

GUÍA METODOLÓGICA PARA
LA CAPACITACION Y EL RECONOCIMIENTO DE
COMPETENCIAS ADQUIRIDAS EN EL
PROGRAMA
“ JÓVENES CONSTRUYENDO EL FUTURO ”

MAYO DE 2019

1. CONSIDERACIONES GENERALES	6
1.1 COMPETENCIA LABORAL.....	7
1.2 COMPETENCIAS Y COMPONENTES DE LA CAPACITACIÓN	8
1.3 CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN.....	10
1.4 RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS.....	10
2. PLAN DE CAPACITACIÓN INICIAL O DE REGISTRO	11
3. PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO	15
3.1 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN	18
3.1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA CAPACITACIÓN	18
3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CAPACITACIÓN.....	19
3.1.3 OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DE LA CAPACITACIÓN	19
3.2 CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN.....	20
3.3 CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN	21
3.3.1 SECUENCIACIÓN DE LOS OBJETIVOS	22
3.3.2 LÓGICA DIDÁCTICA	23
3.4 INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	25
4. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE.....	27
4.1 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	28
4.1.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.....	28
4.1.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.....	29
4.2 EVALUACIÓN FORMATIVA.....	29
4.2.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN FORMATIVA.....	30
4.2.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN FORMATIVA	31
4.3 LA EVALUACIÓN SUMATIVA	31
4.3.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA	32
4.3.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN SUMATIVA	33
4.3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA	38

5. TIPOS DE RECONOCIMIENTO PARA EL BECARIO.....	39
5.1 CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN	39
5.2 CONSTANCIA PERSONALIZADA DE CAPACITACIÓN	40
5.3 RECONOCIMIENTO DE EMPRESA.....	42
5.4 CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE UN CURSO.....	43
5.5 CERTIFICADO DE COMPETENCIA TÉCNICA O LABORAL.....	43
5.6 CERTIFICADO DE COMPETENCIAS CLAVE O TRANSVERSALES.....	44
5.7 CARTA DE RECOMENDACIÓN.....	45
5.8 INFORMACIÓN PARA EL BECARIO	45
COMENTARIO FINAL	46
EJEMPLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO	49
CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN PERSONALIZADA	73
FORMATO DE PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO	74

PRESENTACIÓN

El programa Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF) busca ofrecer oportunidades de mejoramiento personal y profesional a jóvenes de 18 a 29 años de edad, en particular a aquellos que están fuera del sistema educativo y no realizan actividades económicamente productivas.

En esencia, el programa consiste en capacitar a los jóvenes por medio de una tutoría, la cual se llevará a cabo directamente en los centros de trabajo de distintos sectores productivos. Esto permitirá a los jóvenes aprender –en ambientes laborales reales– los aspectos técnicos de una ocupación, así como los hábitos y las habilidades que se requieren para desempeñarla de forma competente. De esta manera, ampliarán su formación, participarán exitosamente en actividades productivas y mejorarán su empleabilidad.

Para lograr todo esto, es indispensable articular la capacitación con los procesos de evaluación y reconocimiento de competencias. La relación entre estos tres elementos debe ser muy estrecha. La evaluación es necesaria para asegurarse de que el becario domine el contenido de la capacitación. Luego, con base en esta evaluación, se pueden elaborar reconocimientos formales que especifiquen en qué consisten las competencias que haya adquirido el becario y certifiquen que éste las posee. Así, los reconocimientos darán valor a la capacitación en el mercado laboral y facilitarán a los jóvenes la búsqueda de empleo.

La presente guía metodológica está dirigida principalmente a los centros de trabajo y sus tutores. Su propósito es ayudarles a articular los tres elementos que se mencionaron anteriormente –capacitación, evaluación y reconocimiento– mediante la elaboración de un plan de capacitación extendido (PCE).

La guía tiene cinco capítulos. En el primero se exponen las ideas principales en que se basan las recomendaciones y los procedimientos que se sugieren; en el segundo se explica el plan de capacitación inicial o de registro, que es el punto de partida en el proceso; en el tercero se describen las recomendaciones para elaborar el plan de capacitación extendido; el cuarto se dedica a la evaluación del aprendizaje; y en el quinto se discuten los distintos tipos de reconocimientos que puede obtener el becario. Como anexo se presenta un formato editable para elaborar el PCE, así como un ejemplo práctico de PCE que se elaboró para capacitar a un vendedor en tienda.

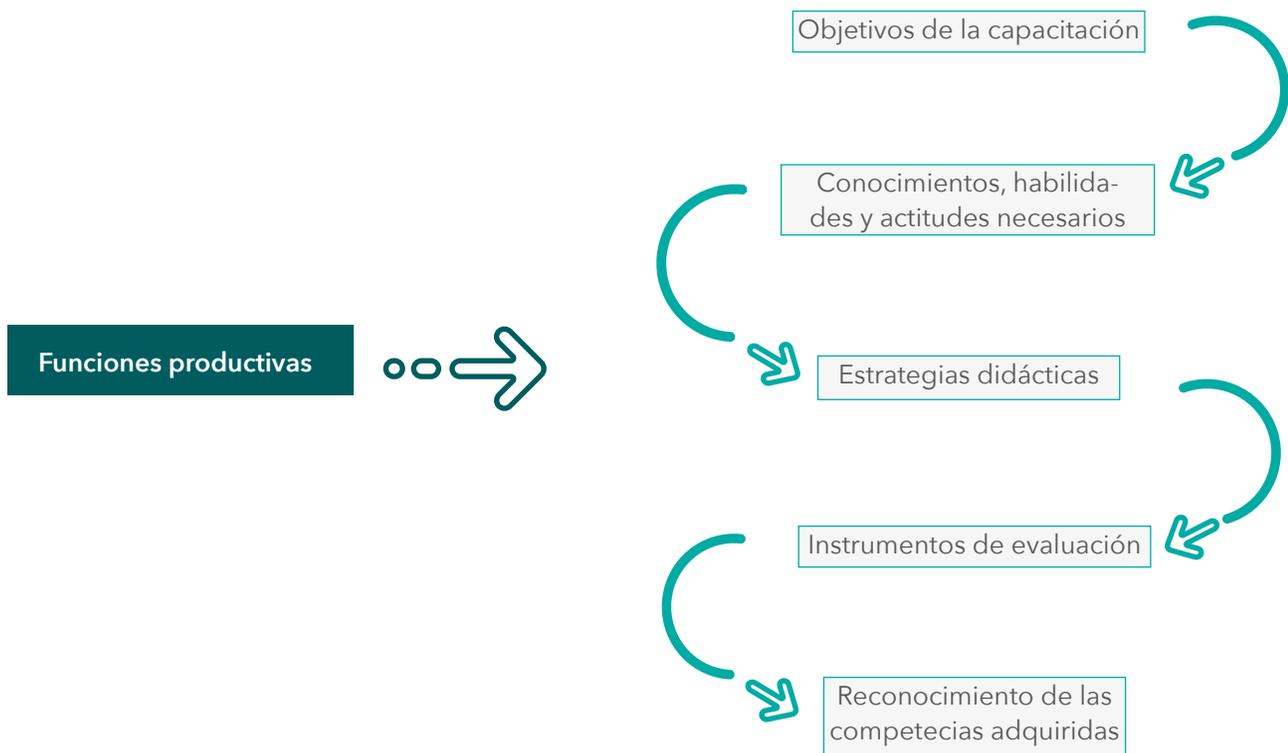
CONSIDERACIONES GENERALES

El propósito principal de articular la capacitación, la evaluación y el reconocimiento de competencias adquiridas es que haya consistencia entre el conocimiento que se busca transmitir al becario, la forma de enseñarlo, los criterios e instrumentos de evaluación y el reconocimiento final. En otras palabras, se trata de asegurar que los elementos que se enseñen, evalúen y reconozcan estén alineados con los objetivos de la capacitación.

En esta guía metodológica, la capacitación, la evaluación y el reconocimiento de las competencias adquiridas se articulan en torno a las funciones productivas de la ocupación.

Como se muestra en la siguiente figura, a partir de las funciones productivas se establecen: los objetivos de la capacitación; los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para desempeñar la ocupación; las estrategias didácticas y de evaluación; y los tipos de reconocimiento que se pueden otorgar en el marco del programa Jóvenes Construyendo el Futuro.

A continuación se exponen brevemente las ideas principales en las cuales se basan las recomendaciones metodológicas que incluye esta guía.



1.1 COMPETENCIA LABORAL

Las innovaciones tecnológicas recientes han transformado el mercado laboral y los perfiles de los trabajadores que buscan los empleadores. En muchos sectores de la economía ya no se requiere desempeñar funciones mecánicas y rutinarias; cada vez se pone más énfasis en el despliegue de competencias laborales de mayor alcance.

Hay muchas definiciones del término **competencia laboral**, pero todas coinciden en su polivalencia: si bien los empleadores actualmente demandan competencias técnicas específicas, al mismo tiempo buscan que sus trabajadores tengan competencias transferibles y habilidades socioemocionales que les permitan responder mejor ante diferentes situaciones. Por tanto, para ser competente se requiere la convergencia de una serie de conocimientos, habilidades, actitudes e incluso valores. Además, "...la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, sino una capacidad real y demostrada".¹

Desde la década de los ochenta, varios países² –México entre ellos– han impulsado un modelo de formación para el trabajo centrado en competencias laborales. La lógica es la siguiente: primero se identifica la competencia laboral; luego se normaliza;³ con base en ella se diseña la capacitación; y, finalmente, se certifica a quien demuestre tenerla.

Para este modelo, el contexto real de trabajo es clave, pues la competencia se identifica y normaliza con base en funciones productivas concretas. La capacitación y la evaluación que se realiza para certificar las competencias también privilegian el uso de situaciones auténticas de trabajo.

Gracias a la importancia que tiene la certificación en este modelo, en México ahora hay más formas de reconocer formalmente las competencias laborales. Este reconocimiento es independiente de la forma en que se hayan adquirido las competencias. Es decir, no sólo cuentan las que se aprenden en el sistema educativo formal, sino también aquellas que se obtienen a lo largo de la vida.

La certificación también tiene ventajas para la movilidad laboral, ya que ofrece a las personas un documento que avala y describe la competencia, materializa su capital laboral y facilita el tránsito de un empleo a otro.

En el programa JCF, la metodología para llevar a cabo la **capacitación técnica**,⁴ adopta el enfoque de competencia laboral. El punto de partida es la identificación de las funciones de trabajo y, con base en ellas, se diseña el proceso de capacitación (plan de capacitación), la evaluación y el reconocimiento de las competencias adquiridas.



¹Organización Internacional del Trabajo/Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional, "Conceptos básicos de competencia laboral", consultado en: <http://www.oitcinterfor.org/p%C3%A1gina-libro/1-%C2%BFqu%C3%A9-competencia-laboral>.

²Reino Unido, España, Australia, Argentina, Brasil, Colombia y Chile, entre otros.

³En este contexto, normalizar significa describir la competencia a través de una norma o estándar. Esta descripción debe especificar lo que debe ser capaz de hacer la persona para considerarla competente y la forma en que se debe evaluar su trabajo para saber si está bien hecho.

⁴En JCF, capacitación técnica se refiere a las actividades cuyo objetivo es preparar a los jóvenes para que puedan desempeñar la ocupación objeto de la capacitación. Por tanto, la capacitación técnica se distingue de las actividades dirigidas a que los jóvenes adquieran otro tipo de competencias, como las socioemocionales o las correspondientes a certificados escolares.

1.2 COMPETENCIAS Y COMPONENTES DE LA CAPACITACIÓN

Para desempeñarse competentemente en el trabajo y mejorar la empleabilidad⁵ se requieren distintas clases de competencias. Por eso, además de que los jóvenes desarrollen hábitos de trabajo, la capacitación del programa JCF busca que los becarios adquieran:

- Competencias técnicas
- Competencias clave
- Competencias socioemocionales
- Hábitos de trabajo

Las competencias técnicas son el componente central de la capacitación para el trabajo. Se refieren a las capacidades y los conocimientos especializados –teóricos y prácticos– que se necesitan para desempeñar una función o actividad laboral específica. En el programa JCF corresponden a las funciones o actividades típicas de la ocupación o espacio de trabajo en que se capacitará al becario.

Las competencias clave –también conocidas como competencias para la empleabilidad– son competencias de alto nivel que pueden aplicarse en un amplio rango de situaciones.⁶

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) propone cuatro: aprender a aprender, comunicarse de manera oral y escrita, trabajar en equipo y solucionar problemas.⁷

En el programa JCF, el centro de trabajo puede promover esta clase de competencias mediante cursos es-

pecíficos, actividades que dirija el tutor o únicamente orientando al becario para que tenga acceso a cursos o materiales en línea.

Las competencias socioemocionales “son destrezas, actitudes, conocimientos y valores que permitirán al becario mejorar la forma en que se ve a sí mismo, sus estados de ánimo, lo que ve en otros y la forma en que se relaciona con ellos. Dicho de otra manera, las habilidades socioemocionales son aquellas que nos dan mayor capacidad para autogestionar los impulsos, percepciones y estados de ánimo, así como para relacionarnos de manera respetuosa, armónica y colaborativa con otras personas”.⁸

Estas competencias son indispensables para la empleabilidad, pero también para lograr la inclusión social de los jóvenes, desarrollar su proyecto de vida e incrementar las posibilidades de que contribuyan a mejorar su entorno.

Según la OIT, es posible que la capacidad de desenvolverse en diferentes contextos y transferir aprendizajes sea más relevante en un empleo que tener habilidades relacionadas con conocimientos específicos.⁹ No tener competencias socioemocionales reduce las posibilidades de acceso y permanencia en el trabajo.

Lamentablemente, hay una enorme brecha entre las competencias socioemocionales que se requieren en el mundo laboral y las que tiene la mayoría de los jóvenes.





El programa JCF busca, pues, contribuir a que los jóvenes desarrollen el autoconocimiento, la autorregulación, la perseverancia, la autoeficacia, la capacidad de colaborar y el sentido de pertenencia. Para lograrlo, los jóvenes tendrán a su disposición la “Guía para el becario” y el “Cuaderno de trabajo”, en donde encontrarán una serie de actividades y recomendaciones.

Por último, **los hábitos de trabajo** básicos son comportamientos cotidianos indispensables para realizar las tareas laborales de forma adecuada. Algunos de ellos son: asistir puntualmente al centro de trabajo, presentarse aseado y adecuadamente vestido para las actividades a realizar, organizar los materiales y/o el equipo de trabajo antes de llevarlas a cabo, mantener ordenado y limpio el espacio de trabajo, asegurarse de que el trabajo esté bien hecho y revisar los horarios de las actividades. La intención del programa JCF es que los becarios adquieran o refuercen estos hábitos durante su proceso de capacitación.

⁵La empleabilidad es la capacidad de aprovechar las oportunidades para encontrar y conservar un trabajo decente (digno), para progresar en una empresa o cambiar de empleo y adaptarse a las condiciones del mercado de trabajo. Organización Internacional del Trabajo, “Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente”, 2004, consultado en: www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R195

⁶Se les califica como de alto nivel para distinguirlas de otras competencias que también son transferibles pero cuyo nivel es básico, como la lectura o el cálculo aritmético.

⁷Organización Internacional del Trabajo, World employment social Outlook: Trends 2015, Ginebra, 2015, consultado en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_337069.pdf

⁸Talento Aplicado, “Guía ABC para el programa Jóvenes Construyendo el Futuro”, México, 2019, p. 42.

⁹Organización Internacional del Trabajo, World Employment Social Outlook: Trends 2015, Ginebra, 2015, consultado en: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_337069.pdf

1.3 CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN

Capacitar a los jóvenes en los centros de trabajo permite transmitirles competencias que, aunque difícilmente se pueden aprender en otros espacios educativos, son necesarias para desempeñarse de forma competente en condiciones reales de trabajo. Además, las competencias que se adquieren en este contexto pueden tener un efecto positivo en otros ámbitos de su vida.

Para capitalizar estas ventajas, es imprescindible que, al planear y conducir la capacitación en el centro de trabajo, se dé cabida a distintos tipos de aprendizaje. Éstos incluyen hábitos de trabajo y competencias, técnicas, clave y socioemocionales, pero también la posibilidad de que el becario retome y complete sus estudios –en caso de no haberlos concluido– en el nivel que corresponda: básico, medio superior o superior.

Por eso es necesario que el tutor elabore un plan de capacitación extendido. Como se verá más adelante, en él debe definir de forma detallada los objetivos y el contenido de la capacitación, así como las estrategias didácticas y los métodos de evaluación del aprendizaje. Este plan de capacitación extendido servirá para posteriormente diseñar con el becario su plan de trabajo personalizado.¹⁰

1.4 RECONOCIMIENTO DE COMPETENCIAS

Reconocer formalmente lo que los becarios son capaces de hacer en el trabajo, aunque no lo hayan aprendido o acreditado en la escuela es una medida con múltiples beneficios.

En primer lugar, es una manera de valorar profesionalmente sus capacidades e incrementar su autoestima. Además, les permite contar con un documento que describe de manera clara y confiable lo que son capaces de hacer. De esta manera, el reconocimiento valida sus competencias y facilita la búsqueda de empleo en el mercado laboral.

Este último punto es vital, especialmente si se toma en cuenta que los beneficiarios del programa son jóvenes que a) no han terminado su educación formal y necesitan un empleo o b) aunque la han concluido, no han tenido oportunidades laborales.

En el programa JCF se prevén distintos tipos de reconocimiento para los becarios. Éstos van desde una constancia de capacitación, la cual se entrega a quienes hayan cumplido con ciertos criterios de asistencia y participación, hasta un certificado de competencia laboral.

Más adelante se detallarán los distintos tipos de reconocimiento y se harán algunas recomendaciones al respecto, pero antes es necesario especificar qué van a aprender los jóvenes.



¹⁰El plan de trabajo personalizado (PTP) es un documento que describe las actividades que deberá realizar el becario cada día para cumplir, por una parte, con los objetivos que plantea el PCE y, por otra, con objetivos personales relacionados con la capacitación. Para elaborar el PTP, el becario deberá trabajar de manera conjunta con el tutor. En el proceso de elaboración deberán tomar como base la capacitación técnica que establece el PCE y complementarla con actividades que permitan al joven desarrollar habilidades adicionales.

PLAN DE CAPACITACIÓN INICIAL O DE REGISTRO

Los lineamientos del programa establecen que el plan de capacitación inicial o de registro (PCR) es un documento en el cual el centro de trabajo especifica el contenido general de la capacitación y sus características, así como el perfil con el que deben contar los participantes.

Como puede verse en el siguiente esquema, el PCR se integra con la información que proporciona la empresa en el cuarto paso del proceso de registro en la plataforma del programa.¹¹



El propósito principal de este plan de capacitación inicial o de registro es proveer a los jóvenes participantes información acerca de:

- La empresa
- Las actividades y funciones que va a realizar el becario
- Las habilidades que desarrollará el becario
- El perfil básico que debe tener el becario para cumplir con el plan de capacitación
- El tutor que se encargará de la capacitación
- El tipo de capacitación
- El horario de capacitación

A continuación, se presenta un ejemplo de plan de capacitación de registro, tal y como aparece en la plataforma del programa.

¹¹Lineamientos para la Operación del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro. XV Disposición General, DOF, 10/01/2019, consultado en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5547857&fecha=10/01/2019.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA REGISTRAR EL ESPACIO DE TRABAJO

Datos del tutor

Nombre(s)

Fernando

Apellido paterno

Vázquez

Apellido materno

Lomelí

Breve reseña del tutor

Puesto e información relevante de su perfil, relacionándola con su papel en esta capacitación

Es el jefe del área de ventas en tienda y tiene 20 años de antigüedad en la empresa. Es el encargado de evaluar el desempeño del personal y ha impartido algunos cursos de capacitación.

Correo electrónico del tutor

fernandovl87@gmail.com

Guardar tutor nuevo

Guarda tu tutor antes de continuar con la captura

Tipo de capacitación

Haz click y selecciona el área que corresponda escolaridad

VENTAS



Escolaridad mínima

Haz click y selecciona el requisito de

EDUCACIÓN BÁSICA



¿La capacitación es compatible con alguna discapacidad? Si tu respuesta sea afirmativa, selecciona con cuál o cuáles.

SÍ

NO

Palabras clave

Anota dos o tres palabras que permitan que el becario identifique la principal ocupación en que se capacitará.

VENTAS EN TIENDA

¿En qué vas a capacitar?

Describe a qué se dedica la empresa y especifica cuáles son las funciones en que se capacitará al becario. Sigue las recomendaciones que aparecen al final de este formato

La empresa se dedica a la importación y comercialización de vinos, licores y alimentos gourmet en tienda y a través de eCommerce. Las funciones en las que se dará capacitación serán:

- Actividades de apoyo a la venta de productos en tienda
- Venta de productos en tienda

Enlista y describe las actividades que se realizarán durante la capacitación. Sigue las recomendaciones que aparecen al final de este formato.

Tareas de apoyo a la venta de productos en tienda:

- Acomodar las mercancías en los estantes
- Etiquetar las mercancías

Venta de productos en tienda:

- Averiguar la clase y calidad del producto que desea el cliente
- Proporcionar información sobre el producto
- Indicar los precios, condiciones de crédito y descuentos de los productos
- Atender a los clientes, despachar y cobrar
- Realizar y ofrecer preparaciones básicas para la degustación de productos gourmet

Enlista las habilidades que el becario desarrollará durante la capacitación. Sigue las recomendaciones que aparecen al final de este formato

- Para buscar, organizar y manejar información de distintas fuentes sobre los productos que se venden en la tienda
- Para comunicarse con claridad, tanto para proporcionar información, como para indagar sobre las necesidades o gustos de los clientes
- Para utilizar equipo de cómputo para registrar y cobrar las ventas en el sistema de la tienda
- Para seguir un programa de trabajo y cumplir las metas en los tiempos previstos
- Para la comunicación básica en inglés
- Para preparar degustaciones sencillas de alimentos y bebidas gourmet

Número de jóvenes que pueden tomar este plan de capacitación

5 (CINCO)

DETALLA LOS HORARIOS EN QUE SE CAPACITARÁ

Recuerda que la capacitación deberá ser mínimo 5 y máximo 8 horas, cinco días a la semana

Días a la semana

- | | | | |
|-------------------------------------|-----------|-------------------------------------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Lunes | <input checked="" type="checkbox"/> | Martes |
| <input type="checkbox"/> | Miércoles | <input checked="" type="checkbox"/> | Jueves |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Viernes | <input checked="" type="checkbox"/> | Sábado |
| <input type="checkbox"/> | Domingo | | |

Hora entrada

12:30

Hora salida

18:30

Descarga el plan de capacitación extendido; es opcional, pero se recomienda hacerlo.

PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO

MANUAL PARA REALIZARLO

Seleccionar archivo

No se eligió archivo

FORMATO EDITABLE

Cargar

ARCHIVOS CARGADOS

Información adicional para los becarios después de que postulan a la vacante

Durante la temporada de semana santa, navidad y otras fechas en las que la tienda registra una mayor afluencia de clientes, probablemente se requiera modificar el horario de la capacitación para ajustarlo a las necesidades de la empresa. Esto se acordaría previamente entre el tutor y el becario para hacer los ajustes que convengan a ambas partes.

Para llenar el apartado de funciones y actividades, se recomienda seguir la secuencia que se describe a continuación:

1. Ingrese a la siguiente dirección de internet: [https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifsur/2013/Catalogo%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Clasificacion%20de%20Ocupaciones%20\(SINCO-2011\).pdf](https://www.colef.mx/emif/metodologia/catalogos/emifsur/2013/Catalogo%20del%20Sistema%20Nacional%20de%20Clasificacion%20de%20Ocupaciones%20(SINCO-2011).pdf)
2. El documento "Sistema Nacional de Clasificación Ocupacional. SINCO", se abrirá en su navegador en formato PDF.
3. Dentro del documento, abra el motor de búsqueda (CTRL+F) y escriba el nombre de la ocupación o el espacio de trabajo que le interesa.
4. El motor de búsqueda encontrará todas las secciones en las cuales se mencione la palabra (o palabras) que escribió.
5. Recorra las secciones hasta que encuentre la descripción específica de la ocupación que busca (utilice las flechas en el buscador).
6. Una vez que encuentre la descripción, revise el resumen inicial y determine cuáles de las funciones generales que ahí se mencionan formarán parte de la capacitación que su centro de trabajo proporcionará a los jóvenes. Si la capacitación incluirá funciones adicionales, anótelas también.
7. Revise las funciones específicas que aparecen después del resumen y determine cuáles incluirá la capacitación; cópielas en la sección en que se pide enlistar las actividades que desarrollará el becario. Si la capacitación incluirá otras más, anótelas también.

Para identificar las habilidades que el becario desarrollará durante la capacitación:

1. Analice y responda la siguiente pregunta para cada una de las actividades/funciones que seleccionó para incluir en el plan.
2. Para realizar esta actividad satisfactoriamente, ¿es necesario que el becario tenga alguna(s) habilidad(es)? ¿Cuál(es)? Al concluir este ejercicio, depure su lista para que no se repita ninguna habilidad.

Como puede verse en el ejemplo, el plan de capacitación inicial o de registro permite que el centro de trabajo indique de manera esquemática el tipo de capacitación que ofrece, las actividades o funciones productivas en que se capacitará el becario y las habilidades que éste puede desarrollar. También describe los requisitos para que el joven se incorpore a la empresa y las características del centro de trabajo.

Es importante recordar que los jóvenes se basarán en la información que contenga el PCR para poder elegir su empresa, centro de trabajo y plan de capacitación. Por ello, conviene seguir las siguientes recomendaciones.

- Describir con claridad y de manera sucinta las actividades y funciones que va a desarrollar el joven.
- Explicitar los requerimientos mínimos que deberá cumplir el joven para estar en condiciones de lograr los objetivos de la capacitación (por ejemplo, formación en áreas médicas).
- Mencionar aspectos clave que debe conocer el joven antes de tomar una decisión, por ejemplo: "la capacitación implicará trasladarse a espacios de trabajo en la ciudad de Guadalajara."; "por razones de seguridad se aplicará una prueba de control de confianza".
- Destacar aspectos del plan de capacitación que podrían resultar más atractivos para el joven, por ejemplo: "además de la capacitación en el área de trabajo, el plan contempla cursos de inglés y programación"; "el joven podrá obtener una certificación en materia de habilidades digitales"; etc.

Una vez que se cuente con el plan de capacitación inicial o de registro, se recomienda elaborar un plan de capacitación extendido (PCE) para detallar los objetivos de la capacitación, las estrategias didácticas y el calendario de trabajo.

PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO

Con base en el plan de capacitación inicial o de registro (PCR), el PCE articula la capacitación, la evaluación y el reconocimiento de las competencias que adquirirá el becario. Si bien este documento no es obligatorio, elaborarlo es fundamental para contar con una ruta clara hacia el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.

Las recomendaciones que se hacen en este capítulo están dirigidas al tutor y/o a la persona encargada de elaborar el plan de capacitación extendido. Éste, al igual que el plan de capacitación inicial o de registro, debe hacerse para cada una de las ocupaciones que el centro de trabajo quiera registrar (o haya registrado). A partir de lo que se establezca en el PCE, el tutor tendrá la responsabilidad de elaborar –junto con cada becario– el plan de trabajo personalizado.¹²

El esquema que aparece en la siguiente página resume el proceso que se sugiere para elaborar el plan de capacitación extendido. Éste inicia con la definición de los objetivos generales y específicos de la capacitación y culmina con una evaluación del aprendizaje basada en esos mismos objetivos.

Tres bloques componen el PCE. El primero, que corresponde a la sección denominada *Información general*, incluye datos del centro de trabajo, el tutor, la ocupación, los requisitos y la duración de la capacitación.

El segundo bloque corresponde a los numerales 1, 2, 3 y 4 del formato de plan de capacitación extendido que se anexa a esta guía como ejemplo.

Para llenar estos apartados, primero hay que establecer los objetivos de la capacitación técnica e identificar los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para lograrlos.

Una vez que se tiene esta información, se pueden especificar las estrategias didácticas¹³ que se emplearán para lograr cada objetivo específico de la capacitación; la forma en que se evaluará el aprendizaje; y cuándo se llevarán a cabo las pruebas.

En este bloque también hay que indicar qué acciones complementarias se planea llevar a cabo y cuáles son sus objetivos. Si éstas se relacionan directamente con los objetivos de la capacitación técnica, es recomendable incluirlas como parte del programa de capacitación. De lo contrario, sólo hay que mencionarlas y describir sus objetivos.

Por último, en el tercer bloque se solicita información acerca de la evaluación final del aprendizaje.

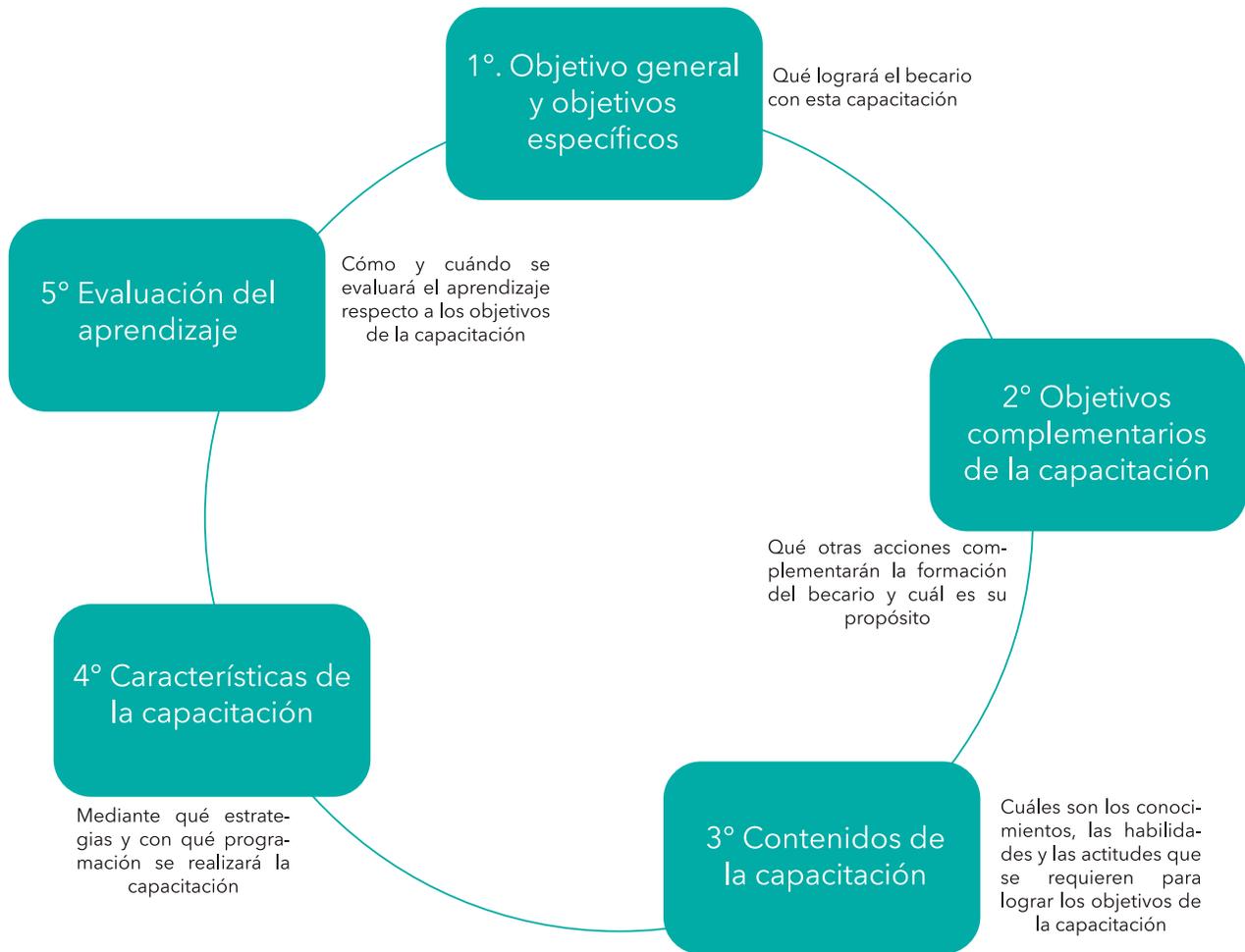
En el siguiente esquema se muestran las etapas de elaboración del plan de capacitación extendido.



¹² Las empresas que cuenten con el aval para entregar un reconocimiento propio no tienen que seguir estos lineamientos, aunque sí deben contar con un plan de capacitación suficientemente detallado como para conducir el proceso de enseñanza-aprendizaje de los becarios. En la sección final de este documento se describen los requisitos para poder emitir "reconocimientos de empresa". Éstos permiten que las empresas que cuenten con esquemas de capacitación probados puedan utilizarlos con los becarios para después entregarles un reconocimiento.

¹³ En el contexto del programa JCF, una estrategia didáctica es un conjunto de actividades diseñadas y organizadas para alcanzar los objetivos de la capacitación.

ESQUEMA DEL PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR EL “PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO” (PCE)





A continuación, se presentan las recomendaciones para desarrollar cada bloque del plan de capacitación extendido. Para comprenderlas mejor, es importante tener a la mano el ejemplo práctico del PCE que aparece en la sección de anexos de esta guía, donde también se puede encontrar un formato editable que permite aplicar las recomendaciones para elaborar un plan de capacitación extendido propio.

El plan de capacitación extendido parte del plan de capacitación inicial o de registro que se presentó en la plataforma del programa, pero va más allá.

Como se mencionó anteriormente, el PCE es útil para organizar el contenido de la capacitación, establecer las estrategias de enseñanza, calendarizar las actividades y, por supuesto, definir los instrumentos de evaluación para analizar se están logrando los objetivos de aprendizaje. El PCE, pues, permite enlazar la capacitación con la evaluación y los distintos tipos de reconocimiento del programa. Además, será la base para definir el plan de trabajo personalizado con cada becario.

En el proceso de elaboración del PCE hay que tener presente que enseñar no se limita a transmitir conocimientos; enseñar también es *ayudar a aprender*.

En este sentido, el plan de capacitación es la propuesta que *usted hace como tutor* para que los becarios logren ser competentes en una ocupación o espacio de trabajo.

Tome en cuenta que no hay una manera única de enseñar, ni métodos infalibles. Al elaborar el PCE y, sobre todo, al ponerlo en práctica, lo más importante es que ayude al becario a aprender a partir de su propia experiencia en el trabajo. Sin embargo, siempre debe estar abierto a ampliar o ajustar sus estrategias y procedimientos de enseñanza.

Buena parte de los datos que se necesitan para completar la primera sección del PCE son los mismos que se requieren para registrar una empresa o centro de trabajo en el programa. Por tanto, ahora sólo hay que copiarlos y añadir la información que falta:

- Nombre del centro de trabajo y descripción genérica de sus actividades.
- Tipo de capacitación.
- Nombre y descripción del espacio de trabajo u ocupación.¹⁴
- Duración de la jornada de capacitación.
- Grado escolar mínimo requerido.
- Requerimientos físicos para desempeñar las funciones de la ocupación.
- Nombre completo del tutor y dirección de correo electrónico.

A continuación, se describen las recomendaciones para llenar las demás secciones del PCE.

¹⁴Para efectos del presente documento, espacio de trabajo y ocupación son sinónimos

3.1 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

Para decidir *qué enseñar y cómo hacerlo*, primero hay que definir los *objetivos de capacitación*. Éstos deben relacionarse estrechamente con las funciones que llevará a cabo el becario en el centro de trabajo.

Una vez que se hayan establecido los objetivos, se pueden identificar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para poderlos alcanzar.

Esa información será la base para definir la estrategia de capacitación y establecer de manera más precisa *qué se enseñará al becario y cómo*.

Planear la capacitación requiere establecer dos tipos de objetivos: el general y los específicos. El primero corresponde a la ocupación o espacio de trabajo y los segundos a las funciones que aprenderá a realizar el becario.

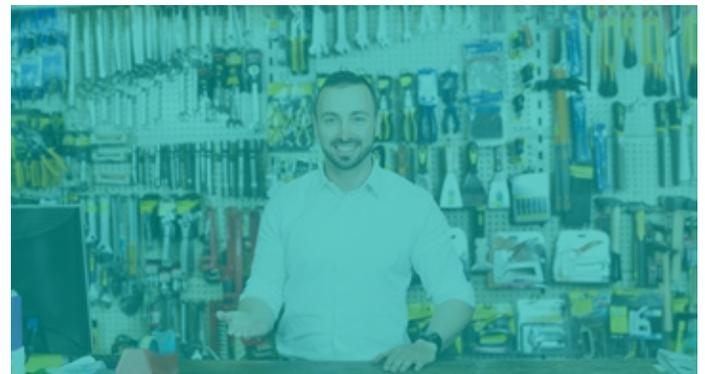
En el PCR que aparece en la plataforma del programa, usted ya enlistó las funciones o actividades que abarca la capacitación; retómelas, y siga las siguientes instrucciones antes de utilizarlas para definir los objetivos de su PCE.

1. En la primera columna de la tabla 1 del formato del PCE, vacíe el listado de funciones/actividades que anotó en su plan de capacitación inicial o de registro.
2. Analícelas y determine si, para efectos de esta capacitación, usted:
 - Confirma el listado de funciones tal y como está;
 - Decide que es conveniente sintetizar algunas de ellas en funciones más amplias; y/o
 - Considera necesario eliminar o agregar alguna(s) sin que cambie la esencia de la capacitación que propuso en el PCR.
3. Según lo que haya decidido, anote en la columna de la derecha las funciones o actividades que formarán parte de la capacitación.

3.1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

1. Revise el conjunto de funciones/actividades que formarán parte de la capacitación (columna derecha de la tabla 1) y describa cuál es la principal responsabilidad de la(s) persona(s) que tenga(n) esta ocupación en su centro de trabajo.

Para hacerlo, puede recurrir a las descripciones que tenga el centro de trabajo o redactarla respondiendo las siguientes preguntas: ¿cuál es el cometido principal de esta ocupación?, ¿en qué consiste la obligación principal de quien desempeña esta ocupación en el centro de trabajo? y ¿cuál es el compromiso principal que debe cumplir quien tiene esta ocupación?



2. Retome la información del paso anterior y redacte el objetivo general de la capacitación de la siguiente manera:

2.1 Inicie con la frase: Al concluir la capacitación, el becario será competente en...

2.2 Anote el verbo que describa la acción más general de la ocupación. Es importante asegurarse de que esta acción incluya las acciones que se describen en el conjunto de funciones. Si es indispensable, puede incluir más de un verbo.

2.3 Agregue el objeto de la acción, es decir, a qué o a quién se aplica esta acción. Es necesario asegurarse de que el objeto sea preciso y abarque el contenido de las distintas funciones en las que se capacitará al becario.

2.4 Concluya con la condición con la cual debe cumplir la acción. Es decir, anote los requisitos de calidad o alguna limitación o especificación. Si hay más de una condición,

puede incluir varias, pero evite que el objetivo general se convierta en una descripción detallada de todos los requisitos.

Como se verá a continuación, los objetivos específicos permitirán desarrollar estas condiciones de forma más detallada, complementando así el objetivo general.

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CAPACITACIÓN

Retome de la tabla 1 las funciones/actividades que formarán parte de la capacitación y cópielas en la tabla 2 de la siguiente manera: en la primera columna ponga el verbo y en la segunda el objeto de la acción.

Para completar cada objetivo específico, escriba en la tercera columna la condición de calidad o alguna limitación o especificación con la que debe cumplir la acción.

3.1.3 OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DE LA CAPACITACIÓN

Además de la necesidad de formar a los jóvenes en aspectos técnicos, JCF reconoce la importancia de que desarrollen competencias clave y competencias socioemocionales. También se contempla la posibilidad de que continúen o completen sus estudios de educación básica o media superior.

En pocas palabras, se les quiere ofrecer la oportunidad de adquirir herramientas diversas para favorecer su desarrollo como adultos.

Las acciones complementarias que puede ofrecer el centro de trabajo incluyen, por ejemplo, cursos presenciales acerca de temas relacionados con la empresa; vinculación con instituciones educativas para concluir la educación básica o la media superior; y cursos o talleres en línea para desarrollar competencias clave.

Si el centro de trabajo planea contribuir al desarrollo del becario mediante acciones como éstas, debe especificar en esta misma sección del PCE en qué consisten y cuál es su objetivo.



De estar alineadas con los objetivos específicos de la capacitación técnica, se recomienda incluir estas acciones en el programa de enseñanza-aprendizaje al cual se alude en el 2.3.2 de esta guía.

Para que el becario pueda aprovechar estas actividades de formación complementaria –independientemente de dónde y cómo se ofrezcan–, se sugiere destinarles un horario regular en el plan de trabajo personalizado del becario.

3.2 CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN

Explicitar los objetivos de la capacitación es necesario, pero no suficiente, para organizar el proceso de enseñanza. También es indispensable que los objetivos se describan de manera aún más concreta, es decir, especificando qué debe ser capaz de hacer el becario y cómo debe hacerlo. Esta descripción cualitativa se tiene que hacer para cada objetivo específico de la capacitación.

Detallar el contenido de la capacitación implica identificar cuáles son los conocimientos, las habilidades¹⁵ y las actitudes que debe adquirir y desarrollar el becario para ser competente. Así se puede determinar en qué aspectos se debe centrar la capacitación.

Para elaborar esta descripción cualitativa, llene la tabla 3 del PCE como sigue:

- 1) Vacíe en el primer renglón del formato el primer objetivo específico.
- 2) Analícelo y describa puntualmente qué significa cumplirlo: ¿qué se debe hacer y cómo debe hacerse?
- 3) Anote en la columna que corresponda cuáles son los conocimientos, las habilidades y las actitudes que necesitará el becario para lograr ese objetivo específico. Para hacerlo:

Examine la descripción que hizo en el numeral 2 y vaya contestando cada una de las siguientes preguntas. Considere lo que realmente se necesita para realizar el trabajo de manera competente, es decir, con la calidad que exige el centro de trabajo.

¿Qué conocimientos debe adquirir el becario para lograr los objetivos?

Los conocimientos que debe adquirir el becario son aquellos que se relacionan directamente con el objetivo y sin los cuales éste no podría cumplirse. Anótelos en la columna correspondiente de la tabla 3.

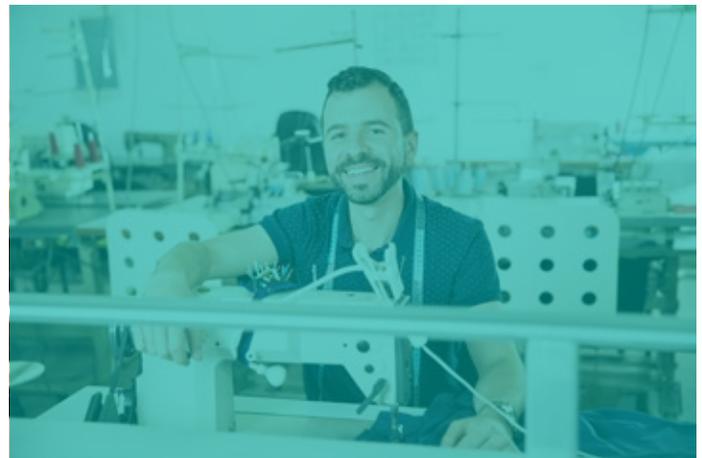
¿Qué habilidades que debe desarrollar el becario para lograr los objetivos?

Las habilidades corresponden a un saber de tipo práctico. Ser hábil para algo significa lograr sistemáticamente un buen resultado mediante la aplicación y el dominio de un procedimiento, es decir, de un conjunto de acciones u operaciones.

Por ejemplo, la habilidad para comunicarse verbalmente implica, entre otras cosas, escuchar y entender al otro, usar las palabras correctamente para expresar una idea y transmitir información de manera clara. Esa habilidad general puede aplicarse en contextos muy variados e implicar distintos contenidos.

Para identificar las habilidades que desarrollará el becario durante la capacitación, revise la descripción cualitativa del objetivo y registre qué habilidad(es) se requiere(n) y a qué se aplicará(n) específicamente. Escriba esta información en la columna correspondiente de la tabla 3.

Para identificar las habilidades que desarrollará el becario durante la capacitación, revise la descripción cualitativa del objetivo y registre qué habilidad(es) se requiere(n) y a qué se aplicará(n) específicamente. Escriba esta información en la columna correspondiente de la tabla 3.



¹⁵En el PCR ya hizo una primera propuesta de las habilidades que desarrollará el becario durante la capacitación; retómelas y revíselas a la luz de las presentes recomendaciones para que decida si es necesario hacer alguna modificación.

¿Qué actitudes debe mostrar el becario para lograr los objetivos?

Las actitudes están íntimamente relacionadas con los valores; es frecuente que sean indispensables para desempeñar una ocupación de forma competente. Una actitud puede definirse como una disposición para actuar de cierta manera, por lo que la única forma de saber si una persona tiene una actitud determinada es observar su comportamiento.

Por eso, si se considera que hay alguna(s) actitud(es) relevante(s) para el desempeño de la ocupación, es muy importante identificarla(s) y puntualizar los comportamientos que debe mostrar la persona que la(s) tiene.

Anótela(s) en la columna correspondiente de la tabla 3.

- 4) Repita los pasos anteriores con cada uno de los objetivos específicos que forman parte de la capacitación.

Hasta ahora, los avances en el plan de capacitación le han permitido:

- Definir los objetivos de la capacitación con base en las funciones que corresponden a la ocupación en su centro de trabajo.
- Describir de manera detallada en qué consiste el resultado o el ideal que se plantea en cada objetivo específico de la capacitación.
- Identificar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para desempeñarse de forma competente y, por tanto, delinear los contenidos de la capacitación.

Ahora es necesario plantear cómo se llevará a cabo la capacitación. Las recomendaciones para estructurarla se hacen en el siguiente apartado.



3.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN

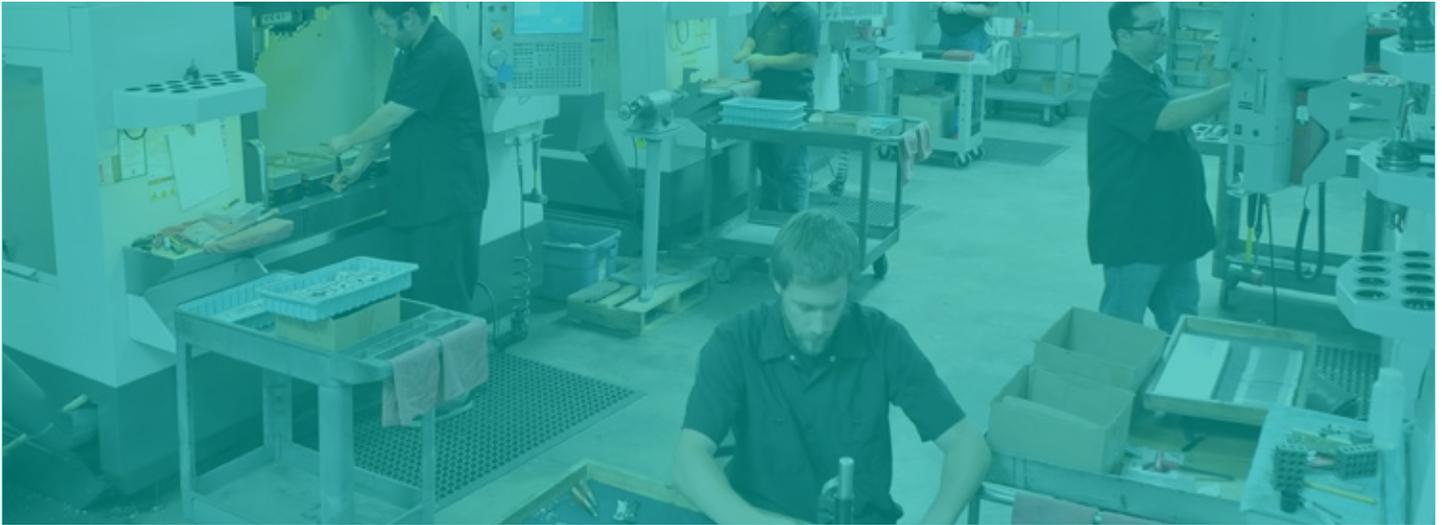
Para desempeñar una ocupación de forma competente se requiere mucho más que destreza física o técnica. También se necesitan ciertos conocimientos, habilidades y actitudes que, en conjunto, permiten atender las demandas de un contexto laboral determinado.

El centro de trabajo como espacio para la capacitación ofrece un contexto laboral real y específico que representa una magnífica oportunidad para que el becario adquiera y despliegue esos conocimientos, habilidades y actitudes de manera integrada. Estos dos aspectos –la integración de conocimientos, habilidades y actitudes y el aprendizaje en contextos reales de trabajo– caracterizan el proceso de capacitación en el programa JCF.

Para organizar la capacitación se recomienda planear en dos niveles: uno debe centrarse en la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes “por separado”; el otro debe servir para que el becario se ejercite en la aplicación de estos elementos de forma integrada.

En la tabla 3 usted ya describió cómo debe ser el desempeño integrado y apuntó cuáles son los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para lograrlo. Por tanto, ya cuenta con los insumos principales para establecer cómo llevar a cabo la capacitación.

A continuación, hallará las recomendaciones para organizar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, así como para planear la forma en que el becario podrá practicar la aplicación de estos elementos en su conjunto. Lo primero que debe decidir es el orden en que propone lograr los objetivos de aprendizaje.



3.3.1 SECUENCIACIÓN DE LOS OBJETIVOS

Analice la información que registró en los apartados 1.2 y 1.3 (los objetivos de la capacitación) y presente de forma gráfica la secuencia en que conviene ordenarlos para efectos de la capacitación.¹⁶

Para organizar la secuencia se puede elegir, entre otros, uno de estos enfoques:

- Ir de las funciones o actividades más simples¹⁷ a las más complejas¹⁸
- Seguir la secuencia en que se desarrollan normalmente las actividades o las funciones de trabajo que realizará el becario.
- Hacer una combinación de ambas.

Esta elección depende en buena medida del tipo de ocupación. Habrá casos en que el orden deba alinearse completamente a la secuencia del proceso de trabajo en la empresa y otros en que las actividades se podrán ordenar de varias maneras.

También es necesario tomar en cuenta si hay dependencia entre los objetivos, es decir, si para lograr uno es indispensable haber logrado antes otro.

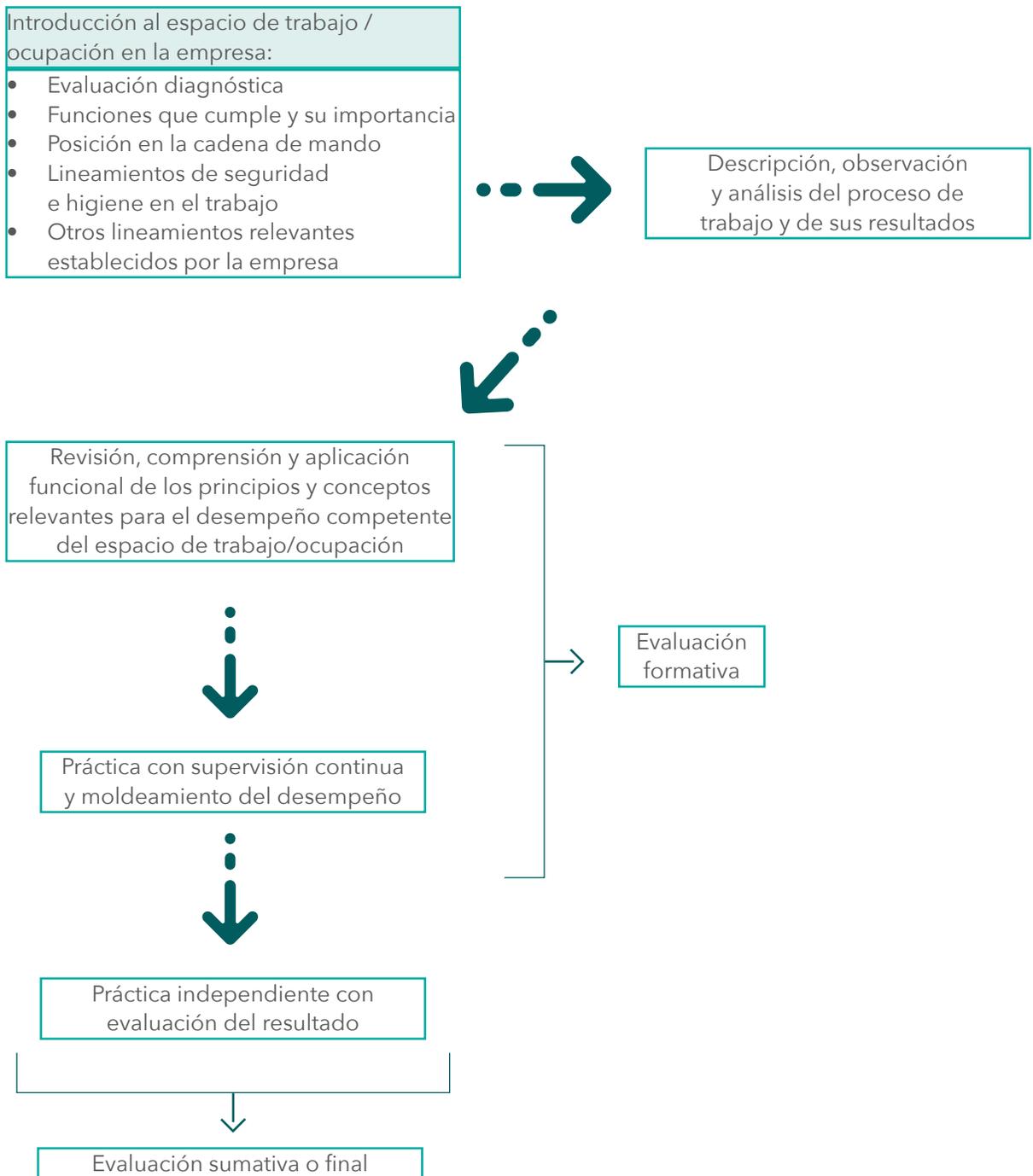
Esta secuencia le ayudará a programar las sesiones de capacitación prácticas, que se realizan en condiciones reales de trabajo, y teóricas, que complementan lo que el becario puede aprender haciendo las cosas o viendo cómo lo hacen otros.

¹⁶Esta secuencia no tiene que ser de una sola línea; también puede tratar varios objetivos de forma simultánea.

¹⁷Es más simple lo que requiere menos conocimientos y/o habilidades, así como actitudes más sencillas.

¹⁸En caso de que algunos objetivos tengan la misma complejidad, se pueden colocar en posiciones paralelas o asignar preferencias para efectos de la capacitación.

LÓGICA DIDÁCTICA PARA ORGANIZAR EL PROCESO DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE



Esta lógica didáctica plantea la necesidad de iniciar con una introducción para explicar al becario la importancia que tiene para el centro de trabajo la ocupación en la cual se le capacitará, sus principales funciones, su posición en la cadena de mando, los lineamientos de seguridad e higiene en el trabajo¹⁹ y otras normas específicas de la empresa.

Es conveniente reiterar que “Los primeros días del becario en un centro de trabajo son fundamentales para que el joven se integre de forma exitosa, permanezca en el programa y lo concluya satisfactoriamente un año después. Esta experiencia puede, y debe, comenzar un cambio positivo, enriquecedor y definitivo en su vida personal y social”.²⁰

La primera semana también puede emplearse para realizar una evaluación diagnóstica que permita identificar –por ejemplo– si el becario tiene conocimientos previos sobre esta ocupación o si cuenta con las competencias cognitivas básicas (lenguaje y comunicación y matemáticas).²¹



Después de ese primer paso, conviene hacer un recorrido para mostrar al becario en qué consiste el proceso de trabajo relativo a esa ocupación y sus principales resultados. En el recorrido también se pueden observar y analizar distintos aspectos relevantes para desempeñar la ocupación de forma adecuada.

Ambas actividades son parte del proceso de inducción que se sugiere en el documento “Recomendaciones para los primeros 30 días de los jóvenes becarios en los centros de trabajo”.

Se pueden utilizar diferentes estrategias para promover el aprendizaje. Aquí se sugieren tres mecanismos principales:

- La observación para que el becario adquiera, comprenda y aplique de forma funcional los conocimientos necesarios para desempeñarse competentemente.
- La práctica con supervisión continua para dirigir los procesos de adquisición de habilidades, desarrollo de actitudes y desempeño de funciones en condiciones reales de trabajo.
- La práctica independiente de las funciones en que se capacitó al becario con evaluación del resultado como vía para consolidar sus competencias.

Estos tres mecanismos pueden utilizarse para planear el proceso de enseñanza-aprendizaje de cada uno de los objetivos específicos de la capacitación.

Para favorecer el aprendizaje de procedimientos, también se puede recurrir a la secuencia de cuatro pasos que se propone en la “Guía del tutor”:

PRIMER PASO

Usted dice y usted hace. Significa que usted (el tutor) es quien da el mensaje y ejecuta la acción. Combina acertadamente el decir y el mostrar. El becario observa lo que usted está explicando.

SEGUNDO PASO

Usted dice y el becario hace. Usted instruye al becario, pero ahora él ejecuta la actividad. Lo importante es que lleve a la práctica lo que usted le diga con su guía verbal.

TERCER PASO

El becario dice y usted hace. Usted realiza la acción y el becario transmite el mensaje. Él dice lo que usted debe realizar. Este punto es de vital importancia porque permite que el becario haga suyo el conocimiento y explique con sus palabras los puntos claves de la actividad.

CUARTO PASO

El becario dice y el becario hace. Él domina tanto la acción como el mensaje. Usted debe observarlo para corregir posibles errores. Debe estar muy cerca de él para cerciorarse de que la ejecución de lo que le enseñó sea correcta y, así, pueda mejorar su desempeño y evitar malas prácticas.

¹⁹En caso de que estos lineamientos lo requieran, el programa de capacitación deberá incluir también el entrenamiento necesario para que el becario pueda cumplirlos.

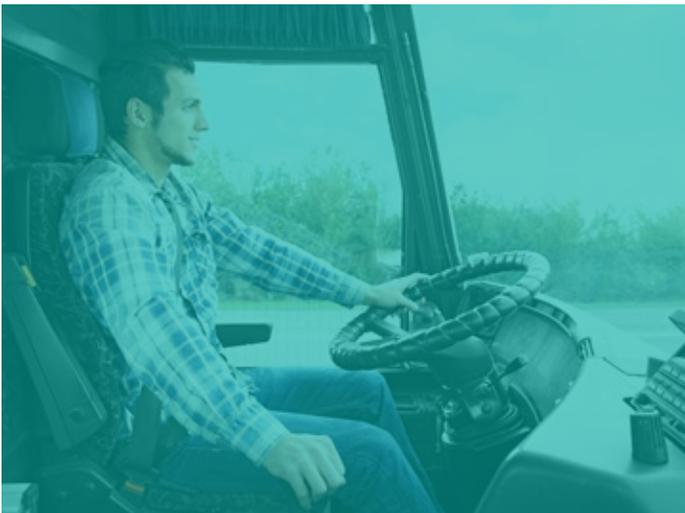
²⁰Talento Aplicado, “Recomendaciones para los primeros 30 días de los jóvenes becarios en los centros de trabajo”, México, 2019.

²¹En el apartado sobre evaluación que aparece más adelante se hacen recomendaciones más específicas acerca de la evaluación diagnóstica y se describe un instrumento al que se tendrá acceso para evaluar esas dos competencias cognitivas básicas.

También es aconsejable realizar evaluaciones formativas durante el proceso de capacitación para monitorear el aprendizaje y ajustar las estrategias didácticas con base en los resultados de evaluación.

Por último, se debe planear también la evaluación sumativa o final. Ésta sirve para determinar si el becario logró los objetivos planteados en el plan de capacitación extendido y, posteriormente, emitir el reconocimiento formal del desempeño.

Esta lógica didáctica no debe aplicarse de forma indistinta, sino que debe adaptarse a cada caso. Sobre todo, hay que tomar en cuenta que la capacitación tiene que basarse en la *experiencia del tutor*.



3.4 INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Integrar un programa con las actividades de enseñanza-aprendizaje permite al centro de trabajo/tutor articular lo que aprenderá el becario, las estrategias didácticas que se emplearán y la manera en que se evaluará el aprendizaje.

Este programa también sirve para organizar la capacitación a lo largo del tiempo y para definir con cada becario un plan de trabajo personalizado.

Para comprender mejor las instrucciones que aparecen enseguida, recuerde tener a la mano el ejemplo práctico

que se incluye como anexo en esta guía, así como el formato editable que deberá completar para crear su PCE. En el apartado 4.2 del formato, primero hay que identificar el espacio de trabajo, el nombre completo del tutor y el centro de trabajo en donde se ofrece la capacitación.

De ahí en adelante, el formato se debe llenar para cada objetivo específico. La primera columna se divide en cuatro partes para anotar, respectivamente, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que debe adquirir el becario, así como en qué consiste el desempeño competente de la función.

Para cada uno de esos cuatro elementos, en la segunda columna hay que describir, por una parte, las estrategias didácticas que se usarán para promover esos aprendizajes y, por otra, la manera en que se hará la evaluación. La tercera columna se utiliza para especificar los tiempos de aplicación.

Tener una sección dedicada específicamente al desempeño de cada función le ayudará a planear las situaciones en que el becario podrá integrar y poner práctica los conocimientos, las habilidades y las actitudes que adquiera. Hacerlo en condiciones reales de trabajo permitirá al joven consolidar el desempeño competente de sus funciones.

Ahora, con base en el ejemplo práctico del PCE, siga las instrucciones que aparecen a continuación para desarrollar el programa de enseñanza-aprendizaje.

- 1) Complete el título del programa de enseñanza-aprendizaje con el nombre de la ocupación o el espacio de trabajo correspondiente.
- 2) Escriba el nombre completo del tutor responsable de la elaboración del programa de enseñanza-aprendizaje.
- 3) Anote el nombre del centro de trabajo en donde se llevará a cabo la capacitación (o de la empresa, en caso de que se vaya a realizar en varios de sus centros).
- 4) Describa en el primer recuadro del formato cómo y cuándo se realizará la sesión introductoria del becario. Detalle, en el espacio que corresponda, los conocimientos que abarcará la capacitación, las estrategias didácticas y de evaluación que se utilizarán y en qué momento se llevarán a cabo.

5) Desarrolle el resto del programa siguiendo el orden en que secuenció los objetivos de la capacitación (apartado 4.1). En caso de que algunos de ellos tengan posiciones paralelas, en el programa de capacitación puede desarrollarlos indistintamente uno antes del otro.

Tenga en cuenta que el formato consiste en una misma tabla que se repite y que se deberá llenar para cada objetivo específico de la capacitación.

6) Retome el contenido de la tabla 3 (sección 3 del PCE). Ahí encontrará cuatro listados para cada uno de los objetivos específicos de la capacitación: el primero describe lo que debe lograr el becario, mientras que el segundo, el tercero y el cuarto se refieren, respectivamente, a los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para alcanzar cada objetivo.

7) Identifique los conocimientos necesarios para lograr el primer objetivo de la capacitación y cópielos en la primera columna del formato.

8) Para llenar la segunda columna, analice qué tipo de conocimientos son y decida cuál es la estrategia más adecuada para lograr que el becario los adquiera.

Una de las estrategias más comunes es la exposición del tutor combinada con preguntas a los aprendices. Sin embargo, también puede establecerse que el becario estudie el contenido de manera independiente y elabore resúmenes o que organice y explique lo que aprendió. Es aconsejable incluir preguntas, ejercicios y casos en los que el becario tenga que aplicar los conocimientos, sobre todo para solucionar problemas en contextos de trabajo.

Cabe reiterar que las estrategias didácticas que se elijan deben garantizar que los conocimientos se comprendan y apliquen en situaciones prácticas.

9) En la tercera columna escriba cuándo, o a partir de cuándo, se llevarán a cabo las estrategias antes descritas.

10) Retome el procedimiento de los incisos 7 al 9 para las habilidades asociadas al primer objetivo específico de la capacitación.

Entre las estrategias que se pueden utilizar para que el becario desarrolle una habilidad destacan las siguientes:

- La repetición y la ejercitación reflexiva, preferentemente en condiciones reales de trabajo. Esto significa que para desarrollar una habilidad no basta con repetir procedimientos; también es necesario reflexionar acerca de los errores y cómo evitarlos.
- La imitación de modelos; se parte de la descripción del procedimiento o las operaciones y se corrige la ejecución de forma que se pueda perfeccionar la habilidad.
- La verbalización del procedimiento mientras se aprende a ejecutarlo.
- La retroalimentación oportuna, pertinente y profunda.
- Estrategias como las anteriores pueden incluirse en el diseño de las prácticas supervisadas que realice el becario.

11) Repita el procedimiento del inciso 7 al 9, pero ahora copie las actitudes que anotó para el primer objetivo específico de la capacitación.

Desarrollar o modificar actitudes no es una tarea sencilla ni de corto plazo. Las actitudes dependen de múltiples factores y pueden referirse a distintos ámbitos, pero en el trabajo normalmente son muy importantes para lograr un buen desempeño.

- Entre las estrategias que se recomiendan para desarrollar actitudes están las siguientes:
- Exposiciones y explicaciones persuasivas acerca de las actitudes deseadas.
- Simulación de situaciones en las que se muestran las consecuencias negativas de actitudes contrarias a las deseadas.
- Análisis de comportamientos para identificar actitudes inconvenientes e identificar sus consecuencias.
- Diálogo y retroalimentación para modelar las actitudes deseadas.

12) Repita el procedimiento que se describe del inciso 7 al 11 con cada uno de los objetivos específicos del plan de capacitación.

En el siguiente capítulo se discute evaluación. Léalo y siga las instrucciones para incorporar en el programa de enseñanza-aprendizaje la información que falta al respecto.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Para quien enseña es imprescindible evaluar. Sólo mediante la evaluación es posible saber si se han alcanzado los objetivos de aprendizaje o si hay contenidos que se deben reforzar; sin ella difícilmente se podrá corregir o mejorar lo que se está haciendo. La evaluación es parte integral de un buen proceso de enseñanza-aprendizaje.



Para incluir la evaluación en su programa de enseñanza-aprendizaje, responda las siguientes preguntas: ¿qué evaluar y para qué? y ¿cómo y cuándo evaluarlo?

La evaluación puede tener diferentes finalidades:

- Identificar conocimientos y características del becario al inicio de la capacitación.
- Valorar la evolución del proceso de enseñanza-aprendizaje para ajustarlo en caso de que sea necesario.
- Determinar si el joven logró los resultados esperados de la capacitación.

Estos tres propósitos corresponden con los tres tipos de evaluación que se utilizan en los procesos educativos:

- Evaluación diagnóstica
- Evaluación formativa
- Evaluación sumativa

Idealmente deben realizarse las tres. Sin embargo, antes de decidir hacerlas, es indispensable analizar su utilidad. Es decir, para determinar qué se evaluará y cómo, primero hay que definir los propósitos de la evaluación. Por supuesto, la evaluación sumativa no es opcional, ya que se requiere para valorar los resultados de la capacitación.

Después de haber definido qué se evaluará y para qué, tendrá que planear cuándo y cómo llevará a cabo la evaluación. Aunque los tres tipos de evaluación normalmente se realizan al principio, durante y al final de la capacitación, respectivamente, la planeación temporal debe ser más precisa.

De igual forma, para establecer cómo se llevará a cabo la evaluación, deberá definir los instrumentos que utilizará para obtener la información que necesita.

Una vez que haya definido para cada objetivo específico a) qué tipo(s) de evaluación realizará (diagnóstica y/o formativa) y b) el tipo de instrumento que utilizará, deberá incluir esta información en el programa de capacitación extendido (apartado 4.2 del formato).

Para cada uno de los objetivos de capacitación deberá llenar los recuadros correspondientes a la evaluación de los conocimientos, las habilidades, las actitudes y el desempeño competente de la función conforme al siguiente procedimiento:

1. Anote en el recuadro correspondiente a la evaluación de los conocimientos, qué tipo(s) de evaluación planea realizar (diagnóstica y/o formativa) y mediante qué instrumento(s).
2. Registre en el recuadro correspondiente a la programación cuándo se llevará a cabo.
3. Repita los pasos 1 y 2, pero ahora para las habilidades que corresponden al primer objetivo de la capacitación; después, hágalo nuevamente para las actitudes y, finalmente, para el desempeño competente de esa función.
4. Realice las actividades descritas en los numerales 1, 2 y 3 para el siguiente objetivo de la capacitación. Continúe hasta que haya cubierto todos los objetivos.

Asegúrese de que el proceso de enseñanza que propone sea coherente con las evaluaciones. Tenga en cuenta que, si la evaluación es mucho más sencilla que lo que ha aprendido el becario, éste podría disminuir su esfuerzo; por el contrario, si la evaluación es mucho más compleja, el becario podría sentir frustración.

A continuación encontrará una serie de sugerencias para poner en práctica cada uno de los tres tipos de evaluación.



4.1 EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

La evaluación diagnóstica se realiza antes de llevar a cabo un proceso de capacitación. Puede ser inicial –antes de comenzar todo el proceso– o puntual –antes de comenzar una secuencia o segmento específico–. En ambos casos, la evaluación tiene sentido si aporta información útil para conducir mejor la capacitación.

A continuación, se ofrecen algunas recomendaciones para planear la evaluación diagnóstica.

4.1.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

En términos generales, la evaluación diagnóstica permite obtener información acerca de los antecedentes del becario relevantes para planear el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es decir, se busca identificar aquellas características del joven que puedan influir de manera importante en el proceso de capacitación y, sobre todo, en la posibilidad de alcanzar los objetivos de aprendizaje.

Para definir si conviene incluir una evaluación diagnóstica en el plan de capacitación extendido, debe preguntarse si realizarla le servirá para al menos uno de los siguientes propósitos:

a) Saber si el becario cuenta con las características necesarias para participar en la capacitación y, en caso de que no las tenga, proponer medidas para que las adquiera. Por ejemplo, se puede llevar a cabo una serie de sesiones de preparación antes de comenzar el programa propiamente dicho.

Antes de incluir la evaluación diagnóstica en el PCE es conveniente que se pregunte cuáles son los antecedentes o las características indispensables para que el becario participe en la capacitación. Si no encuentra ninguno, es posible que la evaluación diagnóstica no aporte información relevante en este sentido.

b) Identificar si el becario ya conoce o ya sabe hacer parte de lo que se propone cubrir durante la capacitación. De ser así, las actividades se pueden ajustar de forma que se utilice el tiempo para alcanzar otros objetivos o para que el becario aproveche las opciones disponibles de capacitación complementaria.

Hacer una evaluación diagnóstica antes de comenzar el proceso de capacitación también puede ayudar a definir, junto con el becario, su plan de trabajo personalizado.

Así pues, los primeros pasos para planear una evaluación diagnóstica consisten en definir sus propósitos, puntualizar la información que se obtendrá de ella y establecer cómo se utilizarán esos datos. También es necesario determinar si el diagnóstico corresponderá a la capacitación como un todo o sólo a uno de sus segmentos.

4.1.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

Los instrumentos son los medios que se utilizan para obtener la información de interés. Los hay de distintos tipos y varían en función del rigor con que se construyen, la complejidad de las variables que exploran y las condiciones que se requieren para su aplicación.

Recuerde que la evaluación diagnóstica puede llevarse a cabo al comienzo del proceso para identificar antecedentes generales, pero también durante la capacitación para buscar antecedentes específicos.

Para hacer una evaluación diagnóstica se sugiere aplicar instrumentos sencillos, por ejemplo: preguntas o entrevistas orales, guías para la observación directa del desempeño y cuestionarios escritos.

Diseñe los instrumentos que utilizará para la evaluación diagnóstica por medio de la siguiente secuencia:

1. Analice el propósito de la evaluación diagnóstica que va a realizar.
2. Identifique qué información necesita obtener.
3. Decida mediante qué tipo de instrumento obtendrá la información; procure que se pueda construir y aplicar fácilmente.
4. Determine cuándo aplicará la evaluación.
5. Elabore el instrumento.

Si se trata de una entrevista oral o un cuestionario escrito, redacte previamente las preguntas que le permitan obtener la información que busca. Si elige observar directamente el desempeño del becario, estructure una guía de observación.²²

Para obtener información diagnóstica acerca de las competencias cognitivas básicas del becario, el tutor también tendrá acceso a un instrumento que le permitirá evaluar dos de ellas: por un lado, lenguaje y comunicación y, por otro, matemáticas.²³ Ambas competencias son indispensables para seguir aprendiendo.

Dado que en principio deben desarrollarse como parte de la educación básica, los contenidos que se evalúan con el instrumento están ligados a los objetivos de apren-

dizaje de la escuela secundaria. Se consideran tres niveles cognitivos: conocimiento, comprensión y aplicación.

La evaluación del área de lenguaje y comunicación abarca la comprensión lectora y la reflexión sobre la lengua. La de matemáticas incluye: sentido numérico y pensamiento algebraico; forma, espacio y medida; y manejo de la información.

4.2 EVALUACIÓN FORMATIVA

La evaluación formativa se realiza durante el proceso de capacitación y sirve principalmente para obtener información acerca de los avances en el aprendizaje, adecuar las estrategias didácticas y retroalimentar al becario. La función de este tipo de evaluación es esencialmente reguladora.

Esta regulación puede hacerse de tres maneras:

- La primera se conoce como interactiva porque, al mismo tiempo que se enseña, se identifican las dificultades para el aprendizaje y las estrategias se ajustan o complementan.
- La segunda es la retroactiva. Se denomina así porque las adecuaciones no se hacen sobre la marcha, sino después de haber concluido una sesión o un bloque de aprendizajes.
- La tercera se conoce como proactiva. Su propósito es prever actividades futuras para consolidar o profundizar los aprendizajes.

Las dos primeras son de uso común y es conveniente que las incluya en el programa de enseñanza-aprendizaje.

Como en el caso de la evaluación diagnóstica, a continuación, se hacen algunas recomendaciones para planear la evaluación formativa.

²²Más adelante se incluye un formato de guía de observación que puede retomar para elaborar este tipo de instrumento.

²³Se trata de un instrumento de 100 reactivos –50 para cada una de las dos competencias–. Se incluye también una descripción puntual de los aspectos a evaluar y las instrucciones que indican cómo aplicar y calificar la evaluación.

4.2.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN FORMATIVA

Como se mencionó anteriormente, la evaluación formativa cumple al menos dos propósitos principales: monitorear los avances en el aprendizaje e identificar posibles dificultades para hacer las adecuaciones necesarias.

La evaluación formativa para monitorear los avances en el aprendizaje

El seguimiento del aprendizaje puede hacerse de dos maneras: la evaluación continua se realiza al mismo tiempo que se enseña; la evaluación periódica se lleva a cabo cada vez que pasa un lapso de tiempo determinado. Los métodos también pueden combinarse: se puede utilizar la evaluación continua para uno o varios temas y la periódica para el resto.

La evaluación formativa continua se puede realizar por medio del intercambio de preguntas y respuestas con el becario; las tareas de trabajo que le asigne; la solución de problemas específicos; la realización de ejercicios diarios; y la observación directa de su desempeño.

La evaluación formativa periódica puede llevarse a cabo mediante cuestionarios; la solución de problemas medianamente complejos; portafolios de evidencias que incluyan los productos o resultados del trabajo que se realizó durante un período más largo; y la observación del desempeño o la revisión de productos o resultados que correspondan a un objetivo de aprendizaje completo.

En cualquier opción que elija, lo más importante es que la información que obtenga le permita saber si el becario está aprendiendo y se encamina al logro de los objetivos de la capacitación. Para hacer esta valoración, su referencia clave será la descripción cualitativa que hizo para cada uno de los objetivos específicos de la capacitación (tabla 3, sección 3 del formato del PCE).

La evaluación formativa para identificar dificultades de aprendizaje y hacer ajustes

Monitorear los avances en el aprendizaje no sólo sirve para saber si el becario ha logrado aprender; también es extremadamente útil para mejorar la enseñanza.

Cuando los resultados de la evaluación indiquen que el becario cometió un error, no lo ignore; por el contrario, analice la situación y trate de entender a qué se debe.

Al hacerlo, tome en cuenta que los errores y las dificultades de aprendizaje pueden variar en magnitud. Algunos pueden deberse sólo a una falta de atención al momento de responder o realizar una tarea, mientras que otros son resultado de un impedimento conceptual o de destreza. Por tanto, las acciones correctivas o compensatorias también deben ser de distinta complejidad y duración.

Dialogar con el becario acerca del error y observar su trabajo directamente son herramientas clave para comprender a qué se debió ese fallo. Esto mismo permitirá definir y poner en práctica actividades de aprendizaje complementarias.

Dado que las dificultades de aprendizaje varían de un becario a otro, es difícil planear cómo y cuándo atenderlas. Sin embargo, se recomienda que en su programa de enseñanza-aprendizaje incluya sesiones para platicar con el becario acerca de sus aciertos y dificultades de aprendizaje. Reconocer lo que el joven ha logrado es tan importante como identificar el error.

En suma, intente constantemente comprender las dificultades de aprendizaje del becario y buscar alternativas para que él pueda superarlas.



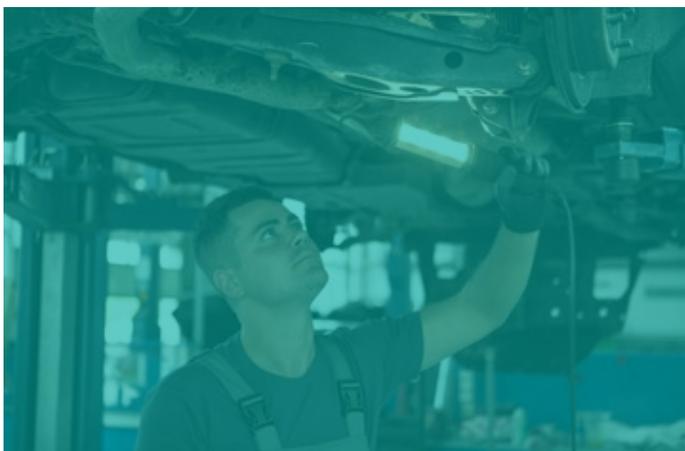
4.2.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN FORMATIVA

Para elaborar los instrumentos de la evaluación formativa, retome el apartado 4.2 del PCE y siga las siguientes recomendaciones:

1. Con base en el contenido de la capacitación y las estrategias didácticas que propuso, determine para cada uno de los objetivos específicos:

- ¿Cómo puede demostrar el becario lo que ya sabe? Por ejemplo, repetirlo, explicarlo, hacerlo, ejemplificarlo, aplicarlo, etc.
- ¿Qué medio conviene usar para que el becario demuestre lo que sabe? Por ejemplo, preguntarle verbalmente, aplicarle un cuestionario, observarlo, pedirle que escriba un texto o elabore una figura, solicitarle que explique verbalmente o que resuelva un problema, etc.

2. Con la información anterior podrá planear la elaboración de los instrumentos para la evaluación formativa. Se recomienda elaborarlos de forma paulatina conforme avance la capacitación; establecer con claridad la información que aportará cada instrumento y para qué sirve; y elegir la manera más sencilla de obtener esa información.



Por último, registre la información relevante que obtenga mediante la evaluación formativa –aun cuando se trate de evaluaciones informales– porque eso le permitirá afinar sus estrategias didácticas.²⁴

²⁵Podrá hacer esto en su plan de capacitación semanal, ya que ahí se incluye un recuadro para ello.

²⁶En la sección de evaluación de esta guía se describen con más detalle este tipo de instrumentos.

²⁷El portafolio de evidencias es una técnica de evaluación que consiste en hacer una colección de productos, resultados del trabajo o testimonios internos sobre el desempeño de una persona en el centro de trabajo. También puede incluir otros instrumentos aplicados a lo largo del proceso de capacitación (principalmente cuestionarios y exámenes). Su propósito es disponer de un conjunto de evidencias que den constancia del aprendizaje del becario.

4.3 LA EVALUACIÓN SUMATIVA

Esta evaluación es prácticamente obligatoria en un proceso de capacitación. Se conoce también como evaluación final, porque se realiza al concluir el proceso educativo o de capacitación.

Su propósito principal es realizar un balance general del aprendizaje que logró el becario con respecto a los objetivos de la capacitación. Este análisis se basa en evidencias recopiladas por medio de instrumentos formales como: exámenes o cuestionarios con preguntas abiertas o cerradas,²⁵ portafolios de evidencias²⁶ y, sobre todo, guías de observación y listas de verificación que permitan evaluar el desempeño o la ejecución de las funciones.

Aquí es importante resaltar que la evaluación final no es necesariamente el promedio de las evaluaciones parciales.

Hay aprendizajes que se logran sólo después de haber pasado por un proceso relativamente complejo y de mayor duración. En estos casos, no se debe “calificar” al becario durante el proceso; hay que esperar hasta que lo haya concluido y los aprendizajes se hayan consolidado. Muchas de las funciones en que se capacitará a los jóvenes en el programa JCF cumplen con esta característica.

La sugerencia es que, aunque haya hecho evaluaciones parciales durante el proceso, siempre realice una evaluación sumativa hacia el final de la capacitación. Hacerlo permite, por un lado, evaluar las competencias de manera integrada y, por otro, contar con más tiempo para la consolidación del aprendizaje.

Los referentes para la evaluación final son los objetivos específicos de la capacitación y –de manera complementaria– los conocimientos, las habilidades y las actitudes que se requieren para lograrlos.

En el plan de capacitación extendido (apartado 4.2) ya describió los conocimientos, las habilidades y las actitudes que debe adquirir y poner en práctica el becario para desempeñar competentemente las funciones de trabajo en las que se le capacitará. También describió en qué consiste ese desempeño competente.

Toda esta información le servirá para desarrollar la evaluación sumativa –o final– de la capacitación. Enseguida aparecen las recomendaciones para planearla y llevarla a cabo.

4.3.1 PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA

El propósito más importante de la evaluación final es verificar si el joven puede desempeñar competentemente la ocupación para la cual se le capacitó.

Para cerciorarse de ello, es necesario que el joven demuestre en condiciones reales de trabajo que es capaz de realizar sus actividades adecuadamente y que puede obtener los productos o resultados que se esperan de él en sus distintas funciones de trabajo.

La evaluación final debe basarse en la recopilación de un conjunto de evidencias, las cuales pueden ser de cuatro tipos:

a) Las evidencias de desempeño son aquellas mediante las cuales se comprueba que el becario puede hacer un trabajo. Lo más común es evaluar mediante la observación directa mientras el joven realiza sus funciones.

Por ejemplo, si se capacitó al becario para operar una máquina industrial de coser overlock, la evaluación de desempeño consistiría en observar si realiza las operaciones de costura según las instrucciones de la hoja de producción, es decir:

- Revisa el folio, el derecho y el revés de la tela y verifica la coincidencia de las piezas.
- Respeta claves y marcas: muescas, piquetes y aplomos de las piezas para la operación de costura.
- Levanta el pie prensatelas con el pedal para colocar la pieza.
- Coloca las piezas de acuerdo con la operación a realizar.
- Sobrehíla y/o une las piezas sin cortar tela, de acuerdo con las especificaciones establecidas en la ficha técnica/hoja de producción/instrucción verbal.
- Mantiene la secuencia del proceso de confección/producción.



b) Las evidencias de producto demuestran, mediante la revisión de un producto o resultado de trabajo, que una persona puede realizar un trabajo conforme a los criterios de calidad establecidos.

En el mismo ejemplo, el producto a revisar sería la pieza ya confeccionada, y las evidencias de que se hizo bien se ajustarían a lo que indica la hoja de producción. Por tanto, quien elaboró la pieza es competente si:

- La medida final de la pieza corresponde a lo establecido.
- El sobrehilado de la pieza no presenta excedentes de hilo.
- El margen y la tolerancia de costura son las indicadas.
- La puntada está libre de variación desde el inicio hasta el final de la pieza: el ancho de costura, el largo de puntada, y a puntada saltada son iguales.

c) Las evidencias de conocimiento no se refieren a todos los conocimientos que están relacionados con el desempeño de una función determinada, sino sólo a los que se consideran indispensables. Por tanto, deben evaluarse directamente para asegurarse de que el becario los domina.

En el ejemplo, el único conocimiento que se requiere verificar es el relativo a los tipos de costura que pueden hacerse con las máquinas overlock: overlock de tres y de cuatro hilos; costura plana; dobladillo estrecho; dobladillo enrollado; dobladillo de forro; dobladillo súper elástico; costura plana de dos hilos; y entrelazamiento del borde de dos hilos.

La evaluación final no debe centrarse en la memorización de los conocimientos, sino en la funcionalidad o aplicación de éstos.

d) Las evidencias de actitud corresponden a los comportamientos mediante los cuales se infiere que la persona tiende a responder de una manera característica ante cierto tipo de situaciones. Las actitudes pueden reflejar los valores y las creencias de la persona.

Siguiendo con el ejemplo, para evaluar si la persona muestra una actitud responsable en la realización del trabajo, habría que observar la manera en que realiza la operación de costura y si lo hace conforme a las especificaciones establecidas en la hoja de producción.

Cabe reiterar que un becario es competente para realizar una función cuando a) sus actividades y los productos que obtiene cumplen con los criterios de calidad establecidos en la tabla 3 (sección 3 del PCE), b) cuenta con los conocimientos para desempeñarse en una variedad de situaciones similares y c) su comportamiento está de acuerdo con las actitudes que se esperan en el desempeño del trabajo.



A continuación, se sugiere una secuencia para estructurar la evaluación sumativa.²⁸

1. Retome el primer objetivo específico que aparece en la tabla 3 y, junto con la descripción de lo que significa lograrlo, cópielo en la primera columna de la tabla 4.
2. Analícelo y determine para cada una de las actividades relacionadas con ese objetivo si será necesario observar cómo las realiza el becario y/o si habrá que revisar algún producto que obtenga como resultado.
3. Anote en la columna correspondiente qué actividad observará o qué producto o resultado revisará como evidencia. Escriba también para cada caso la cantidad de veces que debe observar la actividad o la cantidad de productos o resultados que debe revisar para asegurarse de que el becario es competente para realizar el trabajo.
4. Decida si, adicionalmente, es necesario evaluar algún conocimiento (o varios) para confirmar que el becario los domina. Anótelos en la columna correspondiente. Tenga en cuenta que, si el becario realiza una actividad competentemente, es evidente que cuenta con los conocimientos indispensables para hacerlo. Por tanto, no tiene caso evaluar conocimientos que están implícitos en la realización de una actividad.

5. Las actitudes se muestran cuando se realiza el trabajo, por lo que deben evaluarse en ese contexto. Normalmente, las actitudes relevantes para el desempeño de una función forman parte de lo que “significa ser competente”, así que pueden evaluarse ahí directamente.

No obstante, si una o varias actitudes son imprescindibles para considerar que el becario desempeña competentemente una función, es aconsejable que lo señale en la columna correspondiente de la tabla (apartado 5).

6. Repita las actividades que describen los incisos 1 al 5 para cada uno de los objetivos específicos de la capacitación.

7. Con base en la información de la tabla 4, enliste en la tabla 5 todas las funciones o actividades que se evaluarán mediante la observación directa y en la tabla 6 las que se valorarán por medio de la revisión del producto. En la tabla 7 escriba los conocimientos cuyo dominio debe confirmarse.

Estos agrupamientos le servirán para organizar la elaboración y la aplicación de los instrumentos de evaluación.

4.3.2 INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN SUMATIVA

La elección de los instrumentos para la evaluación final depende del tipo de evidencias que se quiere obtener: de desempeño, de producto o resultado, de conocimiento y/o de actitud.

La guía de observación

Para observar desempeño de una función o actividad, es aconsejable emplear una guía de observación. Este instrumento es muy útil para sistematizar lo que se observa y evaluar si la ejecución de la persona cumple con los criterios de calidad que se han establecido. Posteriormente, el instrumento puede fungir también como prueba del proceso de evaluación y de las competencias que domina el becario.

A continuación, aparece un ejemplo de formato básico de guía de observación. Tiene dos partes: en la primera se pide anotar la ocupación o el espacio de trabajo, el nombre de quien realiza la actividad y el de quien la observa, así como la fecha en que inició y terminó la aplicación de la misma.

²⁸ Lea las instrucciones con el ejemplo de ventas a la mano.

En la primera columna de la segunda parte hay una serie de espacios para describir cómo debe ser la ejecución para considerarse correcta; en las siguientes dos columnas se puede marcar si el becario cumple o no con dichos estándares; y en la última columna hay espacios para anotar cualquier observación relevante. Al final hay un recuadro para describir los resultados de la evaluación.

Para determinar el resultado final de la evaluación, debe revisar si el becario cumplió con los estándares de calidad correspondientes a la primera columna de la guía. En caso de que el becario haya tenido que realizar la actividad varias veces, también es necesario verificar si siempre lo hizo bien o en cuántas ocasiones falló.²⁹

GUÍA DE OBSERVACIÓN			
Breve descripción del tipo de actividad a observar			
Nombre de quien realiza la observación		Fecha(s) de la observación	
		Inicio	Término
Nombre de la persona que realiza la actividad			
CARACTERÍSTICAS DE LAS ACCIONES Y/O COMPORTAMIENTOS	PRESENTE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Describa la función o actividad a observar • •			
Función o actividad a observar • •			
Función o actividad a observar • •			
Actitudes • •			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			

²⁹En un apartado posterior se presentan las recomendaciones para llenar esta sección de resultados.

Cómo elaborar la guía de observación

1. Anote en el primer recuadro el nombre de la ocupación o espacio de trabajo en cuestión; éste es el mismo que anotó en la sección de información general del PCE. Deje pendientes los demás datos de esta primera sección de la guía hasta que vaya a aplicarla.
2. Revise el listado de la tabla 5 del PCE e identifique cuáles de las funciones o actividades ahí descritas podrían observarse en un mismo contexto de trabajo para que las secuencie en la guía de observación. Si las actividades de trabajo se realizan en distintos ambientes o situaciones, necesitará varias guías de observación para evaluar el desempeño del becario.
3. Puede llenar la segunda sección de la guía de la siguiente manera:
 - Escriba en el primer recuadro la primera función o actividad a observar.
 - Copie en los renglones siguientes la descripción de cada uno de los comportamientos que debe mostrar el becario; éstos corresponden a los que desglosó para ese objetivo en la tabla 3 (apartado 3 del PCE).
 - En caso de que haya alguna actitud que sea importante observar, anótela en el siguiente renglón: primero escriba cuál es la actitud y debajo de ella mencione mediante qué comportamiento se evidencia.

La lista de verificación o checklist

Cuando la intención es revisar la calidad de un producto o resultado, es recomendable utilizar una lista de verificación. En ella se enlistan las características que debe presentar el producto. Esto permite que la revisión incluya todos los aspectos importantes para asegurar la calidad de dicho producto o resultado.

En otras palabras, una lista de verificación permite evaluar la calidad del producto o resultado a partir de la presencia o ausencia de una serie de características.

Más adelante se muestra el formato básico de una lista de verificación. Al igual que la guía de observación, tiene dos partes: en la primera se debe identificar el producto o resultado en cuestión, el nombre de quien lo elaboró y el de quien lo revisa, así como las fechas de elaboración y verificación. En la segunda parte se deben enlistar las características cuya presencia o ausencia se revisará. También hay espacio para anotar cualquier observación importante al respecto.



En la parte final del formato aparece un recuadro para describir el resultado de la evaluación. Para determinarlo hay que considerar cuántas características presentó el producto o resultado que se revisó (también pueden revisarse varios productos o resultados del mismo tipo). Después del formato aparecen las recomendaciones para elaborar una lista de verificación.

Cómo elaborar la lista de verificación

1. Revise el listado de la tabla 6 del PCE e identifique cuáles de las funciones o actividades que ahí se describen se podrían verificar mediante un mismo producto o resultado de trabajo. De esta manera puede aprovechar la lista de verificación para evaluar varias actividades.
2. Escriba en el primer recuadro el nombre de la ocupación o espacio de trabajo y anote también el producto o resultado que se verificará.
3. Para anotar el resto de los datos deberá esperar al momento en que vaya a utilizar esta lista de verificación.
4. En los renglones posteriores, anote una por una las características que debe tener el producto o resultado; puede copiarlas de la tabla 3 de su PCE.

LISTA DE VERIFICACIÓN

Ocupación o espacio de trabajo	Producto/resultado a revisar		
Nombre de quien elaboró el producto/resultado	Fecha(s) de elaboración		
Nombre de quien realiza la verificación	Fecha de revisión		
<i>Revise si el producto o resultado cumple con cada una de las siguientes características y regístrelo en la columna correspondiente. Si tiene alguna observación al respecto, escríbala también.</i>			
Mencione el producto o resultado	PRESENTE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Describa cada una de las características de calidad que debe cumplir			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			

Instrumentos para evaluar el dominio de conocimientos

La evaluación de conocimientos suele hacerse mediante instrumentos con reactivos³⁰ de respuesta abierta, cerrada o una combinación de ambas.

Un reactivo de respuesta abierta no muestra posibles contestaciones. Por eso ofrece mayor libertad para responder y puede ser útil cuando se quiere tener más información sobre la comprensión o la aplicación de conceptos, principios, algoritmos, etc. Antes de evaluar si una respuesta es correcta se deben establecer claramente los criterios que ésta debe cumplir.

Las preguntas abiertas y aquellos reactivos en los que se pide desarrollar un tema son más difíciles de calificar. Sin embargo, su formato es ideal para evaluar la comprensión y la aplicación del conocimiento.

Los reactivos de respuesta cerrada, en cambio, sólo tienen una solución correcta. Se califican fácilmente, pero han sido criticados porque en muchos casos el resultado depende del grado en que se ha memorizado la información. Desde luego, este tipo de reactivos también pueden construirse para evaluar aprendizajes más complejos. Los instrumentos de respuesta cerrada pueden incluir distintos tipos de reactivos:

- Falso-verdadero: se plantea un contenido y se debe elegir si la afirmación es, como el nombre lo indica, falsa o verdadera.
- Correlación entre dos columnas: se pide relacionar los conceptos de una columna con los de la otra con base en uno o más criterios.
- Completamiento que solicita terminar un párrafo o una idea.
- Ordenamiento que presenta conceptos, hechos o cifras acomodados al azar y se pide secuenciarlos conforme a uno más criterios.
- Opción múltiple: se presentan varias respuestas posibles y se pide elegir la correcta.

En JCF, la evaluación final de conocimientos se hace con el propósito de confirmar que el becario domina aquellos que son indispensables para desempeñar la ocupación en una variedad de situaciones similares.

Por tanto, lo que se debe evaluar es la comprensión y la aplicación de algunos conocimientos.

Los instrumentos pueden ir desde preguntas que se hacen durante el proceso de trabajo hasta ejercicios o tareas que obliguen al becario a aplicar los conocimientos en situaciones similares.

Revise el listado de la tabla 7 del PCE e identifique si hay conocimientos que se repitan o estén relacionados entre sí, de tal forma que pueda integrar los temas y evite repetir las preguntas.



³⁰ En este contexto, un reactivo es un contenido que permite evaluar un conocimiento determinado. El reactivo puede plantear la situación de distintas formas, las cuales se describen más adelante.

4.3.3 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN SUMATIVA

La evaluación sumativa permite concluir en qué medida se lograron los objetivos de aprendizaje de la capacitación. Sus resultados pueden expresarse de distintas formas.

El mecanismo tradicional es una escala numérica de 5 a 10, en donde 6 se considera suficiente para aprobar y acreditar el curso. A pesar de su popularidad, no conviene utilizarla para evaluar competencias laborales por varios motivos.

Uno de ellos es que, en esta escala, para aprobar es suficiente un resultado que indica que la persona apenas cuenta con poco más de la mitad de los conocimientos que debería tener.

Otra desventaja es que los distintos aprendizajes se vuelven equivalentes e intercambiables. Es decir, cometer un error u obtener una calificación reprobatoria en un tema se puede compensar con un acierto o una nota buena en otro ámbito. A menudo, esto permite aprobar sin contar con conocimientos indispensables.

A diferencia de las escalas numéricas, la evaluación de competencias laborales con fines de certificación sólo ofrece dos resultados: la persona es competente o aún no lo es. Para serlo es indispensable cumplir con todos los criterios que incluye la evaluación. Esto tiene que ver con la idea de que una competencia no es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo, sino una capacidad real y demostrada. Este tipo de evaluación se justifica también porque los estándares de competencia laboral toman en cuenta los aspectos críticos del trabajo, es decir, aquellos que no pueden omitirse cuando se realiza una función. Por tanto, no cabe la posibilidad de que una persona se considere competente si falla en alguno o varios de estos aspectos.

Se recomienda que la evaluación final de la capacitación de JCF retome la lógica de la competencia laboral, pero con margen de error más flexible. Desde luego, en algunos casos los errores son inaceptables, pero en otros se pueden tolerar hasta cierto punto. El tutor debe determinar el margen de error aceptable con base en su experiencia.

Dado que las competencias se deben adquirir, practicar y consolidar durante el proceso de capacitación, la evaluación final sólo debe servir para confirmar el aprendizaje y minimizar los errores.



Para determinar el resultado final de la capacitación puede seguir estas recomendaciones:

1. Primero reúna los resultados parciales que obtuvo el becario en cada uno de los instrumentos que se aplicaron para la evaluación sumativa.
2. Organice los resultados finales de acuerdo con cada objetivo específico de la capacitación.
3. Cuando se trate de una guía de observación, tenga presente cuántas veces se observó al joven desempeñar el trabajo.
4. Si el instrumento es una lista de verificación, considere también cuántos productos o resultados presentó el becario.
5. Si se hicieron preguntas de conocimientos y hubo errores, analice qué tan importantes son. Si se trata de conocimientos indispensables para realizar la función correctamente, lo más recomendable es revisarlos junto con el becario para asegurar su dominio y aplicar una evaluación nuevamente.
6. En el caso de los incisos 4 y 5, revise lo que se registró en el instrumento e identifique los criterios que siempre cumplió el becario.

7. Si el becario tuvo alguna falla, analícela y determine si está dentro de los límites de tolerancia para el desempeño adecuado de la función.

8. Escriba en el recuadro correspondiente a los resultados de la guía de observación o la lista de verificación si el becario cumplió con el desempeño o el producto esperado. Se considera que cumplió si a) tiene un desempeño adecuado en todos los rubros o b) tiene un mínimo de errores y éstos son tolerables.

9. Siga la misma lógica para las preguntas de conocimientos: se considera que el becario cumplió cuando todas sus respuestas fueron correctas o cuando los errores fueron mínimos y aceptables.

10. Retome la tabla 4 y marque para cada objetivo específico si el becario cumplió con las evidencias de desempeño, producto, conocimiento y actitud que se mencionan en ella.

11. Con base en lo anterior, retome la tabla 2 y marque cuáles de los objetivos específicos cumplió el becario.

12. Con esta información podrá elaborar la constancia de capacitación personalizada.

Además de la evaluación del aprendizaje que se ha descrito en esta sección, el programa JCF incluye una coevaluación mensual tutor-becario. Su propósito es promover la responsabilidad mutua, fortalecer el sentido de logro de ambas partes, confirmar la permanencia de los jóvenes en el programa y asegurar que el tutor se apegue a lo que establece el plan de capacitación.

5. TIPOS DE RECONOCIMIENTO PARA EL BECARIO

El programa de JCF permite la emisión de siete diferentes tipos de reconocimiento para los becarios; cada centro de trabajo deberá revisar cuál o cuáles puede o debe entregar a cada becario.

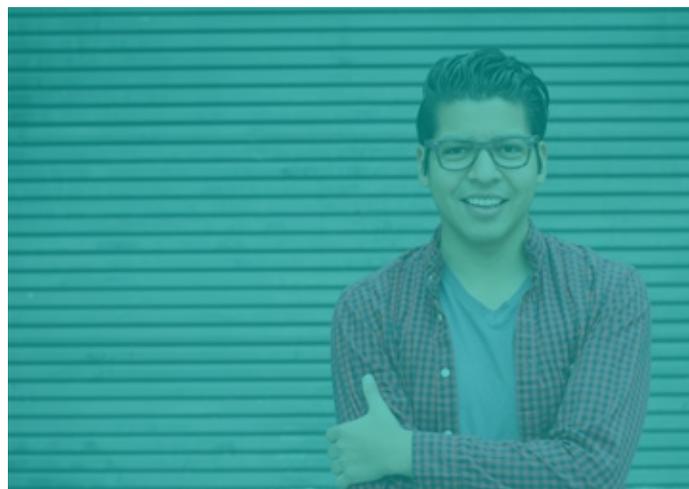
Tres de ellos consisten en la entrega de una constancia: la de capacitación, la personalizada de capacitación y la correspondiente a algún curso o taller que el becario haya tomado como parte de la capacitación.

Dos más son certificados: el de competencia laboral y el de competencia transversal. Para obtener cualquiera de los dos se requiere la intervención de una instancia externa al centro de trabajo, por lo que tienen un costo. No es obligatorio otorgarlos.

Uno más se refiere al reconocimiento directo que, después de cumplir con ciertos requisitos establecidos por la STPS, podrán entregar algunas empresas o instituciones que participen en el programa JCF. El séptimo corresponde a una carta de recomendación elaborada por el centro de trabajo.

Enseguida se detallan el propósito, los requisitos, la instancia emisora y el contenido de cada uno de estos documentos. Asimismo, se describe el papel del centro de trabajo y el tutor en este proceso.

5.1 CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN



Su propósito es reconocer el empeño, la permanencia y el compromiso del becario con el programa JCF. Se entrega a quien haya cumplido con el plan de capacitación durante el período completo y haya participado en las coevaluaciones. Contiene la siguiente información:

- Nombre del becario
- Nombre y dirección de la empresa/centro de trabajo
- Nombre y descripción del espacio de trabajo u ocupación
- Período y duración de la capacitación
- Fecha de emisión de la constancia
- Nombre del tutor responsable y datos de contacto

Esta constancia es emitida por la STPS con información del centro de trabajo. En otras palabras, el centro de trabajo debe proporcionar a la coordinación nacional del programa JCF la información necesaria para que la STPS elabore la constancia.

5.2 CONSTANCIA PERSONALIZADA DE CAPACITACIÓN

El propósito de este documento es describir y validar los conocimientos, las habilidades y las destrezas que adquiera cada becario.

Esta constancia es responsabilidad directa del centro de trabajo y el tutor. Se sustenta en el programa de capacitación específico y en los resultados de la evaluación final de cada becario; por eso es una constancia personalizada.

La em

ite el centro de trabajo con el aval de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Mediante esta fórmula se respalda la confiabilidad del documento y se favorece que tenga mayor peso en el mercado laboral.

Para recibir el respaldo de la STPS, será necesario que el centro de trabajo haya desarrollado su plan de capacitación extendido y la evaluación del becario de acuerdo con las recomendaciones hechas en esta guía,³¹ y declare –bajo protesta de decir la verdad– que tiene la evidencia que lo prueba.



La constancia de capacitación personalizada se elabora con base en la evaluación final del becario; a continuación se muestra la propuesta de formato de constancia y las recomendaciones para su requisición.

Recomendaciones para el llenado del formato editable:

1. Acceda al “Formato para la constancia de capacitación” en su versión editable, la cual está disponible en la página web de Talento Aplicado: www.talentoaplicado.mx F.
2. Coloque el nombre de la empresa o una imagen de su logotipo en la parte central superior del formato.
3. **FORMATO PARA LA CONSTANCIA DE CAPACITACIÓN PERSONALIZADA**

³¹ Básicamente, que haya evaluado al becario en condiciones reales de trabajo, además de haber recabado de manera sistemática las evidencias de desempeño, producto, conocimiento y actitud que correspondan a la ocupación en que se capacite al becario.



(Nombre o logotipo de la empresa a que corresponde el centro de trabajo)



EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR QUE

(Nombre completo del becario)

cubrió un total (número de horas que duró la capacitación) en

(Nombre del centro de trabajo o empresa)

y demostró que puede desempeñar competentemente las siguientes funciones que corresponden a la ocupación de *(nombre de la ocupación)* de acuerdo con lo que establece el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones 2019:

(Escribir cada una de las funciones que corresponden a la ocupación en las que se capacitó al becario, siguiendo el formato verbo-objeto-condición).

Adicionalmente se capacitó para:

En caso de que se haya capacitado en otra u otras funciones adicionales, escribirlas siguiendo el formato verbo-objeto-condición)

SECRETARÍA DEL TRABAJO

POR LA EMPRESA
(La autoridad interna que determine la propia empresa)

EL TUTOR RESPONSABLE
(Anotar el nombre y teléfono)

4. Registre en el espacio que corresponda el nombre del becario, de la ocupación y de la empresa, así como la cantidad total de horas que duró la capacitación.
5. Posteriormente, enliste los objetivos específicos de la capacitación técnica que se relacionen directamente con las funciones que corresponden a la ocupación en que se capacitó al becario, de acuerdo con lo que señala el SINCO.³²
6. En caso de que la capacitación haya cubierto objetivos específicos que correspondan a funciones adicionales a las descritas en el numeral anterior, enlístelas también.
7. En la parte final del formato, registre el nombre y el cargo de la persona que firmará la constancia a nombre del centro de trabajo o la empresa.
8. Escriba también el nombre y teléfono del tutor que estuvo a cargo de la capacitación del becario.
9. Una vez registrada toda esta información, anote la fecha y envíe el formato a la STPS para su validación.

5.3 RECONOCIMIENTO DE EMPRESA

La experiencia en la formación y el desarrollo de recursos humanos ha permitido a algunas empresas emitir certificados propios al término de la capacitación. Aunque estrictamente no tienen validez oficial, muchos de estos certificados tienen un alto valor y reconocimiento en el mercado laboral.

Las empresas que emiten estos certificados tienen altos estándares de desempeño y cuentan con programas de capacitación que pueden aprovecharse para formar a los becarios.

Para capitalizar estas ventajas, en el programa JCF se prevé que estas empresas puedan entregar directamente un reconocimiento de empresa con el aval de la STPS, además de las constancias de capacitación y personalizada de capacitación.

Para contar con el respaldo de la Secretaría, es indispensable que la empresa haya desarrollado su plan de capacitación extendido de acuerdo con las recomendaciones hechas en esta guía.

Asimismo, la empresa debe confirmar que en la evaluación final del becario se consideró el desempeño directo de las funciones, la obtención de resultados o productos de trabajo y el dominio de conocimientos relevantes para poder realizar las funciones en una variedad de contextos.

En suma, este reconocimiento respalda la competencia que adquirió el becario y la capacitación que recibió. Aunque cada empresa define el proceso de evaluación, éste siempre debe basarse en evidencias de desempeño, resultados o productos, conocimientos y, en caso de que se requiera, también de actitud.

Para recibir el reconocimiento de empresa, el becario debe cubrir el período de capacitación completo y demostrar que es competente en las funciones que se le reconocen conforme a los estándares de calidad que establece la empresa.

Aunque el formato de este reconocimiento puede variar entre empresas, es indispensable que incluya la siguiente información:

- Nombre de la empresa que reconoce
- Nombre de la persona a la que se reconoce
- Nombre de la ocupación/espacio de trabajo de la capacitación
- Descripción de las funciones en las que es competente el becario
- Duración de la capacitación
- Fecha de emisión del reconocimiento
- Nombre, firma y datos de contacto del Tutor
- Firma de la persona que la empresa designe como responsable
- Aval de la STPS

³²Recuerde que para elaborar el plan de capacitación inicial o de registro (PCR), fue necesario consultar el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO) para saber qué funciones correspondían a la ocupación y elegir en cuáles se capacitaría al becario.



5.4 CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE UN CURSO

Su propósito es reconocer los resultados que haya obtenido el becario en cualquier curso que haya tomado en el marco del programa JCF, pero cuya finalización no conlleva la emisión de un certificado de competencia.

Este es el caso de distintos cursos que puede tomar el becario: aquellos que ofrece la empresa –ya sean internos o impartidos por un tercero– y, por supuesto, los que están disponibles en la plataforma del programa, www.jovenes-construyendoelfuturo.stps.gob.mx.

Dada la diversidad de oferentes de estos cursos, es previsible que el formato y el contenido de las constancias varíe mucho. Lo importante es que el becario las sume como evidencias que avalen sus capacidades y competencias para el trabajo.

5.5 CERTIFICADO DE COMPETENCIA TÉCNICA O LABORAL

Este documento establece que una persona ha cumplido con los criterios establecidos en un estándar de competencia laboral. Para obtener un certificado de este tipo se requiere pasar por un proceso de evaluación y certificación regulados nacional o internacionalmente, y ante una instancia acreditada. El proceso de evaluación y certificación tiene un costo que no será cubierto por la STPS. La entrega de este tipo de certificados requiere que se cumplan varios requisitos por el centro de trabajo y becarios, y contempla diferentes costos por lo que no es obligatorio.

Los requisitos son:

- Responder un instrumento diagnóstico para determinar si es viable la certificación en un estándar de competencia en particular.
- Registrarse al proceso de evaluación y, en caso necesario, pagar la cuota correspondiente.
- Someterse al proceso de evaluación y obtener los resultados establecidos para ser considerado competente conforme al estándar de referencia.
- Pagar el certificado.

El contenido del certificado de competencia laboral es el siguiente:

- Datos de la instancia que certifica
- Nombre de la persona a quien se certifica
- Nombre y clave del estándar certificado
- En algunas ocasiones se incluye una descripción más detallada de las funciones certificadas
- Lugar y fecha de emisión del certificado
- En México, el principal emisor de certificados de competencia laboral con alcance nacional es el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER).³³



³³En caso de que su centro de trabajo o empresa tenga interés en esta opción, puede obtener más información al respecto en la siguiente página web: www.conocer.gob.mx.

Para que un becario pueda obtener un certificado de competencia laboral, es necesario que el centro de trabajo alinee su capacitación con lo que establece el estándar de competencia laboral con validez nacional o internacional. Planear y llevar a cabo la capacitación con base en este estándar facilitará que los resultados del becario correspondan con lo que pide la instancia certificadora.³⁴

Así, el becario estará en condiciones de que lo evalúe una organización acreditada independiente del centro de trabajo; si demuestra que es competente, el becario podrá obtener el certificado correspondiente.

Si esta opción está disponible en el centro de trabajo, el papel del tutor consiste en darla a conocer al becario, informarle sobre el costo del proceso de evaluación y si fuera el caso, el financiamiento de la evaluación-certificación y ponerlo en contacto con la instancia certificadora para empezar el proceso.

Asimismo, es responsabilidad del centro de trabajo proporcionar a la STPS la información que se le solicite respecto a los certificados de competencia laboral que se obtengan en el marco del programa JCF.

5.6 CERTIFICADO DE COMPETENCIAS CLAVE O TRANSVERSALES

Si el plan de capacitación que el centro de trabajo ofrece a los becarios contempla el desarrollo de competencias clave o transversales, se sugiere que se motive a los becarios para que las evalúen y certifiquen.

Los certificados de competencias clave o transversales son documentos que respaldan el dominio que tienen las personas sobre una competencia. Se basa en procesos de evaluación-certificación que establece la instancia certificadora. Generalmente, se utiliza un estándar como referente. La entrega de este tipo de certificados requiere que se cumplan varios requisitos por el centro de trabajo y becarios, y contempla diferentes costos que no serán cubiertos por la STPS, por lo que no son obligatorios.

La instancia certificadora expide estos certificados y, por lo general, también ofrece los cursos correspondientes.

Los únicos requisitos para obtener este documento son:

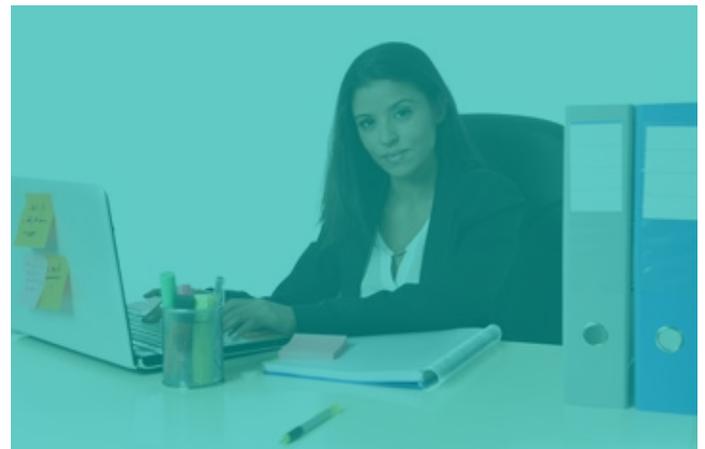
- Registrarse al proceso de evaluación-certificación
- Cubrir el costo.
- Someterse al proceso de evaluación y obtener los resultados necesarios para considerarse competente conforme al estándar de referencia.

El contenido general de estos certificados es el siguiente:

- Datos de la instancia que certifica
- Nombre de la persona a quien se certifica
- Nombre y clave del estándar o la competencia que se certifica
- Descripción más detallada de lo que la persona demostró que es capaz de hacer (en algunos casos)
- Lugar y fecha de emisión del certificado

Si la capacitación que se ofrece en el centro de trabajo incluye el desarrollo de competencias transversales, eso abre la posibilidad de que el becario se certifique. Para hacerlo es indispensable que exista una instancia que certifique la competencia de interés y, de ser necesario, cubrir el costo.

Si la capacitación incluye el desarrollo de competencias transversales, pero no hay quien las certifique o no hay recursos para pagar la certificación, las competencias adquiridas podrían reconocerse mediante una constancia de aprobación de curso emitida por quien lo haya impartido.



³⁴La elaboración o adopción de estándares de competencia laboral como parte de la gestión de los recursos humanos de una empresa puede ser muy útil.

5.7 CARTA DE RECOMENDACIÓN

Se elabora con el propósito de destacar las cualidades profesionales y personales del becario. No hay ningún requisito para elaborarla; se hace a petición del becario y con el aval del centro de trabajo, que es quien la emite. Incluye básicamente la siguiente información:

- Nombre del becario
- Nombre y dirección de la empresa/centro de trabajo
- Texto que describe los aspectos destacables del perfil y el desempeño de la persona recomendada

- Nombre, firma y datos de contacto del Tutor
- Nombre, firma y datos de contacto de quien extiende la carta
- Fecha en la que se expide la carta

El tutor se encarga de describir las cualidades del becario, mientras que la empresa o el centro de trabajo determina quién firma la carta.

5.8 INFORMACIÓN PARA EL BECARIO

Desde el inicio de la capacitación se debe informar al becario a qué opciones de reconocimiento podrá tener acceso.

Para facilitar ese proceso, en la siguiente tabla se describe de manera sucinta qué centros pueden ofrecer al becario cada tipo de reconocimiento.

Tipo de reconocimiento	Centros de trabajo/empresas
1. Constancia de capacitación	Todos los que hayan capacitado a algún becario en el marco del programa JCF.
2. Constancia personalizada de capacitación	Todos los que hayan capacitado y evaluado a algún becario en el marco del programa JCF, excepto aquellos que vayan a entregar un reconocimiento de capacitación de empresa.
3. Reconocimiento de capacitación de empresa	Los que sean avalados por la STPS para hacerlo.
4. Constancia de aprobación de un curso	Todos los que ofrezcan al becario tomar cursos adicionales relacionados con la capacitación (o los apoyen para hacerlo).
5. Certificado de competencia laboral	Los que hayan realizado la capacitación con base en un estándar de competencia laboral con reconocimiento nacional o internacional.
6. Certificado de competencia transversal	Los que ofrezcan cursos para este tipo de competencia y apoyen de alguna manera al becario para que se certifique.
7. Carta de recomendación	Todos los que hayan capacitado a algún becario en el marco del programa de JCF.

Adicionalmente, dado que uno de los objetivos del programa es apoyar a los jóvenes para que concluyan sus estudios de educación básica, media superior o superior, se debe orientar al becario al respecto para que lo haga a través de alguna opción en línea o distancia. También hay que informarle si el centro de trabajo puede darle algún tipo de apoyo para que lo haga.

Al definir junto con el becario su plan de trabajo personalizado, será necesario considerar sus intereses y discutir la posibilidad de que tome cursos adicionales o se certifique en alguna competencia laboral o transversal. Si decide hacerlo, hay que incluir las actividades que debe realizar para lograrlo y asignarles tiempo en el plan de trabajo personalizado.

COMENTARIO FINAL

Esta guía es un documento de apoyo fundamental para lograr los objetivos de JCF. Esperamos que, con base en sus recomendaciones, usted haya podido articular la capacitación, la evaluación y el reconocimiento de las competencias que adquirirán los jóvenes en el marco del programa JCF.

Tras seguir los pasos de esta guía, usted habrá elaborado un plan de capacitación para la ocupación o espacio de trabajo en cuestión. Este documento que usted acaba de articular le servirá de base para definir el plan de trabajo personalizado de cada becario.

Personalizar la capacitación es sumamente importante para lograr los objetivos del programa. La idea es que el plan de capacitación extendido se ajuste a las condiciones específicas de cada centro de trabajo y a las características e intereses de cada joven. Esto incluye la posibilidad de completar estudios de nivel básico o medio superior.

Como se ha mencionado en distintos documentos del programa,³⁵ el plan de trabajo personalizado se define de manera conjunta entre el tutor y el becario. Permite describir y organizar las actividades semanales del becario para lograr los objetivos de la capacitación técnica, así como los objetivos complementarios que se establezcan. También permite ajustar la ruta de la capacitación en función de los resultados que se alcancen.

Para facilitar su elaboración, se diseñaron una serie de recomendaciones y un formato,³⁶ documentos que estarán disponibles para los tutores y los centros de trabajo.

Con la certeza de que su experiencia en el trabajo y su compromiso con los jóvenes son elementos clave para ofrecer alternativas de formación y de vida a muchos jóvenes, el programa JCF agradece su participación en esta iniciativa.

GUÍA ELABORADA POR:
MARÍA DEL CARMEN MALPICA
JIMÉNEZ VIRGINIA RIVERA BERNAL

³⁵ "ABC del programa Jóvenes Construyendo el Futuro"; "ABC del tutor"; y "Recomendaciones para los primeros 30 días de los jóvenes becarios en los centros de trabajo".

³⁶ El documento de apoyo en el que se presentan se denomina "Guía ABC para Tutores".

A N E X O S

EJEMPLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO EL VENDEDOR EN TIENDA

PRESENTACIÓN

Con el propósito de facilitar la comprensión y el manejo de la “Guía metodológica para la capacitación y el reconocimiento de competencias adquiridas en el programa Jóvenes Construyendo el Futuro”, en este anexo se presenta un ejemplo de aplicación de las recomendaciones que aparecen en ella.

El ejemplo corresponde a un plan de capacitación extendido para la ocupación de vendedor en tienda. En este caso, el centro de trabajo es una empresa que se dedica a importar y comercializar alimentos, vinos y licores en un local y mediante el comercio electrónico. Sin embargo, aquí sólo se toman en cuenta las funciones del vendedor que está en el local.

El formato que se utiliza para desarrollar el plan de capacitación extendido (PCE) que aquí se presenta es el mismo que se describe en las instrucciones que contiene la Guía. Por tanto, si usted revisa la Guía junto con el ejemplo, podrá comprender mejor el sentido de las recomendaciones y la forma de aplicarlas.

FORMATO PARA EL PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del centro de trabajo y descripción genérica de sus actividades

Tienda Internacional de Productos Gourmet. Importa y comercializa alimentos, vinos y licores gourmet en tienda y mediante el comercio electrónico.

Tipo de capacitación. *Elija el área que corresponda.*

Comercio

Nombre y descripción del espacio de trabajo/ocupación³⁷ en que se capacitará al becario

Vendedor en tienda. Corresponde a la persona que está directamente en contacto con los clientes en la tienda; abarca tanto la sección de alimentos como la de bebidas.

Duración de la jornada de capacitación

Número de horas al día (mínimo 5/máximo 8): 6 (seis)

Número de días a la semana: 5 (cinco)

Grado escolar mínimo requerido

Secundaria

Requerimientos físicos para ocupar el espacio de trabajo

Ninguno

Datos del tutor

Nombre(s)

Fernando

Apellido paterno

Vázquez

Apellido materno

Lomelí

Puesto e información de su perfil que se relacione con su papel en esta capacitación

Es el jefe del área de ventas en tienda y tiene 20 años de antigüedad en la empresa. Es el encargado de evaluar el desempeño del personal y ha impartido varios cursos de capacitación.

Correo electrónico del tutor

fernandovl87@gmail.com

³⁷Para efectos del presente documento, espacio de trabajo y ocupación son sinónimos.

1. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 1. Funciones o actividades de trabajo que incluirá la capacitación

Funciones/actividades que se anotaron en el plan de capacitación inicial o de registro (PCR)	Funciones/actividades que abarcará la capacitación
1. Acomodar las mercancías en los estantes	<ul style="list-style-type: none"> Acomodar las mercancías en los estantes
2. Etiquetar las mercancías	<ul style="list-style-type: none"> Etiquetar las mercancías.
3. Averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Atender al cliente Averiguar la clase y la calidad el producto que desea el cliente Proporcionar información del producto. Indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos
4. Proporcionar información sobre el producto	
5. Indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos de los productos	
6. Atender a los clientes, despachar y cobrar	<ul style="list-style-type: none"> Despachar y cobrar
7. Realizar y ofrecer preparaciones básicas para la degustación de productos ³⁸	<ul style="list-style-type: none"> Realizar y ofrecer preparaciones básicas para la degustación de productos

1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

a) ¿Cuál es la principal responsabilidad de quien tiene esta ocupación en el centro de trabajo?

*Realizar actividades de apoyo a la venta de productos y venderlos en tienda.
Apoyar en las actividades de venta de productos y venderlos en la tienda.*

b) Redacte el objetivo general de la capacitación, completando la frase con el verbo, el objeto y la condición.

Al concluir la capacitación, el becario será competente para...	realizar actividades de apoyo a la venta y vender	los productos en tienda	siguiendo los criterios de organización y calidad que establezca la empresa.
---	---	-------------------------	--

Verbo que describa la acción principal

Objeto que señale sobre qué o quién ocurre la acción

Condición que indique los requerimientos de calidad

³⁸Esta función no aparece en la descripción del vendedor en tienda del Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO); sin embargo, dadas las actividades de esta tienda en particular, se decidió incluirla para que se integrara como otro objetivo específico de la capacitación.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 2. Objetivos específicos de la capacitación

Verbo que describa la acción principal	Objeto que señale sobre qué o quién ocurre la acción	Condición que indique los requerimientos de calidad
<i>Acomodar</i>	<i>la mercancía en los estantes</i>	<i>de acuerdo con su clase y tipo y considerando el manejo que requiera cada producto.</i>
<i>Etiquetar</i>	<i>las mercancías</i>	<i>siguiendo el procedimiento que corresponda a cada tipo de producto y verificando que no haya errores.</i>
<i>Atender</i>	<i>al cliente</i>	<i>de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa.</i>
<i>Despachar y cobrar</i>	<i>los productos</i>	<i>de forma correcta y eficiente, utilizando el sistema que se emplea en la tienda.</i>
<i>Realizar</i>	<i>preparaciones básicas para la degustación de productos</i>	<i>cuidando que su manejo y presentación estén acordes con las recomendaciones del proveedor.</i>

2. OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DE LA CAPACITACIÓN

En caso de que el centro de trabajo planee apoyar el desarrollo de los becarios mediante acciones complementarias, anote cuáles serían e indique su propósito.

- 1. Curso de habilidades para la comunicación efectiva en el trabajo. El propósito es que los jóvenes conozcan y apliquen estrategias de comunicación efectiva en el contexto laboral para desempeñarse de manera más competente en el trabajo.*
- 2. Curso de habilidades básicas de comunicación en inglés. El propósito es que los becarios puedan atender a clientes que solamente hablen inglés.*
- 3. Apoyo para que el becario concluya la educación básica o media superior. El propósito es impulsar al becario para que avance o concluya alguno de estos niveles educativos.*

3. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y ACTITUDES QUE SE REQUIEREN PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.⁴⁰

Tabla 3. Descripción de los objetivos específicos y listado con los contenidos de aprendizaje para cada uno de ellos

Objetivo específico: Acomodar la mercancía en los estantes, de acuerdo con su clase y tipo y según el manejo que requiera cada producto.

- *Lograr este objetivo significa que, cuando el becario termina de acomodar todos los productos, éstos:*
- *Están exhibidos y acomodados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su clase y tipo.*
- *Están limpios.*
- *Están libres de daños y no tienen alteraciones en el empaque.*
- *Tienen las etiquetas que les corresponden según su tipo (importados, orgánicos, con denominación de origen, etc.).*
- *Tienen una fecha de caducidad o vigencia visible, cuando aplica.*
- *Tienen un código de barras para su identificación en el sistema de la tienda.*
- *Tienen marcado el precio.*

Conocimientos que debe utilizar	Habilidades que debe aplicar	Actitudes que debe mostrar
---------------------------------	------------------------------	----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de la tienda para la organización de los productos por clase • Criterios específicos para el manejo de los productos en la tienda • Qué es un código de barras y cómo revisarlo • Qué tipo de etiquetas deben presentar los productos importados, orgánicos y con denominación de origen 	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar y verificar datos de los productos de la tienda • Manejar, limpiar y revisar físicamente los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden en la realización de las tareas • Cuidado en el manejo de los productos
---	--	--

⁴⁰Para ilustrar la aplicación de las recomendaciones metodológicas que se hacen a partir de esta sección, el ejemplo sólo incluirá los siguientes dos objetivos específicos: a) Acomodar la mercancía en los estantes de acuerdo con su tipo y considerando el manejo que requiera cada producto y b) Atender al cliente de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa. Sin embargo, recuerde que, al elaborar su PCE, deberá proporcionar la información que se solicita para cada uno de los objetivos específicos.

OBJETIVO ESPECÍFICO: ATENDER A LOS CLIENTES DE MANERA EFICIENTE Y AMABLE, CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA.

Lograr este objetivo significa que:

En cuanto a la recepción del cliente, el becario:

- Lo saluda con una frase de bienvenida.
- Le ofrece sus servicios.
- Se dirige a él siempre de "usted".
- Lo atiende en el orden de llegada.
- Reconoce la llegada de un segundo cliente con un saludo.
- Menciona el momento en que lo atenderá.

Para averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente, el becario:

- Escucha atentamente la solicitud del cliente.
- Hace las preguntas adecuadas cortésmente para identificar con mayor precisión qué es lo que desea.
- Verifica la existencia en tienda de los productos que correspondan a esa solicitud.

Para proporcionar información sobre los productos, el becario:

- Ofrece los productos que correspondan a la solicitud del cliente.
- Describe el origen geográfico y biológico de cada producto, así como otras características relevantes.
- Resuelve las dudas que plantea el cliente.

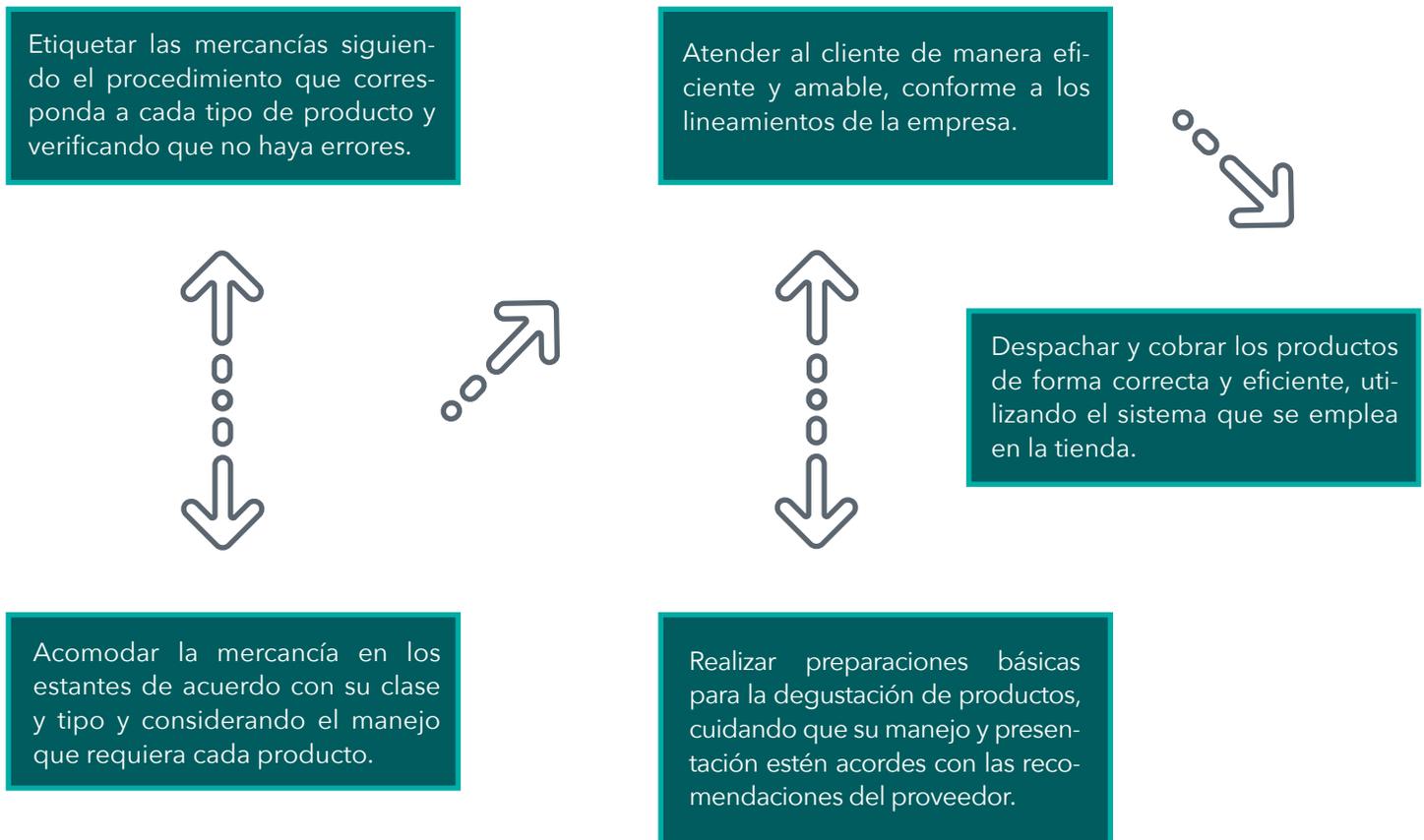
Para indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos, el becario:

- Comparte con el cliente las promociones aplicables a los productos que le interesen.
- Calcula, en ese caso, el precio final de los productos.

Conocimientos que debe utilizar	Habilidades que debe aplicar	Actitudes que debe mostrar
<ul style="list-style-type: none"> • Productos a la venta, su tipo y sus características principales: origen geográfico y biológico, procesos a los que se someten y recomendaciones de consumo • Rangos de precio de los productos según su tipo • Cómo están organizados los productos en los estantes • Cuáles son las promociones vigentes aplicables a los productos de la tienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo aritmético para realizar operaciones de venta en tienda • Comunicación verbal y no verbal para atender al cliente • Comunicación básica en inglés para la venta de productos en tienda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía con el cliente • Amabilidad

4. CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN. CÓMO SE REALIZARÁ EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.

4.1 LA SECUENCIACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE



4.2 EL PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PARA EL VENDEDOR EN TIENDA

Nombre completo del tutor: FERNANDO VÁZQUEZ LOMELÍ

Nombre del centro de trabajo: TIENDA INTERNACIONAL DE PRODUCTOS GOURMET

Introducción al espacio de trabajo/ocupación en la empresa⁴¹

Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • Funciones que cumple quien ocupa este espacio de trabajo e importancia de hacerlas con la calidad esperada • Posición en la cadena de mando • Lineamientos de seguridad e higiene en el trabajo • Reglas y recomendaciones que debe observar el becario durante su estancia en el centro de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentación del tutor</i> • <i>Recorrido por las instalaciones del centro de trabajo; observación y comentarios relevantes para desempeñarse como vendedor en la tienda</i> 	Primera semana
	Evaluación del aprendizaje	
	<u>Diagnóstica</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aplicación de cuestionario para identificar antecedentes de aprendizaje relevantes para la capacitación</i> <u>Formativa</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Intercambio de preguntas y respuestas durante la exposición del tutor para monitorear la comprensión de los contenidos</i> 	

Objetivo específico: Acomodar las mercancías en los estantes de acuerdo con su clase y tipo y considerando el manejo adecuado de cada producto.

Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • Criterios de la tienda para la organización de los productos por tipo • Criterios específicos para el manejo de los productos en la tienda • Qué es un código de barras y cómo revisarlo • Tipo de etiquetas que deben presentar los productos importados, orgánicos y con denominación de origen 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del tutor • Estudio independiente de los criterios y las definiciones por parte del becario 	Primer mes
	Evaluación del aprendizaje	
	<u>Formativa</u> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación por parte del becario de los criterios para la organización y el manejo de productos en tienda; hacerle correcciones en caso de ser necesario 	
Habilidades	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • Para la búsqueda y la verificación de datos de los productos de la tienda • Para el manejo, la limpieza y la revisión física de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostración de procedimientos por parte del tutor • Descripción del procedimiento por parte del becario • Práctica supervisada con productos en tienda • Práctica independiente para consolidar las habilidades 	Primer mes
Actitudes	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • Orden en la realización de las tareas • Cuidado en el manejo de los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrar al becario las ventajas de realizar las tareas de forma ordenada y convencerlo de la necesidad de manejar correctamente los productos • Modelar la secuencia de trabajo y el manejo de los productos • Reconocer explícitamente el orden y el buen manejo de los productos 	Desde el primer mes
	Evaluación	
	<u>Formativa</u> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntas y respuestas durante la explicación del tutor • Observación directa de las secuencias de trabajo del becario y la forma en que las modela 	

Desempeño competente de la función	Estrategia didáctica	Programación
<p>Cuando el becario termina de acomodar todos los productos, éstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Están exhibidos y acomodados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su clase y tipo • Están limpios • Están libres de daños y no tienen alteraciones en el empaque • Tienen las etiquetas que les corresponden según su tipo (importados, orgánicos, con denominación de origen, etc.) • Tienen una fecha de caducidad o vigencia visible, cuando aplica • Tienen código de barras • Tienen marcado el precio 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de estantes para acomodar determinados tipos y clases de productos con supervisión directa del tutor • Fortalecimiento de áreas de oportunidad para el desempeño competente mediante preguntas sobre los criterios para acomodar los productos y la ejercitación de esos criterios en la práctica • Práctica independiente en tienda 	<p>Finales del primer mes</p>
	<p>Evaluación</p> <p><u>Formativa</u> Aplicación de una lista de verificación cada vez que el becario concluya la tarea y retroalimentación sobre los errores que se detecten</p>	

Objetivo específico: Atender a los clientes de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa.

Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • Productos a la venta en la tienda, su tipo y sus características principales: origen geográfico y biológico, procesos a los que se someten y recomendaciones de consumo • Cómo están organizados los productos en los estantes • Rangos de precio de los productos según su tipo • Promociones aplicables a los productos • Cómo actuar cuando se recibe al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones generales del tutor acerca de los distintos temas⁴² • Recomendaciones del tutor acerca de la manera en que el becario puede estudiar las características –por categoría y por producto específico– de los vinos, los licores, las conservas, los quesos y otros productos gourmet que se vendan en la tienda: país de origen, proceso básico de producción y recomendaciones de consumo, entre otras • Identificación por parte del becario de rangos de precio por categorías de producto con base en información que proporcione el tutor • Estudio independiente por parte del becario de la información que le haya proporcionado el tutor 	<p>Desde el primer mes</p>
	<p>Evaluación</p> <p><u>Formativa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntas durante la exposición del tutor • Exposiciones del becario acerca de características y rangos de precios de distintos productos que vende la tienda • Cuestionarios mensuales acerca de distintas categorías de productos 	

Habilidades	Estrategia didáctica	Programación
Para averiguar la clase y el tipo de producto que desea el cliente	<ul style="list-style-type: none"> Exposición e ilustración por parte del tutor acerca de la lógica que debe seguirse para entender y delimitar las solicitudes del cliente Acompañamiento de atención al cliente e identificación de errores en la secuencia lógica que debe seguirse para identificar las necesidades del cliente Simulación de situaciones con el cliente Práctica supervisada para averiguar las necesidades del cliente Práctica independiente para consolidar la aplicación de la lógica 	Desde el primer mes
	Evaluación	Programación
	<u>Formativa</u> <ul style="list-style-type: none"> Preguntas intercaladas para monitorear la comprensión de la secuencia lógica Análisis de la secuencia lógica que sigue el becario e identificación de errores Guía de observación para la identificación de la clase y el tipo de producto que desea el cliente 	Desde el primer mes
Cálculo aritmético	Estrategia didáctica	Programación
	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y ejercicios de procedimientos aritméticos para el cálculo de precios, descuentos, costos totales, etc. de productos y ventas en tienda 	Desde el primer mes
	Evaluación	
	<u>Formativa</u> <ul style="list-style-type: none"> Resolución y análisis de problemas de cálculo relacionados con la venta de productos en tienda 	Desde el primer mes

Habilidades digitales básicas	Estrategia didáctica	Programación
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación del becario al curso en línea "Habilidades digitales" de la STPS Explicación y demostración del tutor para que el becario sepa cómo consultar datos sobre los productos en el sistema de la tienda Práctica en la cual el becario debe buscar la información que le solicite el tutor en un tiempo delimitado 	Desde el tercer mes
	Evaluación	Programación
Cálculo aritmético	Estrategia didáctica	Programación
	<p><i>Formativa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Monitoreo de la forma en que el becario busca información acerca de los productos 	Desde el tercer mes
	Evaluación	Programación
Comunicación verbal y no verbal ⁴³	Estrategia didáctica	Programación
	<ul style="list-style-type: none"> Simulaciones de atención al cliente en tienda Análisis de áreas de oportunidad y práctica para consolidar las habilidades 	Desde el primer mes
	Evaluación	Programación
Comunicación básica en inglés ⁴⁴	Estrategia didáctica	Programación
	<p><i>Formativa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de casos con deficiencias en la comunicación verbal y no verbal para que las corrija el becario Simulación de casos de atención al cliente 	Desde el primer mes
		Desde el primer mes
Comunicación básica en inglés ⁴⁴		Programación
		Sexto mes

⁴³Se prevé la incorporación del becario al curso "Comunicación efectiva en el trabajo".

⁴⁴Se prevé que el becario tome el curso "Comunicación básica en inglés" que se ofrece en el corporativo de la empresa.

Actitudes	Estrategia didáctica	Programación
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empatía con el cliente</i> • <i>Amabilidad</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Análisis de ejemplos que ilustren la importancia de que el vendedor en tienda mantenga estas actitudes</i> • <i>Observación y análisis de actitudes cuando se atiende a los clientes en la tienda</i> • <i>Identificación de las consecuencias de no tener estas actitudes</i> • <i>Simulación de la atención a clientes</i> • <i>Reconocimiento cuando el becario tenga comportamientos adecuados</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Desde el primer mes</i></p>
	Evaluación	Programación
	<p><i>Formativa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Observación de los comportamientos del becario, identificación de áreas de mejora y recomendaciones</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Desde el primer mes</i></p>

Para el desempeño competente de la función	Estrategia	Programación
<p><i>El becario atiende al cliente de la siguiente manera.</i> <u>Recepción del cliente:</u> <i>Lo saluda con una frase de bienvenida.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le ofrece sus servicios.</i> • <i>Se dirige a él siempre de "usted".</i> • <i>Lo atiende en el orden de llegada.</i> • <i>Reconoce la llegada de un segundo cliente con un saludo.</i> • <i>Menciona el momento en que lo atenderá.</i> • <i>Para averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente, el becario:</i> • <i>Escucha atentamente su solicitud.</i> • <i>Hace las preguntas adecuadas cortésmente para identificar con mayor precisión qué desea.</i> • <i>Verifica la existencia en tienda de los productos que correspondan a esa solicitud.</i> • <i>Para proporcionar información sobre los productos, el becario:</i> • <i>Ofrece los productos que correspondan a la solicitud del cliente.</i> • <i>Describe el origen geográfico y biológico de cada producto, así como otras características relevantes.</i> • <i>Resuelve las dudas que plantee el cliente.</i> • <i>Para indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos de los productos que interesen al cliente, el becario:</i> • <i>Le comparte las promociones aplicables a esos productos</i> • <i>Calcula, en ese caso, el precio final de los productos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Práctica supervisada por el tutor</i> • <i>Fortalecimiento de áreas de oportunidad para el desempeño competente</i> • <i>Práctica independiente en tienda</i> • <i>Evaluación periódica del desempeño</i> 	<p style="text-align: center;"><i>Desde el cuarto mes</i></p>

5. EVALUACION FINAL DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 4. Tipo de evidencias para evaluar el logro de los objetivos específicos de la capacitación

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA CAPACITACIÓN	Tipo de evidencia(s) que se requiere(n) para asegurar que el becario ha logrado el objetivo y es competente para desempeñar esa función específica			
Acomodar la mercancía en los estantes de acuerdo con su clase y tipo y considerando el manejo que requiere cada producto	DESEMPEÑO		CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	ACTITUD(ES)
	OBSERVADO	FRENTE UN PRODUCTO O RESULTADO		
<p>Cuando el becario termina de acomodar todos los productos, éstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Están exhibidos y acomodados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su clase y tipo. • Están limpios. • Están libres de daños y no tienen alteraciones en el empaque. • Tienen las etiquetas que les corresponden según su tipo (importados, orgánicos, con denominación de origen, etc.). • Tienen una fecha de caducidad o vigencia visible, cuando aplica. • Tienen código de barras. • Tienen marcado el precio. 		Tres estantes con los productos acomodados por el becario		

Atender a los clientes de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa.	DESEMPEÑO		CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	ACTITUD(ES)
	OBSERVADO	MEDIANTE UN PRODUCTO O RESULTADO		
<p><u>En cuanto a la recepción del cliente, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lo saluda con una frase de bienvenida. Le ofrece sus servicios. Se dirige a él siempre de "usted". Lo atiende en el orden de llegada. Reconoce la llegada de un segundo cliente con un saludo. Menciona el momento en que lo atenderá. 	Observación directa de la atención a 10 clientes		Cómo se producen los distintos tipos de vino de mesa, espumosos, y destilados. Cuáles son las regiones de origen de los vinos que se venden en tienda	Amabilidad hacia el cliente Empatía con cliente
<p><u>Para averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente y proponerle los productos que podrían satisfacerlo, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Hace las preguntas adecuadas cortésmente para identificar con mayor precisión qué es lo que desea. Verifica la existencia en tienda de los productos que correspondan a esa solicitud 			Clasificación de los vinos en tienda de acuerdo con tipo, su calidad y precio	
<p><u>Para proporcionar información sobre los productos, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrece los productos que correspondan a la solicitud del cliente. Describe el origen geográfico y biológico de cada producto, así como otras características relevantes. Resuelve las dudas que plantea el cliente. 				

<p><i>Para indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos aplicables, el becario:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparte con el cliente las promociones aplicables a los productos que le interesen. • Calcula, en ese caso, el precio final de esos productos. 				
--	--	--	--	--

Tabla 5. Elementos para la evaluación mediante la observación directa del desempeño

<i>¿Qué funciones o actividades se evaluarán y cómo deben realizarse?</i>	<i>Cantidad de observaciones</i>
<i>Etiquetar las mercancías siguiendo el procedimiento que corresponda a cada tipo de producto y verificando que no haya errores.</i>	<i>Etiquetado de 3 productos distintos en bloques de 30</i>
<i>Averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente para proponerle los productos de la tienda que podrían satisfacerlo.</i>	<i>Atención a 10 clientes</i>
<i>Proporcionar información acerca del producto, incluyendo sus principales características y su origen geográfico y biológico.</i>	<i>Atención a 10 clientes</i>
<i>Indicar al cliente los precios, las condiciones de crédito y los descuentos de los productos con claridad y precisión antes de cerrar la venta.</i>	<i>Atención a 10 clientes</i>
<i>Realizar preparaciones básicas para la degustación de productos, cuidando que su manejo y presentación estén acordes con las recomendaciones del proveedor.</i>	<i>Preparación de cinco productos distintos</i>

Tabla 6. Elementos para la evaluación mediante la revisión de productos o resultados

<i>¿Qué producto o resultado se revisará?</i>	<i>Cantidad</i>
<i>Acomodo de la mercancía en los estantes</i>	<i>Tres estantes completos</i>
<i>Etiquetado de mercancías</i>	<i>10 productos de distintos tipos</i>
<i>Presentación de productos para degustación</i>	<i>De cinco distintos tipos de producto</i>

Tabla 7. Elementos para la evaluación mediante la confirmación de conocimientos

<i>¿Qué conocimiento se confirmará?</i>	<i>Nivel de dominio</i>
<i>Cómo se producen los distintos tipos de vino de mesa (tinto, blanco y rosado), los vinos espumosos y las bebidas destiladas</i>	<i>Comprensión</i>
<i>Cuáles son los lugares de origen de los vinos que se venden en tienda</i>	<i>Comprensión</i>
<i>Clasificación de los vinos en tienda según su tipo, calidad y precio</i>	<i>Conocimiento</i>

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Ocupación o espacio de trabajo			
Empleado encargado de vender en tienda gourmet			
Nombre de quien realiza la observación		Fechas de aplicación	
Fernando Vázquez Lomelí		Inicio	Término
Nombre de la persona que realiza la actividad		24/VI/2019	31/VI/2019
Claudia Fernández Gómez			
CARACTERÍSTICAS DE LAS ACCIONES Y/O COMPORTAMIENTOS	SE CUMPLE		OBSERVACIONES
	SÍ	No	
En cuanto a la recepción del cliente, el becario:			
• Lo saluda con una frase de bienvenida	✓✓✓✓✓	✓	
• Le ofrece sus servicios	✓✓✓✓✓		
• Se dirige a él siempre de "usted"	✓✓✓✓	✓	
• Lo atiende en el orden de llegada	✓✓✓	✓	
• Reconoce la llegada de un segundo cliente con un saludo	✓✓✓	✓	
• Menciona el momento en que lo atenderá	✓✓✓	✓	
Para averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente y proponerle los productos de la tienda que podrían satisfacerlo, el becario:			
• Escucha la solicitud del cliente	✓✓✓✓		
• Interactúa con el cliente para averiguar con mayor precisión la clase y la calidad del producto que desea	✓✓✓		
• Identifica los productos que podrían satisfacer la solicitud del cliente	✓✓✓✓		
Para proporcionar información al cliente acerca de las principales características del producto, así como de su origen geográfico y biológico, el becario:			
• Verifica la existencia de los productos que propone para atender la solicitud del cliente	✓✓✓✓		
• Describe las características más relevantes de los productos que propone –origen geográfico y biológico, procesos especiales, denominación de origen, etc.– y sus precios	✓✓✓	✓	
• Aclara las dudas que plantee el cliente	✓✓✓✓✓		
Para indicar los precios, las condiciones de crédito y los descuentos de los productos que interesen al cliente, el becario:			
• Comparte con el cliente las promociones aplicables a los productos que le interesen	✓✓✓✓		
• Calcula, en ese caso, el precio final de los productos	✓✓✓✓	✓	
ACTITUDES			
<u>Amabilidad hacia el cliente:</u>			
• El becario es cortés al interactuar con el cliente	✓✓✓✓✓		
<u>Empatía con el cliente</u>			
• El becario muestra interés por satisfacer la solicitud del cliente	✓✓✓		

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Hubo algunos casos en los cuales el becario no mostró el comportamiento que se esperaba de él; sin embargo, en ninguno de los rubros falló en más de una de las 10 observaciones que se hicieron. Se considera, por tanto, que el becario cumplió satisfactoriamente con el desempeño que se esperaba de él. Cuando proporcionó información a los clientes y resolvió sus dudas, el becario demostró su dominio funcional de los conocimientos.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Ocupación o espacio de trabajo	Producto/resultado a revisar		
<i>Empleado encargado de vender en tienda gourmet</i>	<i>Acomodo de la mercancía en los estantes de la tienda según su clase y tipo y de acuerdo con el manejo que requiera cada producto.</i>		
<i>Nombre de quien elaboró el producto/resultado</i>	<i>Fecha(s) de elaboración</i>		
<i>Claudia Fernández Gómez</i>	<i>28/VI/2019</i>		
<i>Nombre de quien realiza la verificación</i>	<i>Fecha de revisión</i>		
<i>Fernando Vázquez Lomelí</i>	<i>28/VI/2019</i>		
<i>Revise si el producto o resultado cumple con cada una de las siguientes características y registre el resultado en la columna correspondiente. Si tiene alguna observación al respecto, escríbala también.</i>			
Cuando el becario termina de acomodar todos los productos, éstos:	PRESENTE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
• <i>Están exhibidos y acomodados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su clase y tipo.</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Están limpios.</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Están libres de daños y no tienen alteraciones en el empaque.</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Tienen las etiquetas que les corresponden según su tipo (importados, orgánicos, con denominación de origen, etc.).</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Tienen una fecha de caducidad o vigencia visible, cuando aplica.</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Tienen un código de barras para su identificación en el sistema de la tienda.</i>	✓ ✓ ✓		
• <i>Tienen marcado el precio.</i>	✓ ✓		

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

La revisión de los estantes muestra que el becario cumple prácticamente con todos los criterios establecidos para la función: acomodar la mercancía en los estantes de la tienda de acuerdo con su clase y tipo y de acuerdo con el manejo que requiere cada producto.

Tabla 4. Tipo de evidencias para evaluar el logro de los objetivos específicos de la capacitación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CAPACITACIÓN	Tipo de evidencia que se requiere para comprobar que el becario ha logrado el objetivo y es competente para desempeñar esa función específica			
<i>Acomodar las mercancías en los estantes de acuerdo con su clase y tipo y manejando cada producto de forma adecuada</i>	DESEMPEÑO			ACTITUD(ES)
	OBSERVADO	MEDIANTE UN PRODUCTO O RESULTADO	CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	
<p><i>Cuando el becario termina de acomodar los productos, éstos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Están exhibidos y acomodados en el mobiliario que les corresponde de acuerdo con su clase y tipo</i> • <i>Están limpios</i> • <i>Están libres de daños y no tienen alteraciones en el empaque</i> • <i>Tienen las etiquetas que les corresponden según su tipo (importados, orgánicos, con denominación de origen, etc.)</i> • <i>Tienen una fecha de caducidad o vigencia visible, cuando aplica.</i> • <i>Tienen código de barras</i> • <i>Tienen marcado el precio</i> 		<p>3 estantes con los productos acomodados por el becario</p> <p>REVISADOS</p>		

Atender a los clientes de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa.	DESEMPEÑO		CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	ACTITUD(ES)
	OBSERVADO	MEDIANTE UN PRODUCTO O RESULTADO		
<p><u>En cuanto a la recepción del cliente, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Lo saluda con una frase de bienvenida Le ofrece sus servicios Se dirige a él siempre de "usted" Lo atiende en el orden de llegada Reconoce la llegada de un segundo cliente con un saludo Menciona el momento en que lo atenderá 	<p>Observación directa de la atención a 10 clientes</p> <p>OBSERVADOS</p>		<p>Cómo se producen los distintos tipos de vino de mesa, los vinos espumosos y las bebidas destiladas</p> <p>Cuáles son los lugares de origen de los vinos que se venden en la tienda</p> <p>CONFIRMADOS</p>	<p>Amabilidad hacia el cliente</p> <p>Empatía con cliente</p> <p>CONFIRMADAS</p>
<p><u>Para averiguar la clase y la calidad del producto que desea el cliente y proponerle los productos de la tienda que podrían satisfacerlo, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Hace las preguntas adecuadas de forma cortés para identificar con mayor precisión qué es lo que desea Verifica la existencia de los productos en tienda que respondan a esta solicitud 			<p>Clasificación de los vinos en tienda de acuerdo con tipo, su calidad y precio</p> <p>CONFIRMADOS</p>	
<p><u>Para proporcionar información sobre los productos, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrece al cliente los productos que atiendan su solicitud Describe el origen geográfico y biológico de cada producto, así como otras características relevantes Resuelve las dudas que plantee el cliente 				
<p><u>Para indicar el precio, las condiciones de crédito y los descuentos aplicables, el becario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Comparte con el cliente las promociones aplicables a los productos que le interesen Calcula, en ese caso, el precio final de los productos 				

CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS

Ocupación o espacio de trabajo	Función para la que se confirman los conocimientos
<i>Empleado encargado de vender en tienda gourmet</i>	<i>Atender a los clientes de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa.</i>
Nombre del becario	Fecha de aplicación
Claudia Fernández Gómez	30/VI/2019

Nombre de quien evalúa las respuestas

Fernando Vázquez Lomelí

Responda por escrito cada una de las siguientes preguntas:

1. *¿Cuáles son las principales etapas en el proceso de elaboración de los vinos tintos?*

A lo largo de la historia, este proceso se ha ido perfeccionando y se ha hecho más complejo, en gran parte debido a la intervención del enólogo como especialista en este campo.

La primera etapa –una vez cultivadas las uvas– es la vendimia, durante la cual se recolectan y seleccionan las uvas. Es muy importante que esto se realice en el momento en que las uvas estén en su momento ideal de maduración. Después se realiza el despallado, que consiste en separar las uvas de la parte verde del racimo. En la última parte de esta primera etapa, se debe romper la piel de las uvas para extraer su jugo. Hay que tener cuidado de no presionar mucho las semillas porque eso puede provocar un sabor amargo en el vino.

La segunda etapa corresponde a la primera fermentación y maceración; durante la fermentación el azúcar de la uva se transforma hasta convertirse en alcohol, mientras que la maceración hará que el jugo de uva comience a aportar a la bebida aspectos como el color, los aromas o los taninos.

La tercera etapa consiste en una segunda fermentación. Durante ésta el ácido málico se transforma en ácido láctico, lo cual evita un exceso de acidez en el vino.

La cuarta etapa se refiere al trasiego, la clarificación y la filtración. Aquí se cambia el caldo original a otro recipiente para que se oxigene y para eliminar impurezas.

En la quinta etapa se hace la crianza, es decir, se deja reposar el vino para que se afinen sus matices y aromas.

La última etapa es la del embotellado. En sentido estricto, esta etapa también forma parte de su crianza porque, dentro la botella, el vino también evolucionará.

2. *¿Cuál es la principal diferencia en el proceso de elaboración de un vino tinto, un blanco y un rosado?*

En el caso del vino tinto, la uva roja se prensa con todo y cáscara, mientras que para el vino blanco se prensa sólo la pulpa de la uva blanca. El vino rosado se elabora sobre la base de un vino blanco, pero se le añade piel de uva roja.

3. *¿De qué regiones del mundo se venden vinos tintos en la tienda?*

Francia, Italia, España, Estados Unidos, Chile, Argentina, Australia, Sudáfrica, Alemania, Portugal, Croacia, Nueva Zelanda, Uruguay, Turquía, Perú y México.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

El becario respondió correctamente las preguntas del cuestionario, lo que confirma su conocimiento de estos temas.

**EL PRESENTE DOCUMENTO HACE CONSTAR QUE**

Laura López Noriega

cubrió un total de **1150 horas de capacitación** en la

Tienda Internacional de Productos Gourmet

y demostró que puede desempeñar competentemente las siguientes funciones que corresponden a la ocupación de **vendedor en tienda**, de acuerdo con lo que establece el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones 2019:

1. Acomodar la mercancía en los estantes de acuerdo con su clase y tipo y considerando el manejo que requiera cada producto.
2. Etiquetar las mercancías siguiendo el procedimiento que corresponda a cada tipo de producto y verificando que no haya errores.
3. Atender al cliente de manera eficiente y amable, conforme a los lineamientos de la empresa
4. Despachar y cobrar los productos de forma correcta y eficiente, utilizando el sistema que se emplea en la tienda.

Adicionalmente se capacitó para:

5. Realizar preparaciones básicas para la degustación de productos, cuidando que su manejo y presentación estén acordes con las recomendaciones del proveedor.

SECRETARÍA DEL TRABAJO

POR LA EMPRESA
LIC. JUANA MARÍA
GONZÁLEZ MÉNDEZ
Directora General

EL TUTOR RESPONSABLE
FERNANDO VÁZQUEZ LOMELÍ
Tel. 55-2245-2870
55234870 ext. 4267

FORMATO DE PLAN DE CAPACITACIÓN EXTENDIDO

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del centro de trabajo y descripción genérica de sus actividades

Tipo de capacitación. Elija el área que corresponda.

Nombre y descripción del espacio de trabajo/ocupación⁴⁵ en que se capacitará al becario

Duración de la jornada de capacitación

Grado escolar mínimo requerido

Requerimientos físicos para ocupar el espacio de trabajo

Datos del tutor

Nombre(s)

Apellido paterno

Apellido materno

Puesto e información de su perfil que se relacione con su papel en esta capacitación

Correo electrónico del tutor

⁴⁵Para efectos del presente documento, espacio de trabajo y ocupación son sinónimos.

1. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 1. Funciones o actividades de trabajo que incluirá la capacitación

Funciones/actividades que se anotaron en el plan de capacitación inicial o de registro (PCR)	Funciones/actividades que abarcará la capacitación

1.1 OBJETIVO GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

¿Cuál es la principal responsabilidad de quien tiene esta ocupación en el centro de trabajo?

Redacte el objetivo general de la capacitación, completando la frase con el verbo, el objeto y la condición.

Al concluir la capacitación, el becario será competente para...			
---	--	--	--

Verbo que describa la acción principal

Objeto que señale sobre qué o quién ocurre la acción

Condición que indique los requerimientos de calidad

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 2. Objetivos específicos de la capacitación

<i>Verbo</i> que describa la acción principal	<i>Objeto</i> que señale sobre qué o quién ocurre la acción	<i>Condición</i> que indique los requerimientos de calidad

2. OBJETIVOS COMPLEMENTARIOS DE LA CAPACITACIÓN

En caso de que el centro de trabajo planea apoyar el desarrollo de los becarios mediante acciones complementarias, anote cuáles serían e indique su propósito.

3. CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN. Conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para lograr los objetivos

Tabla 3. Descripción de los objetivos específicos y listado con los contenidos de aprendizaje para cada uno de ellos

Objetivo específico:		
<i>Lograr este objetivo significa que...</i>		
Conocimientos que debe utilizar	Habilidades que debe aplicar	Actitudes que debe mostrar
•	•	•
Objetivo específico:		
<i>Lograr este objetivo significa que...</i>		
Conocimientos que debe utilizar	Habilidades que debe aplicar	Actitudes que debe mostrar
•	•	•

4. LAS CARACTERÍSTICAS DE LA CAPACITACIÓN. Cómo se realizará el proceso de capacitación.

4.1 LA SECUENCIACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

4.2 PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

PROGRAMA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PARA EL VENDEDOR EN TIENDA

Nombre completo del tutor:

Nombre del centro de trabajo:

INTRODUCCIÓN AL ESPACIO DE TRABAJO/OCUPACIÓN EN LA EMPRESA

Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación del aprendizaje	

Objetivo específico:

Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación del aprendizaje	

Habilidades	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación	

Actitudes	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación	

Desempeño competente de la función	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación	

Objetivo específico:		
Conocimientos	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación del aprendizaje	
Habilidades	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación del aprendizaje	
Actitudes	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación	
Desempeño competente de la función	Estrategia didáctica	Programación
	Evaluación	

5. EVALUACION FINAL DE LA CAPACITACIÓN

Tabla 4. Tipo de evidencias para evaluar el logro de los objetivos específicos de la capacitación

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA CAPACITACIÓN	Tipo de evidencia(s) que se requiere(n) para asegurar que el becario ha logrado el objetivo y es competente para desempeñar esa función específica			
	DESEMPEÑO			
	OBSERVADO	MEDIANTE UN PRODUCTO O RESULTADO	CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	ACTITUD(ES)
	DESEMPEÑO			
	OBSERVADO	MEDIANTE UN PRODUCTO O RESULTADO	CONFIRMAR CONOCIMIENTO(S)	ACTITUD(ES)

Tabla 5. Elementos para la evaluación mediante la observación directa del desempeño

¿Qué funciones o actividades se evaluarán y cómo deben realizarse?	Cantidad de observaciones

Tabla 6. Elementos para la evaluación mediante la revisión de productos o resultados

¿Qué producto o resultado se revisará?	Cantidad

Tabla 7. Elementos para la evaluación mediante la confirmación de conocimientos

¿Qué conocimiento se confirmará?	Nivel de dominio

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Ocupación o espacio de trabajo			
Nombre de quien realiza la observación	Fechas de aplicación		
	Inicio	Término	
Nombre de la persona que realiza la actividad			
CARACTERÍSTICAS DE LAS ACCIONES Y/O COMPORTAMIENTOS	SE CUMPLE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
ACTITUDES			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			

LISTA DE VERIFICACIÓN

Ocupación o espacio de trabajo	Producto/resultado a revisar		
Nombre de quien elaboró el producto/resultado	Fecha(s) de elaboración		
Nombre de quien realiza la verificación	Fecha de revisión		
Revise si el producto o resultado cumple con cada una de las siguientes características y registre el resultado en la columna correspondiente. Si tiene alguna observación al respecto, escríbala también.			
	SE CUMPLE		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
•			
•			
•			
•			
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			

