

Puntos clave de aplicación práctica de los modelos andragógicos

Tabla 1 - Capítulo 5 - Puntos clave de aplicación práctica de los modelos andragógicos

Punto Clave	Descripción
Necesidad de Saber	Importancia: Los vendedores necesitaban entender la relevancia de la capacitación para su desempeño y crecimiento profesional. Aplicación Práctica: Explicación clara del objetivo del curso y cómo impactaría positivamente en sus ventas y en su carrera profesional.
Autoconcepto	Importancia: Los vendedores adultos querían ser tratados como individuos responsables de su propio aprendizaje. Aplicación Práctica: Fomentar la participación activa y la toma de decisiones en su proceso de aprendizaje.
Experiencia de Aprendizaje	Importancia: Los vendedores traen consigo una riqueza de experiencias previas que pueden enriquecer el aprendizaje. Aplicación Práctica: Incorporar discusiones y actividades que permitieran compartir y analizar experiencias previas relevantes.
Disposición para Aprender	Importancia: Los adultos están más motivados a aprender cuando ven la aplicabilidad inmediata de lo que están aprendiendo. Aplicación Práctica: Focalizar los contenidos y actividades en situaciones y problemas reales que enfrentan en su trabajo diario.
Orientación hacia el Aprendizaje	Importancia: Los adultos prefieren un aprendizaje práctico y orientado a problemas más que teórico. Aplicación Práctica: Utilizar estudios de caso, simulaciones y ejercicios prácticos para enseñar técnicas de ventas telefónicas y resolución de problemas.
Motivación	Importancia: La motivación interna es crucial para el aprendizaje de adultos. Aplicación Práctica: Prover reconocimiento y recompensas, así como mostrar cómo el curso contribuiría a su desarrollo profesional y personal.

Ejemplos de Aplicación Práctica en Seguridad Total S.A. de C.V.

1. Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC):

- Modelo Andragógico:

Necesidad de saber y disposición para aprender.

- Aplicación Práctica:

Realización de encuestas y entrevistas para entender las necesidades específicas de los vendedores telefónicos y explicarles cómo la capacitación abordaría estos puntos.

2. Diseño de los Contenidos del Curso:

- Modelo Andragógico:

Experiencia de aprendizaje y orientación hacia el aprendizaje.

- Aplicación Práctica:

Desarrollo de contenidos basados en experiencias reales y problemas prácticos que los vendedores enfrentan, permitiendo una aplicación inmediata del conocimiento adquirido.

3. Metodologías de Enseñanza:

- Modelo Andragógico:

Autoconcepto y motivación.

- Aplicación Práctica:

Utilización de técnicas participativas como el role-playing y discusiones grupales, donde los vendedores pueden tomar un rol activo en su aprendizaje y recibir retroalimentación constante.

4. Evaluación del Aprendizaje:

- Modelo Andragógico:

Orientación hacia el aprendizaje.

- Aplicación Práctica:

Implementación de evaluaciones formativas y sumativas que permiten a los vendedores aplicar lo aprendido en situaciones simuladas y reales, proporcionando un feedback inmediato para su mejora continua.

Ilustración 38 - Capítulo 5 – Ejemplos de aplicación práctica en Seguridad Total S.A. de C.V.

La aplicación de modelos andragógicos fue crucial en la capacitación del personal comercial de Seguridad Total S.A. de C.V. Estos modelos no solo facilitaron un aprendizaje más efectivo y relevante, sino que también motivaron a los vendedores a mejorar su desempeño profesional. Al incorporar principios andragógicos como la necesidad de saber, el autoconcepto, la experiencia de aprendizaje, la disposición para aprender, la orientación hacia el aprendizaje y la motivación, se logró una capacitación alineada con las características y necesidades es-

pecíficas de los adultos, resultando en un impacto positivo en la empresa y en el desarrollo profesional de los participantes.

Teorías motivacionales aplicadas a la capacitación por competencias

Introducción interior del individuo, como la satisfacción personal o el interés en la tarea.

- **Extrínseca:** Motivación que proviene de factores externos, como recompensas, reconocimiento o evitar un castigo.

1. Competencias:

- **Definición:** Las competencias son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para desempeñar una tarea o función específica de manera efectiva.
- **Capacitación por Competencias:** Proceso educativo orientado a desarrollar las competencias necesarias para un desempeño laboral exitoso.

Teorías motivacionales relevantes

1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow

- **Concepto:** Abraham Maslow propuso que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, comenzando por las necesidades fisiológicas básicas y ascendiendo hasta la autoactualización.
- **Aplicación en capacitación:** Asegurar que las necesidades básicas de los participantes estén

cubiertas antes de esperar que se concentren en su desarrollo profesional. Crear programas que también satisfagan necesidades de autoestima y realización personal.

2. Teoría de la motivación-higiene de Herzberg

- **Concepto:** Frederick Herzberg distinguió entre factores motivacionales (que aumentan la satisfacción y motivación laboral) y factores de higiene (que previenen la insatisfacción, pero no aumentan la satisfacción).
- **Aplicación en capacitación:** Enfocar los programas de capacitación en factores motivacionales como el reconocimiento, el logro y el crecimiento personal, mientras se asegura que los factores de higiene, como un ambiente de aprendizaje adecuado, estén en su lugar.

3. Teoría de la autodeterminación (Deci y Ryan)

- **Concepto:** Edward Deci y Richard Ryan sugieren que la motivación se ve influenciada por la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación.
- **Aplicación en capacitación:** Diseñar programas que promuevan la autonomía (permitir a los participantes cierto control sobre su aprendizaje), competencia (desafíos apropiados) y relación (interacciones significativas con otros).

4. Teoría de la expectativa de Vroom

- **Concepto:** Victor Vroom propone que la motivación depende de tres factores: la expectativa (creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño),

la instrumentalidad (creencia de que el desempeño llevará a resultados) y la valencia (valor de los resultados para el individuo).

- **Aplicación en Capacitación:** Asegurar que los participantes vean una clara conexión entre el esfuerzo que ponen en la capacitación, el desempeño que logran y las recompensas que obtienen.

5. Teoría de la equidad de Adams

- **Concepto:** John Stacey Adams sostiene que las personas están motivadas por la equidad o la percepción de justicia en la distribución de recompensas.
- **Aplicación en capacitación:** Diseñar sistemas de reconocimiento y recompensa que sean percibidos como justos y equitativos por todos los participantes.

Aplicaciones prácticas en el enfoque sistémico de la capacitación

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC):

- **Motivación:** Realizar un diagnóstico preciso ayuda a identificar las áreas que necesitan desarrollo y asegurar que los programas de capacitación sean relevantes para los participantes, aumentando así su motivación intrínseca.

2. Diseño de programas de capacitación:

- **Motivación:** Integrar actividades y contenidos que sean significativos y que conecten con los intereses personales y profesionales de los participantes.

Utilizar la teoría de la autodeterminación para promover la autonomía y competencia.

3. Métodos de enseñanza:

- **Motivación:** Incorporar métodos interactivos y participativos, como el aprendizaje basado en problemas, estudios de caso y simulaciones. Estos métodos no solo desarrollan competencias, sino que también mantienen el interés y la motivación de los participantes.

4. Evaluación y retroalimentación:

- **Motivación:** Prover retroalimentación constante y constructiva. Utilizar la teoría de la expectativa para asegurar que los participantes comprendan cómo su esfuerzo se traduce en un mejor desempeño y resultados tangibles.

5. Reconocimiento y recompensas:

- **Motivación:** Implementar sistemas de reconocimiento que valoren los logros y esfuerzos de los participantes. Aplicar la teoría de la equidad para asegurar que estas recompensas sean justas y equitativas.

Las teorías motivacionales ofrecen un marco valioso para diseñar e implementar programas de capacitación por competencias. Al aplicar estos principios, se puede crear un entorno de aprendizaje que no solo desarrolle habilidades y conocimientos, sino que también inspire y mantenga la motivación de los participantes. La integración de estas teorías en un enfoque sistémico de la capacitación asegura que los programas sean efectivos, relevantes y alineados con

las necesidades y expectativas de los adultos en el ámbito profesional.

Aplicación de teorías motivacionales en el caso de estudio de Seguridad Total S.A. de C.V.

La implementación de un programa de capacitación para los vendedores telefónicos de Seguridad Total S.A. de C.V. requiere una comprensión y aplicación de diversas teorías motivacionales para asegurar la efectividad del proceso de aprendizaje. A continuación, se detalla cómo se aplicaron estas teorías en el diseño y ejecución del programa de capacitación por competencias para esta empresa.

Tabla 2 - Capítulo 5 - Aplicación de teorías motivacionales

Teoría Motivacional	Aplicación en Seguridad Total S.A. de C.V.
Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow	<p>Importancia: Los vendedores necesitaban entender la relevancia de la capacitación para su desarrollo personal y profesional.</p> <p>Aplicación Práctica: Asegurar que las necesidades básicas (comodidad, ambiente adecuado) estuvieran cubiertas. Explicar cómo el curso contribuiría a su crecimiento y autoactualización.</p>
Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg	<p>Importancia: Incrementar la satisfacción y motivación laboral.</p> <p>Aplicación Práctica: Focalizar en factores motivacionales como el reconocimiento y el logro. Crear un entorno de aprendizaje adecuado con recursos suficientes (factores de higiene) para evitar la insatisfacción.</p>
Teoría de la Autodeterminación (Deci y Ryan)	<p>Importancia: Satisfacer las necesidades de autonomía, competencia y relación de los vendedores.</p> <p>Aplicación Práctica: Permitir a los participantes cierto control sobre su proceso de aprendizaje (autonomía). Diseñar actividades desafiantes pero alcanzables (competencia). Fomentar interacciones significativas entre los participantes (relación).</p>
Teoría de la Expectativa de Vroom	<p>Importancia: Crear una conexión clara entre el esfuerzo, el desempeño y las recompensas.</p> <p>Aplicación Práctica: Asegurar que los vendedores comprendan cómo su esfuerzo en la capacitación mejorará su desempeño y cómo esto se traducirá en beneficios tangibles, como comisiones y reconocimientos.</p>

Teoría Motivacional	Aplicación en Seguridad Total S.A. de C.V.
Teoría de la Equidad de Adams	<p>Importancia: Mantener la percepción de justicia y equidad en el sistema de recompensas.</p> <p>Aplicación Práctica: Diseñar un sistema de reconocimiento y recompensa que sea justo y equitativo para todos los participantes, evitando así la desmotivación por percepciones de inequidad.</p>

Ejemplos de aplicación práctica en Seguridad Total S.A. de C.V.

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC):

- **Teoría aplicada:** Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow.
- **Aplicación práctica:** Realizar encuestas y entrevistas para entender las necesidades específicas de los vendedores y asegurar que el contenido del curso sea relevante y aplicable, motivándolos a participar activamente.

2. Diseño de los contenidos del curso:

- **Teoría aplicada:** Teoría de la autodeterminación.
- **Aplicación práctica:** Incluir actividades que permitan a los vendedores tomar decisiones sobre su aprendizaje, como elegir entre diferentes estudios de caso o problemas a resolver, promoviendo así la autonomía.

3. Métodos de enseñanza:

- **Teoría aplicada:** Teoría de la motivación-higiene de Herzberg.
- **Aplicación práctica:** Utilizar técnicas participativas como el role-playing y discusiones grupales para fomentar el logro y el reconocimiento entre pares, aumentando así la motivación intrínseca.

4. Evaluación y retroalimentación:

- **Teoría aplicada:** Teoría de la expectativa de Vroom.
- **Aplicación práctica:** Proveer retroalimentación continua y constructiva para que los vendedores comprendan cómo su esfuerzo se traduce en mejoras en el desempeño y en la obtención de recompensas tangibles.

5. Reconocimiento y recompensas:

- **Teoría aplicada:** Teoría de la equidad de Adams.
- **Aplicación práctica:** Implementar un sistema de reconocimiento que valore los logros y esfuerzos de todos los participantes de manera justa y equitativa, asegurando que todos se sientan valorados y motivados.

La aplicación de diversas teorías motivacionales en el programa de capacitación por competencias para los vendedores telefónicos de Seguridad Total S.A. de C.V. permitió diseñar un entorno de aprendizaje efectivo y motivador. Al integrar principios de la jerarquía de necesidades de Maslow, la motivación-higiene de Herzberg, la autodeterminación, la expectativa de Vroom y la equidad de Adams, se creó un programa que no solo desarrolló las competencias necesarias, sino que también mantuvo la motivación y el compromiso de los participantes, resultando en un impacto positivo tanto en su desempeño profesional como en su satisfacción personal.

Técnicas instruccionales

Técnicas instruccionales para el desarrollo de objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos en la capacitación por competencias

En el ámbito de la capacitación por competencias, es esencial utilizar técnicas instruccionales que aborden de manera efectiva los objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos. Las tres grandes técnicas que se destacan en este contexto son la técnica expositiva, la técnica demostrativa y la técnica de diálogo-discusión. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada una de estas técnicas, los conceptos clave, los autores que las proponen y cómo se desarrollan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en cursos de capacitación por competencias.

Técnicas instruccionales

1. Técnica expositiva

- **Concepto:** La técnica expositiva es una metodología de enseñanza en la que el instructor, actuando como maestro, presenta y explica los contenidos de manera clara y estructurada. Es ampliamente utilizada para desarrollar objetivos cognitivos.
- Autor proponente:
 - **Jerome Bruner:** Bruner, un psicólogo cognitivo, ha enfatizado la importancia de la estructura y presentación clara de la información para facilitar el aprendizaje.
- **Desarrollo en la capacitación por competencias:**
 - **Objetivos cognitivos:** Esta técnica se utiliza para transmitir conocimientos teóricos y conceptuales.

El instructor presenta información, conceptos y teorías relevantes de manera sistemática.

- **Aplicación práctica:**
 - **Presentaciones:** Uso de diapositivas y materiales visuales para apoyar la exposición.
 - **Lecturas dirigidas:** Asignación de textos y artículos relevantes que complementen la exposición.
 - **Evaluaciones:** Cuestionarios y exámenes para medir la comprensión de los contenidos presentados.

2. Técnica demostrativa

- **Concepto:** La técnica demostrativa implica que el instructor muestre cómo se realiza una tarea o actividad específica, permitiendo a los participantes observar y luego practicar la habilidad. Es crucial para desarrollar objetivos psicomotores.
- **Autor proponente:**
 - **David Kolb:** Kolb es conocido por su teoría del aprendizaje experiencial, que destaca la importancia de la práctica y la experiencia directa en el aprendizaje.
- **Desarrollo en la capacitación por competencias:**
 - **Objetivos psicomotores:** Esta técnica se enfoca en el desarrollo de habilidades prácticas y manuales. Los participantes observan una demostración y luego practican la actividad bajo supervisión.
- **Aplicación práctica:**
 - **Demostraciones en vivo:** El instructor realiza la tarea mientras los participantes observan.
 - **Prácticas guiadas:** Los participantes replican la tarea con la guía y retroalimentación del instructor.

- **Evaluaciones prácticas:** Evaluación del desempeño de los participantes mediante la observación de su habilidad para realizar la tarea.

3. Técnica de diálogo-discusión

- **Concepto:** La técnica de diálogo-discusión involucra a los participantes en un proceso de intercambio de ideas y debate, facilitado por el instructor. Es eficaz para desarrollar objetivos afectivos.
- **Autor proponente:**
 - **Lev Vygotsky:** Vygotsky destacó la importancia del aprendizaje social y el desarrollo cognitivo a través de la interacción y el diálogo.
- **Desarrollo en la capacitación por competencias:**
 - **Objetivos afectivos:** Esta técnica se utiliza para desarrollar habilidades interpersonales, valores y actitudes. Fomenta la reflexión, la empatía y la colaboración.
 - **Aplicación práctica:**
 - **Debates y discusiones:** Los participantes discuten temas relevantes, compartiendo sus puntos de vista y experiencias.
 - **Grupos de trabajo:** Trabajo en grupos pequeños para resolver problemas y tomar decisiones en conjunto.
 - **Evaluaciones reflexivas:** Uso de diarios reflexivos y autoevaluaciones para medir el desarrollo afectivo de los participantes.

Integración de las técnicas en cursos de capacitación por competencias



Ilustración 39 – Capítulo 5 - Integración de las técnicas en cursos de capacitación por competencias.

Conclusión

Las técnicas expositivas, demostrativa y de diálogo-discusión son fundamentales para el desarrollo de los objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos en los cursos de capacitación por competencias. Cada técnica, respaldada por teorías y autores influyentes, proporciona un enfoque específico para abordar las distintas dimensiones del aprendizaje. La integración de estas técnicas en un programa de capacitación asegura una formación completa y efectiva, permitiendo a los participantes adquirir conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para su desempeño profesional.

Aplicación de técnicas instruccionales en el caso de estudio de Seguridad Total S.A. de C.V.

En el contexto de Seguridad Total S.A. de C.V., la capacitación de los vendedores telefónicos requirió el uso de diversas técnicas instruccionales para abordar eficazmente los objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos. A continuación, se detalla cómo se aplicaron la técnica expositiva, la técnica demostrativa y la técnica de diálogo-discusión en el programa de capacitación, alineado con el desarrollo de competencias específicas según el estándar EC0784.

Aplicación de técnicas instruccionales

1. Técnica expositiva

- **Concepto:** La técnica expositiva se centró en la presentación clara y estructurada de los conceptos teóricos relacionados con las ventas telefónicas y la atención al cliente, basándose en el estándar EC0784.

- Aplicación en Seguridad Total S.A. de C.V.:
 - i. **Objetivos cognitivos:** Transmitir conocimientos teóricos sobre técnicas de ventas, características de los productos y componentes de las llamadas telefónicas efectivas.
 - ii. **Desarrollo:**
 - **Presentaciones:** Uso de diapositivas y materiales visuales para explicar los fundamentos teóricos de la atención telefónica y las técnicas de ventas.
 - **Lecturas dirigidas:** Asignación de artículos y manuales que complementen las presentaciones, proporcionando una comprensión más profunda.
 - **Evaluaciones:** Cuestionarios y pruebas escritas para medir la comprensión de los conceptos presentados.

2. Técnica demostrativa

- **Concepto:** La técnica demostrativa se utilizó para enseñar y practicar las habilidades prácticas necesarias para realizar llamadas telefónicas efectivas, siguiendo el estándar EC0784.
- Aplicación en Seguridad Total S.A. de C.V.:
 - i. **Objetivos psicomotores:** Desarrollar habilidades prácticas en la realización de llamadas telefónicas, manejo de objeciones y cierre de ventas.
 - ii. **Desarrollo:**
 - **Demostraciones en vivo:** El instructor realizó llamadas simuladas, demostrando cómo aplicar las técnicas de ventas y manejo de clientes.
 - **Prácticas guiadas:** Los vendedores practicaron las llamadas telefónicas en escenarios simulados, recibiendo retroalimentación inmediata.

- **Evaluaciones prácticas:** Observación y evaluación del desempeño de los participantes durante las prácticas de llamadas, utilizando listas de verificación basadas en el estándar EC0784.

3. Técnica de Diálogo-Discusión

- **Concepto:** La técnica de diálogo-discusión facilitó el intercambio de ideas y experiencias entre los participantes, fomentando el desarrollo de habilidades interpersonales y actitudes positivas hacia el cliente.
- Aplicación en Seguridad Total S.A. de C.V.:
 - i. **Objetivos afectivos:** Fomentar actitudes de respeto, responsabilidad y tolerancia hacia los clientes, además de desarrollar habilidades de comunicación y colaboración.
 - ii. **Desarrollo:**
 - **Debates y discusiones:** Los participantes discutieron casos de estudio y situaciones reales de ventas, compartiendo sus experiencias y estrategias.
 - **Grupos de trabajo:** Trabajo en grupos pequeños para resolver problemas y tomar decisiones relacionadas con la atención al cliente y las ventas.
 - **Evaluaciones reflexivas:** Uso de diarios reflexivos y autoevaluaciones para que los participantes reflexionen sobre su aprendizaje y desarrollo personal.

Ejemplos de aplicación práctica en Seguridad Total S.A. de C.V.

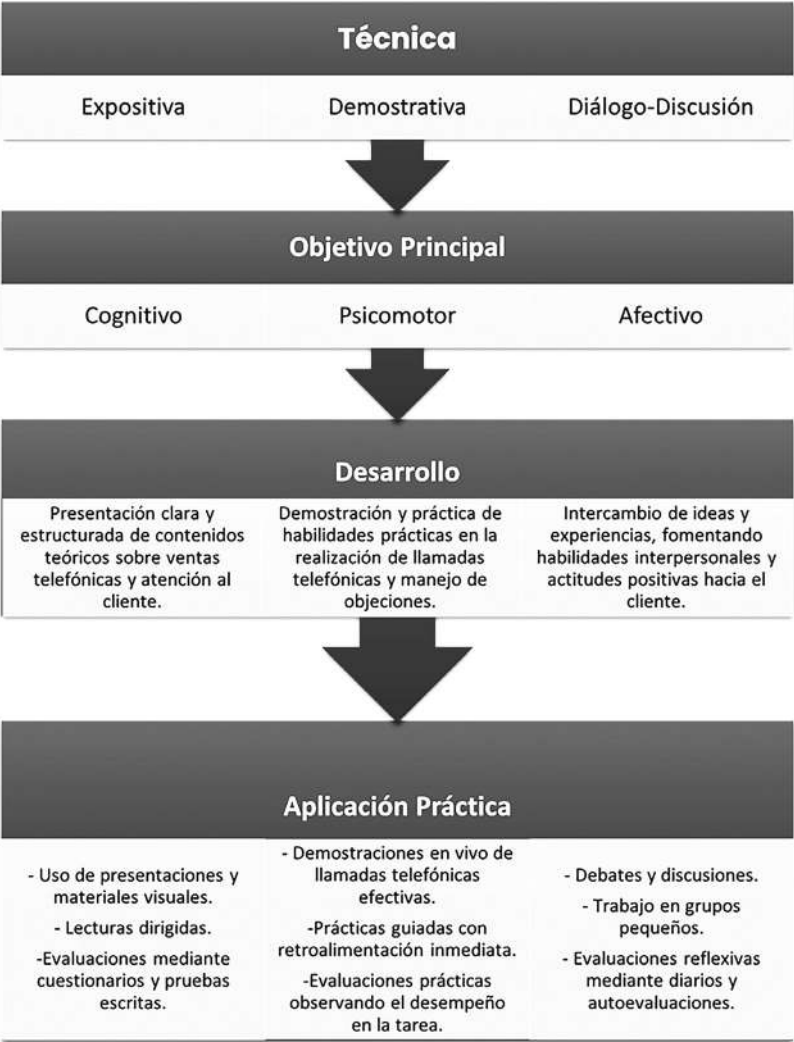


Ilustración 40 - Capítulo 5 - Ejemplos de aplicación práctica en Seguridad Total S.A. de C.V.

La aplicación de las técnicas expositiva, demostrativa y de diálogo-discusión en el programa de capacitación para los vendedores telefónicos de Seguridad Total S.A. de C.V. permitió abordar eficazmente los objetivos cognitivos, psicomotores y afectivos. Cada técnica, alineada con los principios andragógicos y las necesidades específicas del entorno laboral, contribuyó a un aprendizaje integral y efectivo. Esta integración de técnicas instruccionales no solo desarrolló las competencias necesarias según el estándar EC0784, sino que también motivó y comprometió a los participantes, mejorando su desempeño y satisfacción en el trabajo.

Roles de los participantes y los tipos de grupos en la capacitación por competencias

Introducción

La capacitación por competencias es un enfoque educativo que se centra en el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes específicas necesarias para desempeñar con éxito un rol o tarea en particular. Este método no solo considera lo que los participantes deben aprender, sino también cómo aplican este conocimiento en contextos reales. A lo largo del proceso de capacitación, tanto los instructores como los participantes asumen diversos roles, y los grupos de aprendizaje pueden presentar distintas dinámicas que influyen en el éxito de la formación.

Roles de los participantes

En la capacitación por competencias, los participantes pueden asumir diferentes roles que impactan su aprendizaje y el ambiente del grupo. Según Bruce Tuckman (1965), en su modelo de desarrollo de equipos (Forming, Storming, Norming, Performing, Adjourning), los roles de los participantes evolucionan a lo largo del tiempo.

1. El aprendiz activo:

- **Descripción:** Participa activamente en las actividades y discusiones. Toma la iniciativa para aprender y aplicar nuevos conocimientos.
- **Importancia:** Facilita el dinamismo y la colaboración dentro del grupo.
- **Estrategias del instructor:** Fomentar su participación y asignar roles de liderazgo en actividades grupales.

- **Ejemplo práctico:** Un participante que lidera una discusión sobre un caso de estudio, facilitando la participación de otros y sintetizando las ideas presentadas.
- **Técnicas:** Utilizar técnicas de aprendizaje activo como el brainstorming y los debates dirigidos.

2. El observador pasivo:

- **Descripción:** Prefiere observar en lugar de participar activamente. Puede ser tímido o necesitar más tiempo para procesar la información.
- **Importancia:** Aunque no participa activamente, su presencia y procesamiento interno son valiosos.
- **Estrategias del instructor:** Involucrar de manera gradual, creando un ambiente seguro para compartir y participar.
- **Ejemplo práctico:** Un participante que toma notas durante la sesión y aporta ideas de manera reflexiva cuando se siente más seguro.
- **Técnicas:** Utilizar preguntas abiertas y fomentar la reflexión individual antes de compartir en grupo.

3. El desafiador:

- **Descripción:** Cuestiona las ideas presentadas y busca profundizar en los temas. Puede parecer conflictivo, pero aporta perspectivas valiosas.
- **Importancia:** Fomenta el pensamiento crítico y la exploración profunda de los temas.
- **Estrategias del instructor:** Canalizar sus cuestionamientos de manera constructiva y utilizar sus preguntas para enriquecer la discusión.
- **Ejemplo práctico:** Un participante que cuestiona la metodología presentada, sugiriendo alternativas y estimulando una discusión profunda.

- **Técnicas:** Facilitar debates y análisis críticos, asegurando que todas las opiniones sean respetadas.

4. El facilitador natural:

- **Descripción:** Ayuda a otros participantes y facilita la colaboración dentro del grupo.
- **Importancia:** Promueve la cohesión del grupo y el aprendizaje colaborativo.
- **Estrategias del instructor:** Reconocer y apoyar su rol, permitiéndole liderar actividades grupales.
- **Ejemplo práctico:** Un participante que ayuda a organizar el trabajo en grupo y asegura que todos los miembros estén involucrados.
- **Técnicas:** Delegar responsabilidades en actividades grupales y fomentar el liderazgo compartido.

Tipos de grupos

Los grupos de aprendizaje en la capacitación por competencias pueden presentar diversas dinámicas que afectan la forma en que los participantes interactúan y aprenden. Lewin (1948), en sus estudios sobre dinámica de grupo, destacó la importancia de entender estas dinámicas para mejorar la efectividad del aprendizaje.

1. Grupo cooperativo:

- **Características:** Los miembros trabajan juntos hacia un objetivo común, compartiendo recursos y apoyándose mutuamente.
- **Ventajas:** Fomenta el aprendizaje colaborativo, el apoyo mutuo y el desarrollo de habilidades sociales.
- **Estrategias del instructor:** Diseñar actividades que requieran cooperación y establecer metas grupales claras.

- **Ejemplo práctico:** Un proyecto grupal donde los participantes deben colaborar para resolver un problema complejo.
- **Técnicas:** Utilizar el aprendizaje basado en proyectos (PBL) y actividades de team building.

2. Grupo competitivo:

- **Características:** Los miembros compiten entre sí para alcanzar objetivos individuales.
- **Ventajas:** Puede aumentar la motivación y el rendimiento individual.
- **Estrategias del instructor:** Utilizar competencias saludables y asegurarse de que no se convierta en un ambiente hostil.
- **Ejemplo práctico:** Un concurso de conocimientos donde los participantes compiten para responder preguntas rápidamente.
- **Técnicas:** Organizar concursos y desafíos con premios para los ganadores.

3. Grupo autónomo:

- **Características:** Los miembros trabajan de manera independiente, con poco o ningún trabajo en grupo.
- **Ventajas:** Promueve la autodisciplina y la responsabilidad personal.
- **Estrategias del instructor:** Proporcionar directrices claras y ofrecer apoyo cuando sea necesario.
- **Ejemplo práctico:** Un estudio de caso individual donde cada participante debe presentar sus hallazgos.
- **Técnicas:** Fomentar el aprendizaje autodirigido y proporcionar recursos para la investigación individual.

4. Grupo mixto:

- **Características:** Combina elementos de cooperación, competición y trabajo autónomo.
- **Ventajas:** Proporciona un entorno balanceado que puede adaptarse a diferentes estilos de aprendizaje.
- **Estrategias del instructor:** Alternar entre actividades grupales e individuales para mantener el equilibrio.
- **Ejemplo práctico:** Un curso donde los participantes trabajan en proyectos grupales, compiten en desafíos y completan tareas individuales.
- **Técnicas:** Integrar diversas metodologías de enseñanza para cubrir diferentes necesidades de aprendizaje.

Conclusión

Comprender los roles de los participantes y las dinámicas de los grupos en la capacitación por competencias es esencial para diseñar programas efectivos y adaptativos. Utilizando estrategias y técnicas adecuadas, los instructores pueden facilitar un aprendizaje significativo y colaborar con los participantes para alcanzar sus objetivos de desarrollo.

Este reporte ofrece una visión integral de cómo los roles y las dinámicas grupales impactan el aprendizaje en la capacitación por competencias, proporcionando ejemplos prácticos y estrategias para manejar distintas situaciones.

**Tabla de roles de los participantes y tipos de grupos
en la capacitación por competencias en Seguridad
Total S.A. de C.V.**

Categoría	Descripción	Ejemplo Práctico en el Caso de Estudio	Estrategias del Instructor
Roles de los Participantes			
Aprendiz Activo	Participa activamente en las actividades y discusiones. Toma la iniciativa para aprender y aplicar nuevos conocimientos.	Juan, un empleado de ventas, lidera simulaciones de ventas y comparte estrategias efectivas con sus compañeros.	Fomentar su participación y asignar roles de liderazgo en actividades grupales, como dirigir una sesión de role-playing.
Observador Pasivo	Prefiere observar en lugar de participar activamente. Puede ser tímido o necesitar más tiempo para procesar la información.	María, una nueva empleada en el departamento de atención al cliente, prefiere escuchar y observar antes de compartir sus ideas.	Crear un ambiente seguro para compartir y participar, involucrando gradualmente a María en discusiones y actividades grupales.
Desafiador	Cuestiona las ideas presentadas y busca profundizar en los temas. Puede parecer conflictivo, pero aporta perspectivas valiosas.	Pedro, un técnico de seguridad, cuestiona los métodos de capacitación y sugiere mejoras basadas en su experiencia práctica.	Canalizar sus cuestionamientos de manera constructiva, utilizando sus preguntas para enriquecer la discusión y mejorar los métodos de capacitación.
Facilitador Natural	Ayuda a otros participantes y facilita la colaboración dentro del grupo.	Laura, una supervisora de ventas, ayuda a organizar el trabajo en grupo y asegura que todos los miembros estén involucrados.	Reconocer y apoyar su rol, permitiéndole liderar actividades grupales y facilitar discusiones.

*Ilustración 41 - Capítulo 5 - Tabla de roles de los participantes y tipos de grupos en la capacitación por competencias en Seguridad
Total S.A. de C.V.*

Tabla de roles de los participantes y tipos de grupos en la capacitación por competencias en Seguridad Total S.A. de C.V

Categoría	Descripción	Ejemplo Práctico en el Caso de Estudio	Estrategias del Instructor
Tipos de Grupos			
Grupo Cooperativo	Los miembros trabajan juntos hacia un objetivo común, compartiendo recursos y apoyándose mutuamente.	Un equipo de ventas trabaja en conjunto para desarrollar un nuevo enfoque de ventas que puedan implementar colectivamente.	Diseñar actividades que requieran cooperación, como proyectos grupales de desarrollo de estrategias de ventas.
Grupo Competitivo	Los miembros compiten entre sí para alcanzar objetivos individuales.	Un concurso de ventas donde los empleados compiten para alcanzar la mayor cantidad de ventas en un mes.	Organizar competencias saludables y asegurarse de que no se convierta en un ambiente hostil, ofreciendo incentivos y premios.
Grupo Autónomo	Los miembros trabajan de manera independiente, con poco o ningún trabajo en grupo.	Un proyecto individual donde cada empleado debe desarrollar un plan de mejora personal para su área de trabajo.	Proporcionar directrices claras y ofrecer apoyo cuando sea necesario, permitiendo revisiones periódicas del progreso individual.
Grupo Mixto	Combina elementos de cooperación, competición y trabajo autónomo.	Un curso de formación continua que incluye proyectos grupales, desafíos individuales y tareas autónomas.	Alternar entre actividades grupales e individuales para mantener el equilibrio y adaptarse a las necesidades de todos los participantes.

Ilustración 42 - Capítulo 5 - Tabla de roles de los participantes y tipos de grupos en la capacitación por competencias en Seguridad Total S.A. de C.V.

Este cuadro ofrece una visión integral de cómo los roles de los participantes y las dinámicas grupales impactan el aprendizaje en la capacitación por competencias en el contexto de Seguridad Total S.A. de C.V., proporcionando ejemplos prácticos y estrategias para manejar distintas situaciones.

Curva de aprendizaje actividad por actividad al impartir un curso según el Estándar 217.01



Ilustración 43 - Capítulo 5 - Curva de aprendizaje actividad por actividad al impartir un curso según el Estándar 217.01.

Instrumentos de evaluación y momentos de evaluación según el Estándar EC0301

Introducción

El Estándar de Competencia EC0301 establece los criterios y lineamientos para evaluar la efectividad de los cursos de capacitación. Este estándar destaca la importancia de utilizar diversos instrumentos de evaluación en momentos específicos para asegurar un proceso de aprendizaje continuo y efectivo. A continuación, se describen los instrumentos de evaluación y los momentos recomendados para su aplicación.

La evaluación de cursos de capacitación es esencial para medir la efectividad del curso y garantizar que se alcancen los objetivos de aprendizaje. A continuación, se describen diversos instrumentos de evaluación, sus fundamentos teóricos y prácticos, junto con ejemplos aplicados al caso de estudio de Seguridad Total S.A. de C.V.

1. Instrumento: Cuestionario

Fundamento Teórico-Práctico: Los cuestionarios recopilan información sobre el conocimiento, opiniones y actitudes de los participantes. Según **Benjamin Bloom**, pueden medir diferentes niveles de aprendizaje.

Ejemplo aplicado: Un cuestionario para evaluar un curso sobre técnicas de venta puede incluir preguntas sobre el manejo de objeciones y la identificación de necesidades del cliente.

Formato del cuestionario:

Ejemplo de reactivos a utilizar en este instrumento.

Cuestionario de Evaluación del Curso de Técnicas de Venta

1. ¿Cuál es la primera etapa del proceso de ventas?
 - a) Cierre de la venta
 - b) Prospección de clientes
 - c) Presentación del producto

2. ¿Cómo se maneja una objeción común de un cliente?
 - a) Ignorándola
 - b) Argumentando con hechos
 - c) Cambiando de tema

3. ¿Qué técnica usaría para identificar las necesidades del cliente?
 - a) Preguntas abiertas
 - b) Presentación directa del producto
 - c) Ofertas y descuentos

Por favor, califique la claridad de la presentación del curso:

- 1 - Muy insatisfecho
- 2 - Insatisfecho
- 3 - Neutral
- 4 - Satisfecho
- 5 - Muy satisfecho

2. Instrumento: Guía de observación

Fundamento Teórico-Práctico: La guía de observación permite evaluar el desempeño en situaciones prácticas. Según **Lev Vygotsky**, observar a los empleados en acción es crucial para evaluar habilidades.

Ejemplo aplicado: Evaluar cómo los empleados aplican técnicas de venta durante las llamadas telefónicas.

Formato de la Guía de Observación:

Guía de Observación de Técnicas de Venta

1. Claridad en la comunicación:

- ☐ Muy claro
- ☐ Claro
- ☐ Poco claro
- ☐ Confuso

2. Empatía con el cliente:

- ☐ Alta
- ☐ Moderada
- ☐ Baja

3. Efectividad en el cierre de ventas:

- ☐ Muy efectivo
- ☐ Efectivo
- ☐ Poco efectivo
- ☐ Ineficaz

Observaciones adicionales:



Ilustración 44 - Capítulo 5 - Formato guía de observación.

3. Instrumento: Lista de cotejo

Fundamento Teórico-Práctico: Las listas de cotejo enumeran los criterios que los participantes deben seguir. Según **John Flanagan**, aseguran la evaluación sistemática de competencias.

Ejemplo aplicado: Una lista de cotejo para evaluar la instalación de sistemas de seguridad.

Formato de la Lista de Cotejo:

Ejemplo de reactivos a utilizar en este instrumento

Lista de Cotejo para Instalación de Sistemas de Seguridad

1. Realiza la conexión correcta de los cables.

☐

Sí

☐

No

2. Verifica el funcionamiento del sistema.

☐

Sí

☐

No

3. Explica al cliente cómo usar el sistema.

☐

Sí

☐

No

Comentarios:

Ilustración 45 - Capítulo 5 - Formato lista de cotejo.

4. Instrumento: Evaluación de reacción

Fundamento Teórico-Práctico: La evaluación de reacción mide la satisfacción de los participantes. Según **Donald Kirkpatrick**, evalúa las impresiones iniciales y la relevancia del contenido.

Ejemplo aplicado: Encuesta de satisfacción para un taller de cumplimiento normativo.

Formato de Evaluación de Reacción:

Ejemplo de reactivos a utilizar en este instrumento

Encuesta de Satisfacción del Taller de Cumplimiento Normativo

1. ¿Qué tan satisfecho está con la calidad del contenido del taller?

- ☐ Muy insatisfecho
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Neutral
- ☐ Satisfecho
- ☐ Muy satisfecho

2. ¿Cómo calificaría la efectividad del instructor?

- ☐ Muy inefectivo
- ☐ Inefectivo
- ☐ Neutral
- ☐ Efectivo
- ☐ Muy efectivo

3. ¿El material presentado fue útil para su trabajo?

- ☐ Nada útil
- ☐ Poco útil
- ☐ Neutral
- ☐ Útil
- ☐ Muy útil

Comentarios adicionales:

Ilustración 46 - Capítulo 5 - Formato de evaluación de redacción.

5. Instrumento: Prueba psicométrica

Fundamento Teórico-Práctico: Las pruebas psicométricas evalúan características psicológicas. Según **Alfred Binet**, proporcionan datos sobre las capacidades y rasgos individuales.

Ejemplo aplicado: Evaluar las aptitudes en el área de ventas, como la negociación y la persuasión.

Formato de Prueba Psicométrica:

Ejemplo de reactivos a utilizar en este instrumento

Prueba Psicométrica para Evaluar Aptitudes en Ventas

1. En una situación de negociación difícil, ¿cómo reaccionas normalmente?

- ☐ Mantengo la calma y busco soluciones
- ☐ Me pongo nervioso y cedo rápidamente
- ☐ Intento imponer mi punto de vista

2. ¿Cómo te consideras en términos de persuasión?

- ☐ Muy persuasivo
- ☐ Moderadamente persuasivo
- ☐ Poco persuasivo
- ☐ No persuasivo

3. ¿Qué tan bien manejas la presión durante una venta?

- ☐ Muy bien
- ☐ Bien
- ☐ Regular
- ☐ Mal

Resultados y comentarios:

Ilustración 47 - Capítulo 5 - Formato de prueba psicométrica.

6. Momentos de evaluación

Fundamento Teórico-Práctico: Los momentos de evaluación se refieren a los puntos en el tiempo para evaluar el aprendizaje. Según **Robert Stake**, es crucial evaluar antes, durante y después de la capacitación.

Ejemplo aplicado: Evaluación diagnóstica, formativa y sumativa en un curso de técnicas de venta.

Ejemplo de reactivos a utilizar en este instrumento

Evaluación Diagnóstica (Inicio del Curso)

1. Nivel de conocimiento sobre técnicas de venta:

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

Evaluación Formativa (Durante el Curso)

1. Progreso en la aplicación de técnicas de venta:

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Necesita mejora

Evaluación Sumativa (Final del Curso)

1. Nivel de competencia en técnicas de venta:

- ☐ Alto
- ☐ Medio
- ☐ Bajo

Comentarios:

Ilustración 48 - Capítulo 5 - Momentos de evaluación.

Conclusión

Estos instrumentos de evaluación permiten medir de manera integral el impacto de los cursos de capacitación en Seguridad Total S.A. de C.V. La combinación de cuestionarios, guías de observación, listas de cotejo, evaluaciones de reacción, pruebas psicométricas y evaluaciones en diferentes momentos proporciona una visión completa y detallada del aprendizaje y el desempeño de los empleados.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Cumplimiento normativo de capacitación

Objetivos:

- Conocer las obligaciones legales en materia Capacitación, Adiestramiento y Productividad.
- Identificar y utilizar de manera correcta los Formatos de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.

Temario:

- Conocer las obligaciones legales en materia de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.
- Planes y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.
- Constancias de competencia y habilidades laborales.
- Listas de competencias o habilidades laborales.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

En el **Artículo 18** de la Constitución se menciona la obligación **de la Federación y de los Estados** de proporcionar la capacitación. En donde observamos la obligación de la Empresas de proporcionar capacitación al trabajador es en el **Artículo 123**, apartado A Fracción XIII, donde explícitamente se establece que las empresas independientemente de su actividad estén obligadas a proporcionar a sus empleados la formación necesaria para el ejercicio de sus habilidades profesionales.

Ley Federal del Trabajo
Título Cuarto
Capítulo I
Obligaciones de los Patrones

Artículo 132: Son Obligaciones de los Patrones
Fracción XV. Proporcionar Capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Título.

Ley Federal del Trabajo

Título Cuarto

Capítulo III Bis

De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores

Artículo 153-A: **Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores,** y estos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que les permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de los trabajadores.

Ley Federal del Trabajo

Artículo 153-I: La capacitación tendrá como objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación.

Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básico, medio y superior.

Artículo 153-C: El adiestramiento tendrá por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;
- II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente del trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;
- III. Incrementar la productividad;
- IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores.

Artículo 153-I: Se entiende por productividad, para efectos de esta ley, **el resultado de optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales que ocurren en la empresa**, en la rama o en el sector para la elaboración de bienes o la prestación de servicios, **con el fin de promover** a nivel sectorial, estatal, regional, nacional e internacional, y acorde con el mercado al que tiene acceso, **su competitividad y sustentabilidad, mejorar su capacidad, su tecnología y su organización e incrementar los ingresos en**

el bienestar de los trabajadores y distribuir equitativamente sus beneficios.

Al establecimiento de los acuerdos y sistemas para medir e incrementar la productividad, concurrirán los patrones, trabajadores, sindicatos, gobiernos y academia.

ACUERDO por el que se dan a conocer los criterios administrativos requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación adiestramiento y productividad de los trabajadores

Artículo 4: Los patrones cuyas relaciones de trabajo se rigen por las disposiciones del artículo 123, Apartado “A” de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con el propósito de dar cumplimiento a las obligaciones en materia de capacitación, adiestramiento y productividad deberán realizar los siguientes trámites:

- I. Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad para empresas que tengan más de 50 trabajadores formato DC1.
- II. Elaboración del Plan y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad formato DC2.
- III. Expedición de Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales formato DC3, y
- IV. Presentación de la lista de constancias de competencias o habilidades laborales formato DC4.

Comisión mixta de capacitación adiestramiento y productividad

Se define como: “El grupo de trabajo responsable de vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación y adiestramiento, así como acciones pendientes a incrementar la productividad”.

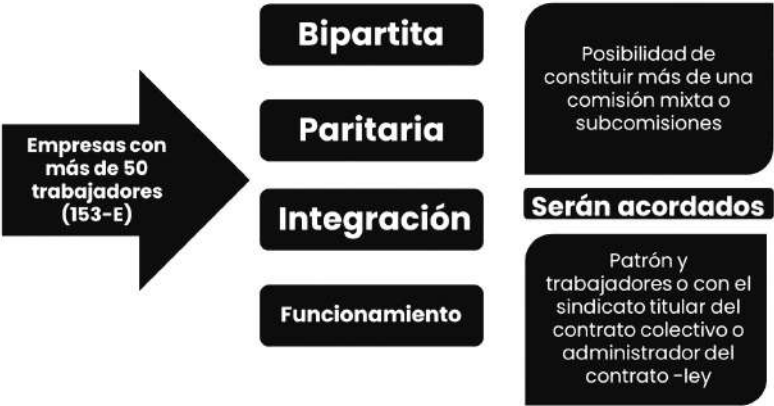


Ilustración 49 - Capítulo 5 - Comisión mixta de capacitación, adiestramiento y productividad.

Comisión mixta de capacitación adiestramiento y productividad

Funciones (153-E)

Vigilar instrumentar operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación a diestra y adiestramiento.

Proponer los cambios en la maquinaria los equipos la organización del trabajo y las relaciones laborales de conformidad con las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad en función de su grado de desarrollo actual.

Autenticar las constancias de competencias o de habilidades laborales expedidas a los trabajadores que aprueben los cursos de capacitación y adiestramiento en su caso cuando aprueben el examen de suficiencia aplicado por la entidad instructora (153-T)

Ilustración 50 - Capítulo 5 - Comisión mixta de capacitación, adiestramiento y productividad.

Formato DC-1

Informe sobre la Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Fecha de publicación del formato en el DOF	Homoclave del formato
DD / MM / AAAA	DC-1

Datos de la empresa

Denominación o razón social		Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP)	
Registro patronal del IMSS		Clave Única de Registro de Población CURP (En caso de persona física)	
Calle	Número exterior	Número interior	Colonia
Municipio / Delegación	Entidad Federativa		Código Postal
Teléfono(s)*		Correo electrónico	Fax*
Actividad o giro principal		Número de trabajadores de la empresa	

Datos de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Número de establecimientos en que rige ¹	Número total de integrantes	Fecha de Constitución
		DD / MM / AAAA

Los datos y anexos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración de este informe

Notas e Instrucciones

- ¹ - Asentar en el reverso de esta forma el domicilio completo, R.F.C. y registro del IMSS, de los establecimientos adicionales en donde rige la comisión. Si el reverso del formato no es suficiente para relacionar los establecimientos, puede reproducirlo cuantas veces sea necesario.
- Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa.
 - Usar a máquina o con letra de molde.
 - Usar el formato y conservarlo en los registros internos de la empresa, junto con la documentación de la integración y funcionamiento de la comisión mixta y las actividades durante los últimos doce meses.

* Datos no obligatorios

² De conformidad con los artículos 4 y 69-A4, fracción V, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

MÉXICO
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



Contacto:
Av. Anillo de Periferico Sur 4271,
Col. Fuentes del Pedregal, Deleg. Tlalpan
Distrito Federal CP. 14140,
Tel. (55) 3000-2100

DC-1 ANVERSO

Ilustración 51 - Capítulo 5 - Formato DC-1

Establecimientos en los que rige la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio conforme a los datos solicitados en el anverso de este formato y/cada establecimiento adicional)	Registro federal de contribuyentes con homoclave (RFC)	Registro patronal del IMSS

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al Teléfono 2000-5126 o realizar consulta al correo electrónico: registro@stps.gob.mx

Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

Se define como el conjunto de acciones específicas que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo de los trabajadores en las empresas, con el objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología, prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad.

Deberá conservar como registro interno toda empresa :

La elaboración del plan y programas de capacitación y adiestramiento y productividad conforme al formato DC2

El nombre objetivos y contenidos de los programas de capacitación los puestos y niveles a los que están dirigidos y el proceso de selección para capacitar un mismo puesto y categoría.

Las acciones a realizar sobre productividad señaladas en el acuerdo

Ilustración 53 - Capítulo 5 - Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad.

Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

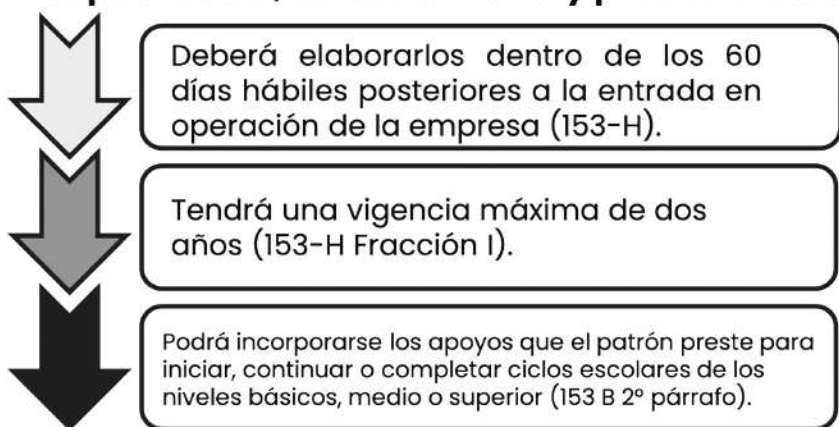


Ilustración 54 - Capítulo 5 - Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad.

Listas de constancias de competencias de habilidades laborales

Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

Considerar la impartición de la capacitación o adiestramiento por conducto de personal de la propia empresa, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados

Deberá basarse en normas técnicas de competencia laboral o su equivalente, si las hubiera, para los puestos de trabajo de que se trate (153-H Fracción V)

Considerar las acciones a realizar con respecto a los temas de productividad, incluir los cursos de capacitación que impartan las empresas de las que hayan adquirido un bien o servicio, los extranjeros a trabajadores mexicanos en territorio nacional, o bien cuando los trabajadores reciban capacitación en el extranjero.

Ilustración 55 - Capítulo 5 - Elaboración de planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad.

Formato DC-2
Elaboración del plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

Fecha de publicación del formato en el DOF	Homoclave del formato
DD / MM / AAAA	DC-2

Datos de la empresa

Denominación o razón social		Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP)	
Registro patronal del IMSS		Clave Única de Registro de Población CURP (En caso de persona física)	
Calle	Número exterior	Número interior	Cobro
Municipio / Delegación	Entidad Federativa		Código Postal
Teléfono(s)	Correo electrónico*		Fax*
Actividad o giro principal			
Número de trabajadores considerados en el plan	Total	Mujeres*	Hombres*

Información sobre el plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

Objetivos del plan de capacitación Señalar del 1 al 5 en donde 1 es el más importante		Modalidad de la capacitación Marcar con una X la modalidad correspondiente	
Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Plan y programas específicos de la empresa <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prevenir riesgos de trabajo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Plan y programas comunes de un grupo de empresas <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incrementar la productividad <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sistema general de una rama de actividad económica <input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mejorar el nivel educativo <input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación <input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Número de establecimientos en los que rige el plan contando el señalado anteriormente	Periodo de vigencia del plan (No deberá exceder de dos años)		
Número de etapas del plan	DD / MM / AAAA al DD / MM / AAAA		
Los datos y anexos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurrir todo aquel que no se conduce con verdad.			
Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa			
Lugar y fecha de elaboración de este informe			
DD / MM / AAAA			

*De conformidad con los artículos 4 y 69-M, Fracción V, los formatos para solicitar trabajos y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).



Contacto:
 Av. Anillo de Periferico Sur 4271,
 Col. Puente de Piedra, Deleg. Tlalpan
 Distrito Federal C.P. 14140,
 Tel. (55) 3 000-2100

DC-2 Anverso

Ilustración 56 - Capítulo 5 - Formato DC-2.

Notas e Instrucciones:

- 1.- Asentar en el reverso de este formato el domicilio completo, R.F.C. y registro del IMSS, de los establecimientos adicionales en los que rigen el plan y los programas. Si el reverso del formato no es suficiente para relacionar los establecimientos, puede reproducirlo tantas veces sea necesario.
- Llenar el formato y conservarlo en los registros internos de la empresa, junto con el nombre y objetivos de los programas o cursos de capacitación, los contenidos de estos, los puestos de trabajo a los que están dirigidos; así como el procedimiento de selección utilizado para capacitar a los trabajadores de un mismo puesto y categoría. Asimismo, las acciones a realizar con respecto a los temas de productividad.
- Llenar a máquina o con letra de molde.

* Datos no obligatorios.

Establecimientos en los que rige el plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad

Número consecutivo	Domicilio (Anexar al domicilio conforme a los datos solicitados en el anverso de este formato en cada establecimiento adicional)	Registro federal de contribuyentes con homoclave (RFC)	Registro patronal del IMSS

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al Teléfono 2000-5126 o realizar consulta al correo electrónico registro@stps.gob.mx



Contacto:
Ave. Anillo de Periferico Sur 4271,
Col. Fuentes del Pedregal, Deleg. Tlalpan
Distrito Federal C.P. 14140,
Tel. (55) 3000-2100

DC-2 Reverso

Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales

Se define como: "el documento que emite la gente capacitador y a través del cual se hace constar la aprobación de los cursos de capacitación por parte de un trabajador como resultado de las acciones realizadas conforme a los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa"

Deben autenticarse por la comisión mixta de capacitación adiestramiento y productividad en las empresas con más de 50 trabajadores (153-T)

Deben autenticarse por el patrón o representante legal en las empresas hasta con 50 trabajadores . En este caso se omitirá la firma del representante de los trabajadores

Se podrá usar firmas en imagen digitalizada en sustitución de firmas autógrafas se deberán conservar en los archivos de la empresa a su disposición de la secretaria los convenios respectivos de la comisión respecto del uso de las firmas autógrafas autorizadas para ser digitalizadas así como las especificaciones para su veracidad y para garantizar su adecuado uso

Ilustración 58 - Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.

Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales



Ilustración 59- Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.

Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales



Ilustración 60- Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.

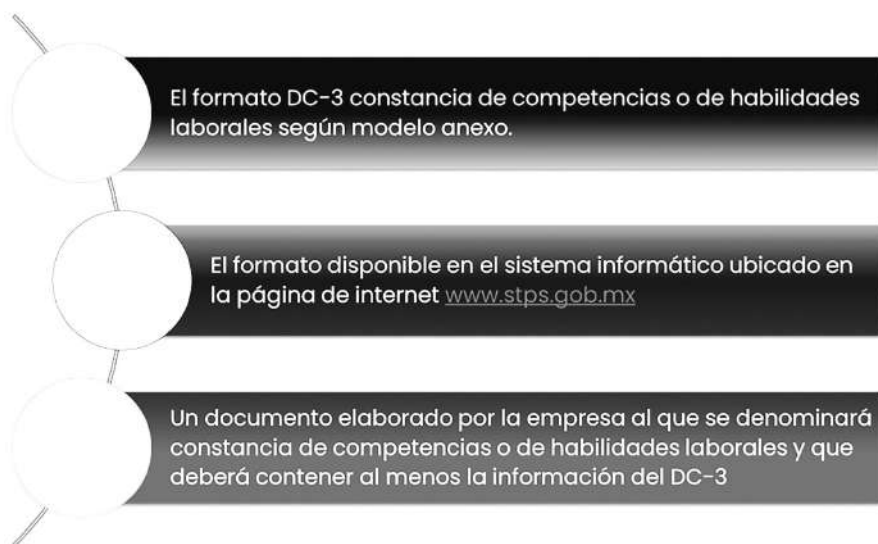


Ilustración 61 - Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.

DATOS DEL TRABAJADOR																								
Nombre (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre (s																								
Clave Única de Registro de Población															Ocupación específica (Catálogo Nacional de Ocupaciones) ¹⁾									
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>																								
Puesto*																								
DATOS DE LA EMPRESA																								
Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre																								
Registro Federal de Contribuyentes con homoclave (SHCP)																								
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>																								
DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD																								
Nombre del curso																								
Duración en horas		Periodo de ejecución:		Año		Mes		Día		Año		Mes		Día										
		De		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>		a		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>								
Área temática del curso ²⁾																								
Nombre del agente capacitador o STPS ³⁾																								
PAVA ASOCIADOS S. A. DE C. V.																								
Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.																								
Instructor o tutor		Patrón o representante legal ⁴⁾		Representante de los trabajadores ⁵⁾																				
Nombre y firma		Nombre y firma		Nombre y firma																				

2 Las áreas y subáreas ocupacionales del Catálogo Nacional de Ocupaciones se encuentran disponibles en el reverso de este formato y en la página www.stps.gob.mx

Ilustración 62 - Capítulo 5 - Formato DC-3.

Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales

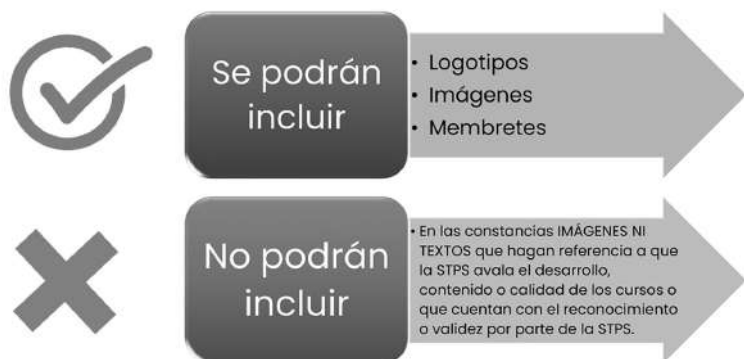


Ilustración 63 – Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.

Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales

- Deberá conservar como registro interno en toda empresa:

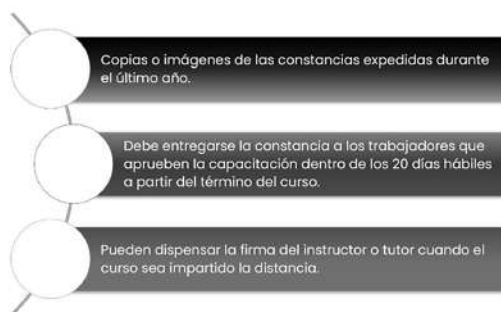


Ilustración 64 - Capítulo 5 - Constancias de competencias o de habilidades laborales.