de competencia



#### Introducción

El Estándar de Competencia EC0301 “Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso” establece las directrices para el diseño de cursos de formación eficaces y de alta calidad. A continuación, se describen los elementos que deben integrar un curso diseñado bajo este estándar.

#### Elementos del curso

1. **Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)**
  - **Análisis de contexto:** Evaluación del entorno organizacional y las necesidades específicas del público objetivo.
  - **Identificación de competencias:** Definición de las competencias que se buscan desarrollar o mejorar a través del curso.
2. **Objetivos del curso**
  - **Objetivo general:** Declaración clara del propósito principal del curso.
  - **Objetivos específicos:** Metas concretas y medibles que se espera que los participantes alcancen al finalizar el curso.
3. **Contenidos del curso**
  - **Temario:** Lista detallada de los temas y subtemas que se cubrirán durante el curso.
  - **Secuencia didáctica:** Organización lógica y cronológica de los contenidos para facilitar el aprendizaje progresivo.



#### 4. Estrategias didácticas

- **Métodos de enseñanza:** Selección de métodos apropiados (expositivos, interactivos, prácticos) para facilitar el aprendizaje.
- **Técnicas de enseñanza:** Uso de técnicas específicas (role-playing, estudios de caso, simulaciones) para involucrar activamente a los participantes.
- **Recursos didácticos:** Materiales y herramientas de apoyo (presentaciones, manuales, videos) que se utilizarán durante el curso.

#### 5. Materiales del curso

- **Manual del instructor:** Guía detallada para el instructor, incluyendo objetivos, contenidos, métodos y tiempos.
- **Manual del participante:** Documento que contiene los contenidos del curso, ejercicios, actividades y material de referencia para los participantes.
- **Presentaciones:** Diapositivas y otros materiales visuales para apoyar las sesiones del curso.

#### 6. Instrumentos de evaluación

- **Evaluación diagnóstica:** Prueba inicial para conocer el nivel de conocimiento y habilidades de los participantes antes del curso.
- **Evaluación formativa:** Actividades y pruebas realizadas durante el curso para monitorear el progreso y retroalimentar a los participantes.
- **Evaluación sumativa:** Prueba final para medir el nivel de logro de los objetivos del curso al finalizar el mismo.
- **Instrumentos de evaluación:** Cuestionarios, listas de verificación, rúbricas y otros formatos utilizados para evaluar el desempeño de los participantes.

#### 7. Plan de evaluación

- **Criterios de evaluación:** Definición clara de los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los participantes.

- **Ponderación de evaluaciones:** Asignación de pesos a las diferentes evaluaciones para calcular la calificación final.
- 8. Cronograma del curso**
- **Calendario de sesiones:** Planificación detallada de las fechas, horarios y duración de cada sesión del curso.
  - **Agenda de actividades:** Descripción de las actividades que se realizarán en cada sesión, incluyendo tiempos asignados para cada una.
- 9. Logística del curso**
- **Requerimientos técnicos y de espacio:** Necesidades de infraestructura, equipos y materiales para la impartición del curso.
  - **Organización del espacio:** Disposición física del espacio de capacitación para facilitar la interacción y el aprendizaje.

El diseño de cursos bajo el Estándar de Competencia EC0301 requiere una planificación detallada y una estructura bien definida para asegurar la calidad y efectividad del proceso de formación. Integrando estos elementos, se puede garantizar que el curso cumpla con los objetivos establecidos y responda adecuadamente a las necesidades de capacitación de los participantes.

Este estándar proporciona una guía completa para diseñar, implementar y evaluar cursos de formación del capital humano, asegurando así una experiencia de aprendizaje efectiva y enriquecedora para todos los involucrados.

## **Diseño de objetivo con base en solucionar necesidades**

### **Redacción de objetivos de aprendizaje para el caso de estudio de la empresa Seguridad Total S.A. de C.V.**

#### **Introducción**

El primer paso para diseñar un curso es elaborar y redactar los objetivos de aprendizaje que solucionarán la necesidad detectada. En el caso de la empresa Seguridad Total S.A. de C.V., utilizamos como referente el estándar EC0784 “Atención vía telefónica” para la capacitación del personal comercial. A continuación, se presenta el objetivo de aprendizaje general y su análisis detallado.

#### **Objetivo de aprendizaje general**

**Objetivo:** Al finalizar el curso-taller, el vendedor telefónico 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 brindar a un cliente, según el estándar EC0784.

# TAXONOMÍA DE BLOOM

## Área Cognitiva

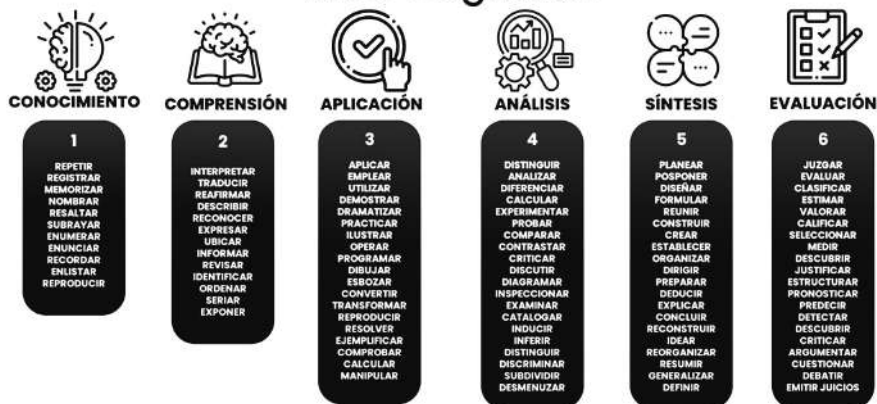


Ilustración 23 – Capítulo 4 – Taxonomía de Bloom, área cognitiva  
(Bloom, 1956).

# TAXONOMÍA DE BLOOM

## Área Psicomotora

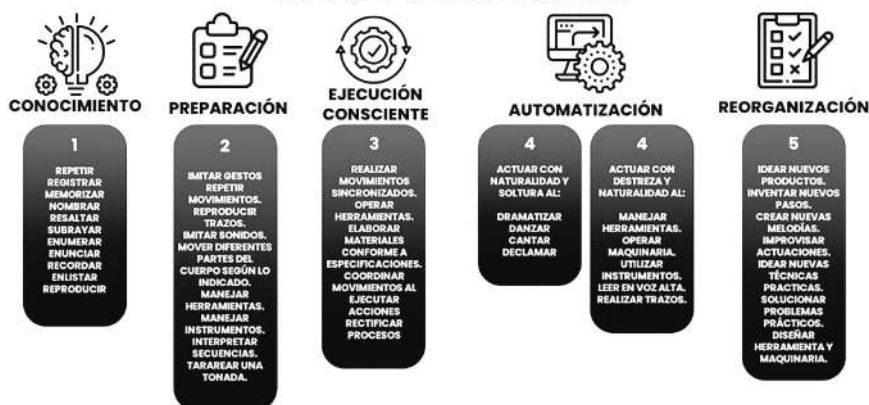


Ilustración 24 – Capítulo 4 – Taxonomía de Bloom, área afectiva –  
(Bloom, 1956)

# TAXONOMÍA DE BLOOM

## Área Afectiva



*Ilustración 25 – Capítulo 4 – Taxonomía de Bloom, área afectiva  
(Bloom, 1956).*

## **Análisis del objetivo de aprendizaje**

### **1. Quién (Sujeto del aprendizaje):**

- **Sujeto:** El vendedor telefónico.
- **Descripción:** Este objetivo se centra en el personal encargado de realizar ventas vía telefónica dentro de la empresa Seguridad Total S.A. de C.V.

### **2. Qué (Acción):**

- **Acción principal:** Aplicará, ejecutará y tomará conciencia.
- **Taxonomía de Bloom:**
- **Aplicará:** Acción cognitiva, implica el uso del conocimiento en situaciones prácticas.
- **Ejecutará:** Acción psicomotora, refiere a la habilidad para realizar procedimientos específicos.
- **Tomará conciencia:** Acción afectiva, relacionada con el desarrollo de actitudes y valores.

### **3. Cuándo:**

- **Contexto temporal:** Al finalizar el curso-taller.
- **Descripción:** El objetivo está diseñado para ser alcanzado al término del programa de capacitación.

### **4. Cómo (Objetivos particulares):**

- Aplicará el conocimiento:
  - **Descripción:** Los vendedores telefónicos utilizarán el conocimiento adquirido sobre características, componentes, técnicas y herramientas necesarias para realizar llamadas telefónicas efectivas.
  - **Referencia:** Estándar EC0784.
- Ejecutará conscientemente el procedimiento:
  - **Descripción:** Los participantes serán capaces de realizar llamadas siguiendo un procedimiento estructurado y eficiente.

- **Referencia:** Prácticas y simulaciones basadas en el estándar EC0784.
- Tomará conciencia del respeto, responsabilidad y tolerancia:
  - **Descripción:** Los vendedores desarrollarán una actitud de respeto y responsabilidad hacia los clientes, comprendiendo la importancia de la tolerancia en la atención telefónica.
  - **Referencia:** Principios éticos y de servicio al cliente del estándar EC0784.

## Objetivos particulares

### 1. Conocimiento (Cognitivo):

- **Objetivo:** Los participantes identificarán las características y componentes técnicos necesarios para realizar una llamada telefónica eficaz.
- **Acción:** Identificar.
- **Referencia:** Estándar EC0784.
- **Taxonomía de Bloom:** Nivel de conocimiento y comprensión.

### 2. Habilidades (Psicomotor):

- **Objetivo:** Los participantes realizarán llamadas telefónicas siguiendo un guion estructurado.
- **Acción:** Realizar.
- **Referencia:** Prácticas de simulación basadas en el estándar EC0784.
- **Taxonomía de Bloom:** Nivel de aplicación y ejecución.

### 3. Actitudes (Afectivo):

- **Objetivo:** Los participantes demostrarán respeto, responsabilidad y tolerancia en todas sus interacciones telefónicas.

- **Acción:** Demostrar.
- **Referencia:** Principios éticos y de servicio al cliente del estándar EC0784.
- **Taxonomía de Bloom:** Nivel de valorización y respuesta afectiva.

## Cruce y referencia con la taxonomía de Bloom

La redacción de los objetivos de aprendizaje se ha cruzado y hecho referencia a través de la Taxonomía de Bloom, que proporciona un marco para categorizar los objetivos educativos en tres dominios principales: cognitivo, psicomotor y afectivo. La lógica de usar los verbos mencionados se basa en la necesidad de abordar cada aspecto del aprendizaje de manera integral:

### 1. Cognitivo (Conocimiento):

- o **Verbo:** Aplicará, Identificará.
- o **Nivel:** Comprensión y aplicación.
- o **Lógica:** Garantizar que los participantes comprendan y apliquen el conocimiento teórico en situaciones prácticas.

### 2. Psicomotor (Habilidades):

- o **Verbo:** Ejecutará, Realizará.
- o **Nivel:** Ejecución y manipulación.
- o **Lógica:** Desarrollar habilidades prácticas para ejecutar procedimientos específicos de manera eficiente.

### 3. Afectivo (Actitudes):

- o **Verbo:** Tomará conciencia, Demostrará.
- o **Nivel:** Valoración y respuesta afectiva.
- o **Lógica:** Fomentar actitudes positivas y responsables hacia los clientes, mejorando la calidad del servicio.

*Ilustración 26 - Capítulo 4 - Cruce y referencia con la taxonomía de Bloom - (Bloom, 1956).*



## **Conclusión**

La redacción de objetivos de aprendizaje claros y específicos es esencial para el diseño efectivo de un curso. En este caso, hemos desarrollado un objetivo general que abarca los dominios cognitivo, psicomotor y afectivo, alineado con el estándar EC0784. Los objetivos particulares detallan cómo se alcanzarán estos resultados, proporcionando una guía clara para la estructura y contenido del curso de capacitación para los vendedores telefónicos de Seguridad Total S.A. de C.V. Utilizando la Taxonomía de Bloom, se garantiza que los objetivos aborden todos los aspectos del aprendizaje, asegurando una formación integral y efectiva.

# Carta descriptiva según el Estándar EC0301

## Introducción

La carta descriptiva es un documento fundamental en el diseño de cursos de formación del capital humano. Según el Estándar de Competencia EC0301 “Diseño de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal, sus instrumentos de evaluación y manuales del curso”, la carta descriptiva es una herramienta clave que detalla los aspectos esenciales de un curso, proporcionando una guía clara y estructurada para su implementación.

## Definición de carta descriptiva

Una carta descriptiva es un documento que describe en detalle los elementos y la estructura de un curso de formación. Este documento incluye información esencial sobre los objetivos del curso, los contenidos, las metodologías de enseñanza, las actividades, los recursos necesarios y los instrumentos de evaluación. La carta descriptiva sirve como guía tanto para los instructores como para los participantes, asegurando que todos los aspectos del curso estén claramente definidos y alineados con los objetivos de aprendizaje.

## Elementos que debe integrar una carta descriptiva

### 1. Datos generales del curso.

- **Nombre del curso:** Identificación del curso.
- **Duración:** Tiempo total del curso en horas.
- **Dirigido a:** Público objetivo del curso (por ejemplo, vendedores telefónicos, técnicos, administradores).

- **Modalidad:** Modalidad del curso (presencial, en línea, híbrida).
2. **Presentación del curso.**
    - **Introducción:** Breve descripción del curso y su relevancia.
    - **Justificación:** Razón por la cual el curso es necesario y beneficioso para los participantes y la organización.
  3. **Objetivos del curso.**
    - **Objetivo general:** Declaración del propósito principal del curso.
    - **Objetivos específicos:** Metas concretas y medibles que se espera que los participantes alcancen al finalizar el curso.
  4. **Contenidos del curso.**
    - **Temario:** Lista detallada de los temas y subtemas que se cubrirán durante el curso.
    - **Secuencia didáctica:** Organización lógica y cronológica de los contenidos para facilitar el aprendizaje progresivo.
  5. **Estrategias didácticas.**
    - **Métodos de enseñanza:** Selección de métodos apropiados (expositivos, interactivos, prácticos) para facilitar el aprendizaje.
    - **Técnicas de enseñanza:** Uso de técnicas específicas (role-playing, estudios de caso, simulaciones) para involucrar activamente a los participantes.
    - **Recursos didácticos:** Materiales y herramientas de apoyo (presentaciones, manuales, videos) que se utilizarán durante el curso.
  6. **Actividades de aprendizaje.**
    - **Actividades:** Descripción de las actividades prácticas y teóricas que realizarán los participantes.

- **Tiempos:** Asignación de tiempos para cada actividad.
- 7. Recursos y materiales.**
- **Materiales necesarios:** Lista de materiales y recursos que se requieren para el curso (libros, *software*, equipos).
  - **Medios didácticos:** Herramientas y medios que se usarán para impartir el curso (audiovisuales, plataformas digitales).
- 8. Evaluación del aprendizaje.**
- **Instrumentos de evaluación:** Herramientas que se utilizarán para evaluar el desempeño de los participantes (cuestionarios, listas de verificación, rúbricas).
  - **Criterios de evaluación:** Definición clara de los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los participantes.
  - **Ponderación de evaluaciones:** Asignación de pesos a las diferentes evaluaciones para calcular la calificación final.
- 9. Bibliografía y fuentes de información.**
- **Referencias:** Lista de libros, artículos y otros recursos que se recomendarán a los participantes para ampliar sus conocimientos sobre los temas del curso.

La carta descriptiva es un componente esencial en el diseño de cursos de formación del capital humano según el Estándar EC0301. Este documento proporciona una estructura clara y detallada del curso, asegurando que todos los elementos necesarios para un aprendizaje efectivo estén presentes y bien definidos. La carta descriptiva no solo guía a los instructores en la impartición del curso, sino que también garantiza

que los objetivos de aprendizaje sean alcanzados de manera coherente y estructurada.

Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Curso-Taller: Capacitación en Técnicas de Ventas Telefónicas según el estándar EC0784			
Nombre del Facilitador/ Instructor: Christian Gabriel Ríos			
Lugar de Instrucción: Oficinas ICeMéxico, CDMX.	Duración: 120 mn  Fecha(s): 27 de abril de 2022	Perfil del participante: Psicográficas: Mayor de 18 años. Conocimientos: Nivel educativo básico, técnicas de ventas básicas Habilidades: Facilidad de habla, uso de teléfono celular	Número de participantes: 4
Propósito/beneficio del Curso/sesión: Seguir una metodología bajo el enfoque de competencias para dar una correcta atención al cliente cuando se realiza una venta por medio de llamadas telefónicas.			
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:  El vendedor telefónico	Acción o comportamiento: 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	Condición de operación: Con base en el EC0784, esto con la finalidad de aumentar las ventas de la empresa.	
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  El vendedor telefónico	Al iniciar el curso RECONOCERÁ las características, componentes técnicos y herramientas para realizar una llamada telefónica	a través de la lectura de ejercicios y 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.

Ilustración 27 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.

Al iniciar el curso <b>RECONOCERÁ</b> las características, componentes técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica	a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Características y componentes de los sistemas de comunicación.</li> <li>2. Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de Clientes. • Características.</li> </ul> </li> <li>3. Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza. Conocimiento</li> <li>4. Proyección de la voz. • Características</li> <li>5. Técnicas de venta, cobranza y servicio a clientes vía telefónica.</li> </ol>
Al intermedio del curso <b>REPETIRÁ</b> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784	a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.	<p>Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludando de acuerdo al horario</li> <li>• Indicando el nombre de la empresa/campaña/producto de la cual está llamando,</li> <li>• Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/</li> <li>• Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/producto.</li> </ul>
Al finalizar el curso <b>TOMARÁ CONCIENCIA</b> 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.	<p>ACTITUDES/HABITOS/VALORES</p> <p>1. Iniciativa: La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/</p>

*Ilustración 28 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

AFECTIVO	Al finalizar el curso <b>TOMARÁ CONCIENCIA</b> 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.	ACTITUDES/HABITOS/VALORES
El vendedor telefónico			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativa: La manera en que propone en todo momento alternativas de solución o de mejora en el servicio o producto, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el lugar de trabajo/ la marca o producto, o bien, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</li> <li>2. Respeto: La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</li> <li>3. Responsabilidad: La manera en que en todo momento protege y resguarda la información proporcionada por el cliente, sin hacer mal uso de ésta.</li> <li>4. Tolerancia: La manera en que muestra disposición y una actitud positiva para atender las manifestaciones, objeciones, quejas, o actitudes de los clientes, evitando en todo momento colgar una llamada, salvo que el cliente así lo determine.</li> </ol>
RELACIONAL/SOCIAL	durante el curso <b>CONVIVIRÁ</b> con sus compañeros	A través del respeto y diálogo, tolerando todos los puntos de vista sobre el tema.	ACTITUDES/HABITOS/VALORES
El vendedor telefónico			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Respeto: La manera en que se dirige en todo momento con un lenguaje educado, sin utilizar palabras altisonantes o insultos al interlocutor, o compañeros de trabajo.</li> </ol>

*Ilustración 29 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

Requerimientos					
Requerimientos en instalaciones, mobiliario y su distribución:	Requerimientos en equipo de apoyo y su distribución:	Requerimientos en materiales de apoyo:	Requerimientos humanos:		Material y equipo para las medidas de salud/seguridad/higiene/protección civil
1. Salón o espacio o aula para 5 personas.  2. 5 mesas para trabajar.  3. 6 sillas	1. Lap top 2. Proyector 3. Cable HDMI	1. 4 formatos para evaluación diagnóstico 2. 4 formatos para evaluación formativa o intermedia. 3. 4 formatos para evaluación Sumativa o final. 4. 4 formatos para evaluación de satisfacción o de reacción. 5. 4 formatos de contratos de aprendizaje. 6. 1 lista de asistencia 7. 1 lista de verificación de requerimientos.	No se requiere		1. Gel antibacterial 2. Guantes 3. Cubre bocas 4. Careta 5. Tapete de piso 6. Spray desinfectante 7. Toallas de Clorox, etc.

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 80% como mínimo de la calificación total, sumando estos porcentajes, se considerará aprobado, bajo los siguientes criterios:

Aspecto a evaluar:	Porcentaje:	Instrumento de evaluación:	Momento de aplicación:	Tipo de evaluación
1- EVALUACION DIAGNÓSTICA	0% Referencial	Cuestionario	Al inicio	Autoevaluación,
2- EVALUACIÓN FORMATIVA	60%	Guía de Observación	Intermedia	Heteroevaluación
3- EVALUACIÓN SUMATIVA	40%	Cuestionario	Al final	Heteroevaluación

COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA SESIÓN					
Etapas	Actividades		Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
Comprobación de la existencia y funcionamiento de los recursos requeridos Esta verificación la hace el instructor	1. Aplicar la Lista de verificación de requerimientos 2. Realizar pruebas de funcionamiento del equipo 3. Verificar la distribución del mobiliario y equipo 4. Verificar la suficiencia de material conforme al número de participantes		30 MINS. PREVIOS AL CURSO		Lista de verificación de requerimientos

*Ilustración 30 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

APERTURA O ENCUADRE				
Etapas del encuadre	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
1. Presentación del Instructor y participantes	El instructor se presenta ante el grupo	6 mn		Presentación en power point Lap top proyector
	a) Aplicar Técnica Rompe Hielo Aviones a volar; b) El instructor explica el objetivo de la técnica: Que el grupo se conozca y rompa el hielo y hace hincapié en la importancia que tiene que haya interacción. c) El instructor da las instrucciones de la técnica <b>Desarrollo:</b> Cada participante deberá escribir en la hoja de papel su nombre y dos preguntas para la persona que va a contestar. Después, deben hacer un avión con la hoja, cuando estén listos, deben lanzar su avión hacia arriba, cuando estos caigan, cada uno de los participantes deberá recoger uno de los aviones (que no sea el suyo), buscar a su dueño y responder las preguntas. d) Mencionar el tiempo para realizarla e) Participar con el grupo en la técnica f) Controlar el tiempo para realizar la técnica. Propiciar la presentación de los participantes		Técnica Rompehielo	
2. Presentación del Curso				

a) Lista de Asistencia	1		
1) El instructor presenta la descripción general del desarrollo del curso El vendedor telefónico al terminar el curso taller RECONOCERÁ las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica, REPETIRÁ el procedimiento de una venta telefónica 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.	2		
2) El instructor presenta los objetivos del curso El vendedor telefónico al iniciar el curso <u>RECONOCERÁ</u> el conocimiento relativo a las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.  El vendedor telefónico al intermedio del curso <u>REPETIRÁ</u> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.  El vendedor telefónico al finalizar el curso <u>TOMARÁ CONCIENCIA</u> 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.	2		

*Ilustración 31 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*



<p><b>1) El instructor presenta los objetivos del curso</b></p> <p>El vendedor telefónico al iniciar el curso <u>RECONOCERÁ</u> el conocimiento relativo a las características, componentes, técnicas y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784.</p> <p>El vendedor telefónico al intermedio del curso <u>REPETIRÁ</u> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.</p> <p>El vendedor telefónico al finalizar el curso <u>TOMARÁ CONCIENCIA</u> 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.</p> <p>El vendedor telefónico durante el curso <u>CONVIVIRÁ</u> con sus compañeros, a través del respeto y diálogo, tolerando todos los puntos de vista sobre el tema.</p>	2		
<p><b>2) El instructor Menciona el temario del curso</b></p> <p>Características y componentes de los sistemas de comunicación.  Información referente a venta de productos, atención al cliente y cobranza.  • Tipos de Clientes. • Características.  Técnicas y herramientas utilizadas durante una llamada telefónica de venta, servicio al cliente y cobranza. Conocimiento  Proyección de la voz. • Características</p>	2		

<p><b>5. El instructor explica los beneficios del curso y su relación con la experiencia laboral y personal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Seguir una metodología bajo el enfoque de competencias para dar una correcta atención al cliente cuando se realiza una venta por medio de llamadas telefónicas.</li> <li>— Mayor ingreso económico gracias a los lineamientos revisados.</li> <li>— Mejorar la atención al cliente, así como la facilidad de habla.</li> </ul>
<p><b>6. El instructor crea un ambiente participativo mediante preguntas al grupo.</b></p>
<p><b>7.</b></p>

*Ilustración 32 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

1. Momentos e Instrumentos de Evaluación	<p><b>6.- El instructor especifica el tipo de evaluaciones a realizar, los instrumentos a utilizar, el momento de aplicarlos y los criterios a utilizar y el alcance o propósito de cada evaluación.</b></p> <p>a. Evaluación de Diagnóstico (cuestionario) al inicio del Curso-Taller 0% Referencial</p> <p>b. Evaluación Formativa (Guía de observación) intermedia 60 %</p> <p>c. Evaluación final o Sumativa (cuestionario al final del Curso-Taller. 40%</p>	2		
3. Acuerdos y compromisos	<p><b>1. El instructor revisa las expectativas del curso de los participantes (se recomienda que queden por escrito para la revisión del cumplimiento de las mismas en el cierre del curso)</b></p>	3		Rotafolio Marcadores

	<p><b>1. El instructor acuerda con el grupo las Reglas de operación del curso</b></p>	1		
	<p><b>2. El instructor realiza el Contrato de aprendizaje de acuerdo con los objetivos</b></p> <p>a) Indicar alcances e instrucciones del contrato: *Es un documento que sirve para comprometernos, tanto instructor como participante, a acciones que haremos durante el curso para sacar el mayor provecho posible de éste.</p> <p>b) Indicar el tiempo para realizarlo: 3 min</p> <p>c) Aclarar las dudas que se presenten</p>	3		Contratos de aprendizaje y bolígrafos
3. Evaluación diagnóstica	<p><b>1. El instructor Indica el alcance e instrucciones de la evaluación:</b> *Esta evaluación es para saber cuánto sabe el participante del tema que tratará el curso.</p> <p><b>2. El instructor Indica el tiempo para realizar la evaluación: 5 min</b></p> <p><b>3. El instructor aclara las dudas que se presenten</b></p>	5		Evaluaciones diagnósticas y bolígrafos

**SUMATORIA DE TIEMPO DEL ENCUADRE: 28 mn**

*Ilustración 33 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

DESARROLLO				
Temas/Subtemas	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
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	1.El instructor aplica técnica expositiva: a) Presentar el objetivo del tema: El vendedor telefónico al iniciar el curso <b>RECONOCERÁ</b> las características, componentes técnicos y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784. b) Recuperar la experiencia previa de los participantes *¿Conoces alguna técnica de venta por llamada? *¿Alguien ha realizado una venta por teléfono? c) Desarrollar el contenido: En esta parte se expondrán algunas técnica y herramientas para poder realizar una llamada telefónica y la importancia de ellos al momento de conectar con el cliente. d) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas e) El instructor promoverá que el participante realice una síntesis haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes f) Plantear preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema	20 mn	Técnica Expositiva	-- Presentación en powerpoint -- Laptop -- Cable HDMI

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. •	1.El instructor aplica técnica expositiva: a) Presentar el objetivo del tema: El vendedor telefónico al iniciar el curso <b>RECONOCERÁ</b> las características, componentes técnicos y herramientas para realizar una llamada telefónica a través de la lectura de ejercicios y exposición de los conocimientos requeridos por el estándar EC0784. b) Recuperar la experiencia previa de los participantes *¿Conoces alguna técnica de venta por llamada? *¿Alguien ha realizado una venta por teléfono? c) Desarrollar el contenido: En esta parte se expondrán algunas técnica y herramientas para poder realizar una llamada telefónica y la importancia de ellos al momento de conectar con el cliente. d) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas e) El instructor promoverá que el participante realice una síntesis haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes f) Plantear preguntas dirigidas que verifiquen la comprensión del tema <input type="checkbox"/> Menciona el nombre de alguna técnica para abordar al cliente por teléfono <input type="checkbox"/> ¿Qué herramienta es la que permite hacer un buen cierre de venta? <input type="checkbox"/> ¿Cuál es el primer paso al hacer una cobranza por teléfono?	20 mn	Técnica Expositiva	-- Presentación en powerpoint -- Laptop -- Cable HDMI
--	---	-------	--------------------	---

*Ilustración 34 – Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

<p>Proceso de presentación con el cliente/prospecto/socio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludando de acuerdo al horario</li> <li>• Indicando el nombre de la empresa/campaña/ producto de la cual está llamando,</li> <li>• Preguntado/corroblando el nombre del cliente de acuerdo a lo proporcionado o solicitado por el sistema/</li> <li>• Indicando el motivo de la llamada de acuerdo al protocolo establecido por la marca/ empresa/campaña/ producto.</li> </ul>	<p>1. El instructor aplica técnica demostrativa/de los 4 pasos:</p> <p>Presentará objetivo de la actividad a desarrollar: El vendedor telefónico al intermedio del curso <u>REPETIRÁ</u> el procedimiento derivado de los desempeños descritos en el EC0784 a través de prácticas simuladas y supervisadas dentro del área de trabajo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Recuperará la experiencia previa de los participantes ¿Cuáles es el primer contacto con el cliente? ¿Cómo se debe tratar al cliente según su personalidad?</li> <li>b) Explicará y ejemplificará la actividad a desarrollar</li> <li>c) Resolverá dudas sobre la demostración realizada</li> <li>d) Los participantes realizan la práctica</li> <li>e) Retroalimentará sobre la práctica</li> <li>f) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</li> <li>g) Aplicará técnicas para verificar la comprensión de los temas</li> <li>h) Promoverá comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</li> <li>i) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos</li> </ol>	30 min	Técnica Demostrativa	Presentación Power Point
<b>Evaluación Formativa</b>	<p>1. El instructor indica alcance, estrategias e instrucciones de la evaluación: Esta evaluación sirve para verificar que se están cumpliendo con los objetivos del curso.</p>	10 min		Evaluaciones formativas (guías de observación).

*Ilustración 35 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

	<p>1. El instructor aplica técnica diálogo-discusión:</p> <p>a) Mencionará el tema a discutir: ¿Es necesario seguir la metodología del EC0784 para tener una venta exitosa?</p> <p>b) Dividirá al grupo en 2 subgrupos</p> <p>c) Establecerá reglas de participación con la participación del grupo Elegir un moderador - Respetar los turnos - Hablar con respeto - Argumentar sus opiniones</p> <p>d) Abrirá la discusión recordando el tema a ser discutido ¿Es necesario seguir la metodología del EC0784 para tener una venta exitosa?</p> <p>e) Propiciar la discusión e interacción de los participantes en los equipos</p> <p>f) Moderará la discusión</p> <p>g) Utilizar ejemplos relacionados con los temas y las situaciones cotidianas</p> <p>h) Aplicar técnicas para verificar la comprensión de los temas</p> <p>i) Promover comentarios sobre la utilidad y aplicación de los temas en su vida profesional y personal</p> <p>j) Preguntar sobre los conocimientos adquiridos</p>	10 min	Técnica Diálogo o Discusión/ Debate	NA
<b>Evaluación Final</b>	<p>1. El instructor indicar alcance, estrategias e instrucciones de la evaluación: La evaluación sumativa sirve para acreditar los</p>	5 min		Evaluaciones sumativas (cuestionarios)

### SUMATORIA DE TIEMPO DEL DESARROLLO: 80 min

CIERRE				
Temas/Subtemas	Actividades	Duración	Técnicas Grupales/ Instruccionales	Material y Equipo de Apoyo
1. Resumen	El instructor promueve un resumen general del curso por parte de los participantes. Los participantes hacen un resumen general del curso	1 min	Técnica de cierre	Pintarrón
2. Logro de expectativas	El instructor pregunta el logro de expectativas del curso	1 min		
3. Logro de objetivos	El instructor y los participantes dialogan sobre el logro de los objetivos del curso	1 min		Presentación power point
4. Sugerencias de continuidad del aprendizaje	El instructor sugiere acciones que permitan la continuidad en el aprendizaje: <input type="checkbox"/> EC0254 Venta de productos y servicios vía telefónica <input type="checkbox"/> EC0305 Prestación de servicio al cliente	1 min		
5. Compromisos de aplicación del aprendizaje	El instructor conduce al grupo a la formulación de compromisos de aplicación del aprendizaje	2 min		

*Ilustración 36 - Capítulo 4 - Ejemplo de carta descriptiva diseñada para el caso de estudio Seguridad Total S.A. de C.V.*

## Capítulo 5

### Impartición de cursos de capacitación



### Andragogía y su aplicación en la capacitación por competencias

#### Introducción

La andragogía es la teoría y práctica de la educación de adultos, un campo que se distingue de la pedagogía, la cual se centra en la educación de niños. Este enfoque educativo es fundamental en el diseño e implementación de programas de capacitación y desarrollo de competencias en el ámbito profesional. A continuación, se presenta una definición de la andragogía, sus principios fundamentales, y su aplicación en la capacitación con enfoque en competencias.

#### Definición de andragogía

La andragogía se refiere al método y la práctica de enseñar a los adultos. Malcolm Knowles es uno de los principales teóricos en este campo y define la andragogía como “el arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender”. Knowles propuso varios principios fundamentales que diferencian la educación de adultos de la educación de niños (pedagogía).

## Principios Fundamentales de la Andragogía según Malcolm Knowles:

1. Necesidad de saber: Los adultos necesitan entender por qué algo es importante para su aprendizaje antes de involucrarse en el proceso

2. Autoconcepto: A medida que las personas maduran, se vuelven más independientes y desean asumir la responsabilidad de sus decisiones de aprendizaje

3. Experiencia de aprendizaje: Los adultos traen consigo una riqueza de experiencias que pueden utilizarse como una base de aprendizaje.

4. Disposición para aprender: Los adultos están dispuestos a aprender cosas que tienen relevancia inmediata para su vida personal o profesional.

5. Orientación hacia el aprendizaje: Los adultos prefieren aprender de manera práctica y orientada a problemas, en lugar de seguir un enfoque meramente

6. Motivación: Aunque los adultos responden a motivadores externos, la motivación interna juega un papel crucial en su aprendizaje.

*Ilustración 37 - Capítulo 5 – Principios fundamentales de la andragogía según Malcolm Knowles.*

## **Autores relevantes en andragogía**

### **1. Malcolm Knowles:**

- **Obra:** *The Adult Learner: The Definitive Classic in Adult Education and Human Resource Development*
- **Aportación:** Knowles es reconocido por establecer las bases teóricas de la andragogía y por sus principios fundamentales para la educación de adultos.

### **2. Stephen Brookfield:**

- **Obra:** *Understanding and Facilitating Adult Learning: A Comprehensive Analysis of Principles and Effective Practices*
- **Aportación:** Brookfield explora las dinámicas del aprendizaje adulto y ofrece estrategias para facilitar el aprendizaje en contextos formales e informales.

### **3. Jack Mezirow:**

- **Obra:** *Transformative Dimensions of Adult Learning*
- **Aportación:** Mezirow se enfoca en el aprendizaje transformativo, donde los adultos reinterpretan sus experiencias y cambian sus perspectivas como resultado del aprendizaje.

## **Aplicación de la andragogía en la capacitación con enfoque en competencias**

La andragogía se aplica de manera efectiva en la capacitación con enfoque en competencias, ya que considera las necesidades y características específicas de los adultos. Aquí se detallan algunos enfoques prácticos:



## 1. Diseño de cursos basados en competencias:

- **Enfoque práctico:** Los cursos deben estar orientados a la aplicación práctica y resolución de problemas reales que los participantes enfrentan en su entorno laboral.
- **Evaluación por competencias:** Las evaluaciones deben medir la capacidad de los participantes para aplicar sus conocimientos y habilidades en situaciones prácticas.

## 2. Incorporación de experiencias previas:

- **Valoración de experiencia:** Los instructores deben reconocer y aprovechar las experiencias previas de los participantes como un recurso valioso para el aprendizaje.
- **Aprendizaje colaborativo:** Fomentar el intercambio de experiencias entre los participantes para enriquecer el proceso de aprendizaje.

## 3. Autodirección en el aprendizaje:

- **Facilitación en lugar de instrucción:** El papel del instructor debe ser más de facilitador que de dictador, guiando a los participantes en su proceso de aprendizaje.
- **Objetivos personalizados:** Permitir que los participantes establezcan sus propios objetivos de aprendizaje y trabajen hacia ellos.

## 4. Relevancia e Inmediatez:

- **Aplicabilidad inmediata:** Los contenidos del curso deben ser directamente aplicables al contexto laboral de los participantes.
- **Resolución de problemas:** Utilizar estudios de caso y proyectos que aborden problemas reales del entorno laboral.

## 5. Motivación intrínseca:

- **Reconocimiento y recompensas:** Proveer reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y logros de los participantes.
- **Desarrollo profesional:** Enfatizar cómo el curso contribuirá al desarrollo profesional y personal de los participantes.

La andragogía, con sus principios centrados en el aprendizaje adulto, proporciona un marco efectivo para diseñar e implementar programas de capacitación con enfoque en competencias. Al reconocer y adaptarse a las necesidades y características únicas de los adultos, los programas de capacitación pueden ser más efectivos y relevantes, contribuyendo significativamente al desarrollo profesional y personal de los participantes. Los principios andragógicos de Knowles, junto con las contribuciones de otros teóricos como Brookfield y Mezirow, ofrecen una base sólida para el diseño de programas educativos que realmente impacten en el desempeño y crecimiento de los adultos en el ámbito laboral.

## Importancia y aplicación práctica de modelos andragógicos en el caso de la empresa Seguridad Total S.A. de C.V.

En la empresa Seguridad Total S.A. de C.V., la capacitación del personal comercial, específicamente de los vendedores telefónicos, requirió la implementación de modelos andragógicos para asegurar un aprendizaje efectivo y relevante. A continuación, se detallan los puntos clave donde fue necesario aplicar de forma práctica los principios de la andragogía.