



# **CURSO DE INSTRUCTORES**

PARA SUPERVISORES

**GERENCIA DE PREVENCION DE RIESGOS  
SUB-GERENCIA DE CAPACITACION**

**MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.**

## TEMARIO

INTRODUCCION

UNIDAD I

- **El Proceso Enseñanza - Aprendizaje**
  - Conceptos
  - Conductas humanas
  - Factores didácticos

UNIDAD II

- **Objetivos** (¿Por qué?)
  - Clasificación
  - Importancia

UNIDAD III

- **El Alumno Adulto** (¿Quién aprende?)
  - Características
  - Sistemas de trabajo
  - Relaciones

UNIDAD IV

- **El Instructor o Relator** (¿Quién enseña?)
  - Conceptos
  - Características
  - Funciones

UNIDAD V

- **El Método Didáctico** (¿Cómo?)
  - Métodos y Procedimientos
  - Análisis de Tarea

UNIDAD VI

- **Recursos Didácticos** (¿Con qué?)
  - Locales
  - Ayudas
  - Dimensionamiento

UNIDAD VII

- **Preparación de una Clase** (¿Qué?)
  - Etapas de una clase
  - Plan de clase

UNIDAD VIII

- **Evaluación** (¿Aprendió?)
  - Instrumentos de medición

EPILOGO

— 06948 —  
**GAMARA CHILENA DE  
LA CONSTRUCCION  
Centro Documentación**





## INTRODUCCION

Este Manual del "Curso de Instructores" ha sido diseñado exclusivamente pensando en ayudar al Supervisor a cumplir una de sus obligaciones primordiales en la empresa, cual es la **prevención de los accidentes**. Es indudable que si desea eliminar los accidentes laborales, de tan alto costo, es indispensable **instruir** al personal subalterno sobre la manera correcta de ejecutar sus labores para lograr un trabajo seguro y por tanto eficiente.

Una de las causas más frecuentes de incidentes o accidentes personales es la falta de conocimiento, o sea, la ignorancia. El trabajador "cree" saber hacer las cosas y de hecho puede que no haya aprendido nunca a hacer el trabajo de la manera correcta y sólo se guíe por su intuición natural. También puede darse el caso que el trabajador aprendió una vez aunque no suficientemente como para corregir sus hábitos de trabajo y motivarse con la Seguridad.

La instrucción entonces es una de las labores principales de un Supervisor. Por definición, el Supervisor no efectúa las tareas por sí mismo; sino que él logra sus objetivos laborales a través de sus subordinados, quienes hacen las cosas de acuerdo con las instrucciones que el Supervisor les imparte.

La labor de instruir al subalterno es en algunos aspectos más difícil que la de un maestro de escuela; pero, en otros es más sencilla si se observan algunas reglas básicas que aquí se señalan.

La comprobación del aprendizaje de los trabajadores de un Supervisor no consiste en aprobar un examen, sino en lograr un trabajo bien hecho y... a la primera! Esto es, libre de accidentes incapacitantes.

Además, los trabajadores no "pasan de curso" como en el colegio al final de año, sino que continúan trabajando para el Supervisor por mucho tiempo, por lo general.



En el momento de ser contratado y antes de empezar su trabajo, un trabajador nuevo debe recibir instrucción sobre las Normas de Prevención de Riesgos vigentes en la empresa y en su área específica. Esta instrucción o Inducción al Hombre Nuevo es dada en algunas empresas por el Depto. de Personal o por el Depto. de Prevención de Riesgos; sin embargo, esto no exime al Supervisor de su responsabilidad de darle personalmente la instrucción inicial a su hombre nuevo.

Asimismo, todo trabajador reubicado debe ser reinstruido al empezar un nuevo trabajo. Aunque haya estado desarrollando un trabajo similar, es necesario que el Supervisor le manifieste claramente qué es lo que espera de él, para que conozca las ideas de su Supervisor sobre la clase de trabajo que le corresponde desarrollar. Puede suceder que en el trabajo anterior no se tuvieran mucho en cuenta los riesgos; por esta razón, el Supervisor deberá instruir al hombre reubicado sobre lo que tiene que hacer y sobre los riesgos asociados a este nuevo trabajo. Una buena instrucción ayuda a la Seguridad aunque sólo sea dada sobre los aspectos técnicos de la tarea.

La habilidad para enseñar no es solamente un don que poseen unas pocas personas. Algunos ciertamente parecen ser buenos instructores por naturaleza, pero pueden haber aprendido a enseñar en base a estudio y práctica.

**Cualquier Supervisor puede convertirse en un buen Instructor.** Sólo lea este Manual y cumpla con sus recomendaciones, sin olvidar que la instrucción - igual que muchas otras habilidades- se aprende con la práctica.

Recuerde: **La seguridad siempre es un elemento clave** y si el trabajador se accidentó es porque **usted** no le enseñó el método seguro.







MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD I

# EL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE





## Indice Unidad I

	Página
I.1 Conceptos Usados en Capacitación Ocupacional	3
I.2 Aspectos de la Conducta Humana	4
I.3 Conceptos Usados en Capacitación Ocupacional (cont.)	6
I.4 Recomendaciones para el Futuro Instructor	6
I.5 Los Factores Didácticos	8





## UNIDAD I

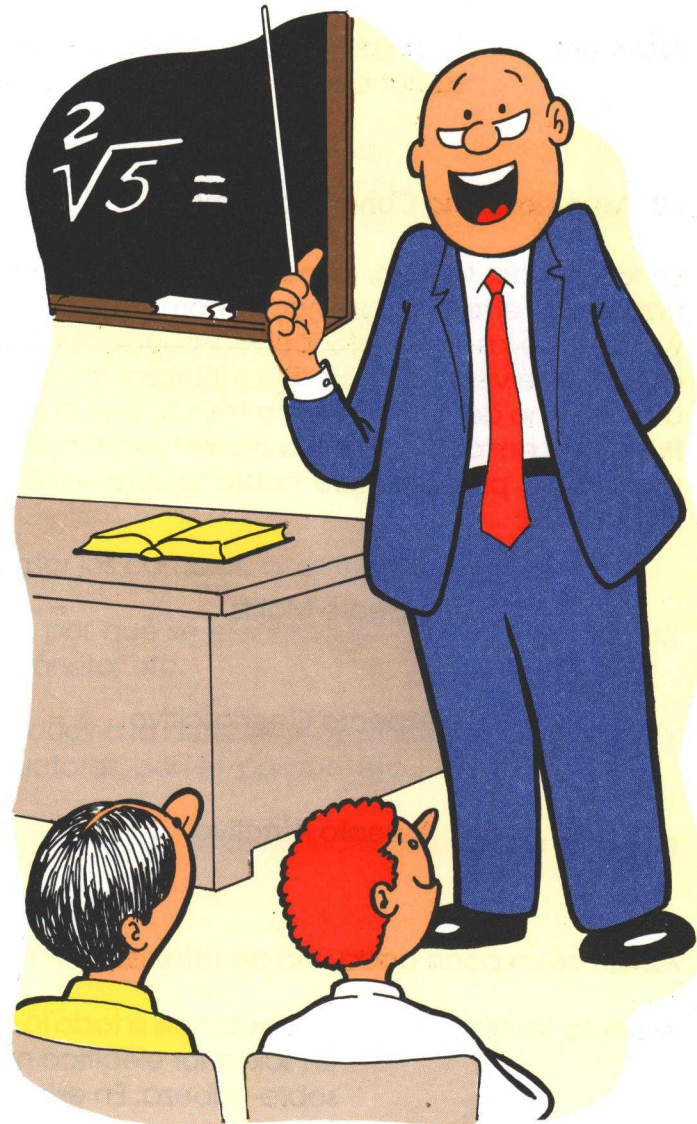
### EL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

#### I.1 Conceptos usados en Capacitación Ocupacional.

En cada área del campo laboral existe y se utiliza un vocabulario propio; son las palabras técnicas que tienen un significado propio y casi exclusivo para todas las personas que trabajan en esa área específica. Por ejemplo: para un fresador, la palabra **Módulo** significa únicamente la herramienta adecuada para fresar engranajes. Distinto es el significado que esta palabra tiene para un técnico en computación o para un carpintero. Cada especialidad laboral tiene entonces un vocabulario técnico muy propio.

**Capacitación Ocupacional** tiene también un léxico propio y que tiene un solo significado para todas las personas de la empresa que capacitan a su personal, es decir, es un lenguaje común entre los Supervisores. Veamos algunos conceptos usados en esta área:

- Cultura** - Conjunto de valores, normas, creencias, actitudes, percepciones y conductas particulares de un grupo, que surgen de la interacción de las personas.
- Educación** - Es la acción de comunicar cultura.
- Pedagogía** - Disciplina que se preocupa de todos los problemas de la educación.
- Didáctica** - Parte de la Pedagogía que se preocupa del "cómo" enseñar y del "cómo" aprender, es decir, del proceso Enseñanza - Aprendizaje.





- Enseñar** - Más que traspasar conocimientos, enseñar es provocar cambios de conducta o comportamiento en los trabajadores-alumnos.
- Aprender** - Más que retener conocimientos en la memoria, es tomar la iniciativa de cambiar uno mismo su conducta, desarrollando al máximo las capacidades de reflexión.

## 1.2 Aspectos de la Conducta Humana.

En la vida del trabajo, lo que realmente apreciamos y evaluamos es el comportamiento o conducta del trabajador: el trabajo que hace y cómo lo hace. En otros términos, sus **actitudes**, que son observables por todos y a partir de las cuales el Supervisor puede deducir cuánto sabe el hombre sobre esa tarea específica. El juicio que el Supervisor se forma de los integrantes de su equipo de trabajo proviene de las conductas observadas a diario y no del conocimiento teórico que el trabajador posea.

Pues bien, en toda conducta del ser humano se pueden distinguir tres aspectos inseparables, esto es, siempre van juntos; pero, siempre habrá uno de ellos que se destaca con preferencia sobre los demás. Estos aspectos son:

- Aspecto Motriz = el hacer; la habilidad.
- Aspecto Cognoscitivo = el saber; la teoría; la tecnología.
- Aspecto Afectivo = el sentir; la responsabilidad; la seguridad.

Abramos un poco cada uno de estos aspectos:

**Aspecto Motriz** : Corresponde a todo lo que es **acción**, movimiento o habilidad manual. Por ejemplo, un soldador eléctrico necesita mucha habilidad o destreza para soldar en posición sobre-cabeza. En este tipo de trabajo, destaca preferentemente el aspecto motriz.





**Aspecto Cognoscitivo** : Corresponde a los conocimientos teóricos o tecnología propia de la tarea que se está ejecutando. Por ejemplo: para poner en servicio una turbina, la acción motriz se reduce a apretar botones y accionar válvulas; pero, el operador debe saber mucha tecnología para hacerlo adecuadamente. En este ejemplo destaca preferentemente el aspecto cognoscitivo.

**Aspecto Afectivo** : Corresponde al cuidado o responsabilidad con que se desarrolla una tarea dada para no provocar lesiones a personas ni daños a los materiales o equipos. Es aquí donde se observa de preferencia la "cultura" del trabajador en materias de Prevención de Riesgos.

Recordemos lo ya expresado: estos tres aspectos conductuales son inseparables entre sí. Esto significa que en cualquier conducta individual, aunque destaque uno de los aspectos -el motriz, por ejemplo- siempre algo de conocimiento debe tener la persona y algunos cuidados o precauciones deberá observar.

Analicemos brevemente ahora estos tres aspectos en una conducta determinada. Por ejemplo: conducir un vehículo.

- a) Aspecto motriz                      cerrar contacto, embragar, pasar los cambios, acelerar, frenar, etc.
- b) Aspecto cognoscitivo            saber qué sucede realmente y por qué se ejecutan las acciones anteriores; conocer las disposiciones del Tránsito, etc.
- c) Aspecto afectivo                respetar la Ley del Tránsito; conducir a la defensiva; observar caballerosidad y deferencia con los otros conductores, con el peatón, etc.

Finalmente, fijémosnos que existen ocupaciones laborales en que uno de estos aspectos se destaca en forma preferente:

- a) Un **soldador** realiza un trabajo preferentemente **motriz**.
- b) Un **contador**, un trabajo preferentemente **cognoscitivo**.
- c) Una **asistente social**, un trabajo preferentemente **afectivo**.



### 1.3 Conceptos usados en Capacitación Ocupacional...(continuación)

En base a lo explicado en el párrafo 1.2 precedente, estamos en condiciones de comprender otros conceptos de uso común en el léxico de un Instructor.

- Adiestrar** = Provocar en los trabajadores cambios de conducta preferentemente motrices. Por ejemplo, enseñar la habilidad para operar una sierra circular.
- Instruir** = Provocar en el trabajador cambios de conducta preferentemente cognoscitivos. Por ejemplo, enseñar a una Secretaria el uso del software **Works** en su PC.
- Educar** = Provocar en el trabajador cambios conductuales de tipo integral. Por ejemplo, enseñar la habilidad para operar una retroexcavadora (motriz), la tecnología básica que sustenta su operación (cognoscitivo) y la responsabilidad que le compete por la prevención de accidentes en su operación (afectivo).
- Capacitar** = Acciones que permiten dejar apta a una persona para desarrollar una o más tareas.
- Oficio** = Ocupación que abarca una parte concreta del campo laboral. Por ejemplo: Mecánico, Carpintero, Minero, etc.
- Especialidad** = Parte del oficio desempeñada con mayor profundidad. Por ejemplo: Carpintero Mueblista, Mecánico Diesel, Operador de Equipo Pesado, etc.
- Tarea** = Trabajo específico que desarrolla una persona en el desempeño de su ocupación. Por ejemplo: torneado un eje, preparar una charla capacitativa, etc.

### 1.4 Recomendaciones para el futuro Instructor.

Siempre que el Supervisor se proponga enseñar a su personal subalterno, para asegurarse que el trabajador aprenderá sin dificultad, deberá tener en cuenta algunas disposiciones que se derivan de los **principios** en que se basa la Didáctica.

Por ejemplo, cabe preguntarse lo siguiente: ¿Cómo aprenderá más electricidad un trabajador dado, leyéndole un libro de electricidad o haciéndolo realizar un trabajo eléctrico bajo supervisión directa del Supervisor-Instructor?





I.4.1 Basándonos en el Principio que dice que “todos los individuos son diferentes”, se recomienda detectar primero en el trabajador-alumno su capacidad, experiencia, personalidad, sentimientos para actuar ante él de acuerdo a sus características propias e individuales. Hay que recordar entonces que:

**TODA EDUCACION DE ADULTOS  
SE DEBE EFECTUAR  
EN FUNCION DE SUS  
DIFERENCIAS INDIVIDUALES**

Dado que el Supervisor mantiene de hecho un trato continuo con su equipo de trabajo, llega a conocer a sus hombres con bastante profundidad. O sea, el Supervisor podrá darse cuenta con cierta facilidad de las diferencias individuales en su equipo y por consiguiente no le debería resultar difícil adecuar su trato, su lenguaje, su nivel de enseñanza, sus preguntas, su paciencia en cada caso particular. Distinto es el caso cuando se trata de dar una instrucción grupal en que su audiencia lógicamente será heterogénea. Se recomienda además estimular las características psicológicas relevantes del trabajador: asignar responsabilidades de acuerdo a la capacidad de cada uno; estimular al tímido; ayudar al menos capaz; frenar al hiperkinético; moderar al exaltado; tener paciencia con el criticón; descubrir al líder oculto; etc.

I.4.2 De acuerdo con otro Principio que establece que “en la Naturaleza nada es estático” sino que todo está en un continuo proceso de cambio (“panta rei” = todo fluye, decía el filósofo griego Heráclito de Efeso, s.IV A.C.) al enseñar se recomienda que mientras **mayor sea la actividad que desarrolla el alumno, mayor será el grado de aprendizaje**. Recordar entonces que

**SE APRENDE MAS HACIENDO  
QUE LEYENDO  
O ESCUCHANDO**



Las enseñanzas de tipo tecnológico se pueden activar con preguntas, con discusiones técnicas, con aporte de experiencias por parte del alumno, con aplicaciones prácticas de responsabilidad limitada, delegando cierto poder decisonal.

I.4.3 Finalmente, el Principio de Globalización nos indica que la primera forma de captar una realidad por parte de las personas es tomando el todo en forma global, pasando luego a captar los detalles que constituyen ese todo. En otras palabras:

**SIEMPRE HAY QUE PARTIR  
POR LO GENERAL  
Y LUEGO REFERIRSE A LOS DETALLES**

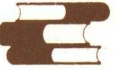
En atención a esto, se recomienda al Instructor que al enseñar cualquier tarea, se dé primero al alumno una **visión de conjunto** y luego pasar a la tarea específica. Esto le permite al trabajador ubicarse mejor en el proceso de aprendizaje. Por ejemplo, si vamos a enseñar algo sobre la batería de un vehículo, es conveniente enseñar antes en forma global el sistema eléctrico del vehículo y luego pasar a detallar la función de la batería en ese sistema.

## **I.5 Los Factores Didácticos**

Se llaman factores didácticos los elementos constitutivos del proceso Enseñanza - Aprendizaje, que determinan en gran medida los resultados del proceso.

Estos factores son **inseparables entre sí**; pero, algunas veces prevalece o resalta uno o más factores sobre los demás.

La Didáctica recurre a una serie de preguntas para lograr la identificación de los factores que intervienen en el proceso. Estos son:



Pregunta	Factor
a) ¿Quién aprende?	ALUMNO
b) ¿Quién enseña?	INSTRUCTOR
c) ¿Qué se enseña?	MATERIA
d) ¿Cómo se enseña?	METODO
e) ¿Por qué se enseña?	OBJETIVO
f) ¿Con qué se enseña?	MEDIOS
g) ¿Cómo comprobar lo aprendido?	EVALUACION

Estas son las respuestas:

- a) Un sujeto que recibe la enseñanza y debe aprender. Normalmente, se le llama **alumno**; pero, con igual propiedad, podría llamársele "participante", "aprendiz".
- b) Un agente o sujeto que traspa conocimientos, experiencia. Puede llamarse "Instructor", "Relator", "Profesor", "Maestro".
- c) Un contenido de enseñanza. Se llama la **materia** o tema.
- d) Una forma de enseñanza, que llamamos **método**.
- e) Una meta, un propósito, un resultado que pretendemos alcanzar: son los **objetivos** de la instrucción.
- f) Son los **medios** que facilitan la enseñanza: local, máquinas (proyectores, videos, etc.), materiales (apuntes, diapositivas, transparencias, telón). En una palabra, los **recursos**.
- g) Es un análisis retrospectivo del proceso realizado y un control a futuro de los resultados logrados. Es la **evaluación** o retroalimentación (feedback).





## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD I

## EL PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V = Verdadero F = Falso

- 1) **Enseñar** es traspasar conocimientos al subalterno para que eleve su grado cultural. \_\_\_\_\_
- 2) **Aprender** es una decisión personal de cambiar mi propia conducta laboral en la empresa y en todas partes. \_\_\_\_\_
- 3) La destreza de una Secretaria para escribir en el PC corresponde preferentemente a un aspecto motriz de la conducta humana. \_\_\_\_\_
- 4) En cualquier conducta humana los aspectos motriz, cognoscitivo y afectivo aparecen inseparables entre sí. \_\_\_\_\_
- 5) **Capacitar** es actualizar los conocimientos de un trabajador para mejorar la cultura organizacional. \_\_\_\_\_
- 6) Las diferencias individuales no cuentan cuando se trata de capacitar a mi propio equipo de trabajo. \_\_\_\_\_
- 7) El trabajador aprende más y en menos tiempo haciendo las cosas que estudiando en un libro o apuntes del Supervisor. \_\_\_\_\_
- 8) En un proceso de enseñanza es preferible que el Supervisor vaya directamente al grano y no pierda tiempo en generalidades. \_\_\_\_\_
- 9) El **Método** es un factor didáctico que tiene que ver con el modo de enseñar una pega al trabajador. \_\_\_\_\_
- 10) La **Evaluación** busca únicamente certificar el aprendizaje realizado en el taller o en la sala de clases. \_\_\_\_\_









## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES



RESPUESTA	PREGUNTA
F	10
V	9
F	8
V	7
F	6
F	5
V	4
V	3
V	2
F	1

### RESPUESTA DEL CUESTIONARIO N° 1





# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD II

### LOS OBJETIVOS





## Indice Unidad II

	Página
II.1 Los Objetivos	3
II.2 Clasificación de los Objetivos	5
II.3 Cómo Redactar un Objetivo	6





## UNIDAD II

## LOS OBJETIVOS

II.1 Para desempeñar cualquier ocupación o cargo, todo individuo debe necesariamente adquirir ciertos conocimientos, que básicamente se logran en un Centro de Formación Técnica, en un Instituto Profesional o en una Universidad. El avance tecnológico de hoy es muy acelerado, lo que obliga a todo trabajador, técnico o profesional a mantenerse actualizado en su especialidad, so pena de caer en una lamentable obsolescencia. La empresa, como entidad viviente, buscará siempre aumentar el valor de su capital humano, porque está claro que mejorando el nivel educacional de sus miembros, mejorará la empresa en forma global. Se trata de un proceso continuo de adaptación en la ocupación actual para lograr las modificaciones conductuales que el Supervisor busca en su gente.





Se genera entonces el problema de expresar claramente cuáles deben ser los cambios conductuales que tienen que producirse en el trabajador. Lógicamente, estos cambios deberán expresarse de acuerdo a las necesidades individuales del trabajador.

Desde el punto de vista de la enseñanza, cuando hablamos de cambios de comportamiento deseados nos estamos refiriendo a los **Objetivos** didácticos.

En otros términos, un **Objetivo** en el proceso Enseñanza - Aprendizaje no es otra cosa que el cambio conductual deseado que el Supervisor busca facilitar y guiar en el subalterno. Estos cambios se logran a través de contenidos o materias y habilidades bien determinados, que pasan a incrementar sus conocimientos y habilidades.

De acuerdo a lo expresado, se concluye que:

- Antes de redactar un **objetivo**, se debe tener perfectamente establecido **cuáles son las necesidades del trabajador-alumno**.
- Los objetivos deben redactarse desde el punto de vista del trabajador, ya que éste es quien tiene la necesidad de aprender.
- **Los objetivos determinan las materias a enseñar.**

Estamos ahora en condiciones de establecer las **características** principales de los **objetivos**:

- 1.- El **objetivo** debe eliminar una necesidad del alumno.
- 2.- El **objetivo** se fija en función de lo que el trabajador va a hacer.
- 3.- El **objetivo** es un compromiso del Supervisor-Instructor.

El trabajador **siempre** tendrá necesidad de mayor conocimiento. Al satisfacer una de ellas, de seguro aparecerá una nueva necesidad. Esto significa que el Supervisor deberá determinar continuamente los cambios conductuales deseados. Pero, sucede a veces que estos cambios son demasiado ambiciosos: en este caso estaríamos hablando más de **finés** que de **Objetivos**.

Por ejemplo, pretender que al término de un curso dado el alumno estará formado integralmente, sería demasiado irreal y ambicioso, ya que el proceso de formación de un individuo concluye con su propia vida, y ¡aún así..!

Cuando el Supervisor se plantea un objetivo didáctico es porque percibe la necesidad de lograr actitudes





nuevas en sus trabajadores, que sólo podrá conseguir a través de la instrucción. Por ejemplo: al finalizar el curso, el trabajador será capaz de operar el nuevo taladro hidráulico adquirido por la Constructora XYZ. Fines, Objetivos, Metas: todos apuntan a propósitos de cambio en la perspectiva del Supervisor que está consciente de su responsabilidad en materias de formación de su personal. **El arte de dirigir es inseparable del arte de instruir.** Todo Jefe es, por su misma función, un Educador.

## II.2 Clasificación de los Objetivos

Existen parámetros clasificatorios que ayudan a comprender mejor los diversos tipos de objetivos que existen:

II.2.1 Según su **extensión**, los Objetivos se dividen en:

**Generales:** Consideran el propósito final de una acción de instrucción.  
Ejemplo: al finalizar el curso, los alumnos serán capaces de actuar como Instructores frente a un grupo de trabajadores.

**Específicos:** Son aquellos que designan algunos pasos más concretos que conducen al gran objetivo final.  
Ejemplo: al finalizar esta unidad, el alumno estará en condiciones de distinguir entre Objetivo y Meta.

**PARA LOGRAR UN  
OBJETIVO GENERAL  
HAY QUE IR LOGRANDO  
OBJETIVOS ESPECIFICOS**

II.2.2 Según su **importancia**, los objetivos se dividen en:

**Primario:** Aquel hacia el cual se apunta en primer lugar.  
Ejemplo: el Instructor enseña para obtener un cambio conductual en los trabajadores.

**Secundario:** Es el objetivo subordinado al anterior o colateral a él.  
Ejemplo: Al enseñar, el Instructor estará entregando un vocabulario técnico apropiado para uso de los alumnos.

II.2.3 Según **aspectos del individuo**, el objetivo puede ser:



- Motriz:** Cuando lo que se pretende es lograr una habilidad manual en el alumno, ya sea que no la tenga o bien que se busque perfeccionarla.  
Ejemplo: Al finalizar la instrucción, el alumno estará en condiciones de embobinar un motor eléctrico de 80 HP.
- Cognoscitivo:** Cuando el objetivo de la instrucción es que el alumno aprenda algo de memoria.  
Ejemplo: Al término de esta instrucción, los participantes sabrán convertir pulgadas en centímetros.
- Afectivo:** Lo que se pretende aquí es un cambio conductual en las responsabilidades del alumno frente a alguna tarea específica.  
Ejemplo: Al término de la instrucción, se espera que el alumno por propia iniciativa comience a usar los elementos adecuados de protección personal.

**ANTES DE INICIAR UNA INSTRUCCION,  
EL INSTRUCTOR DEBE TENER MUY CLARO  
CUAL ES EL OBJETIVO QUE PRETENDE LOGRAR:  
MOTRIZ, COGNOSCITIVO O AFECTIVO.**

### II.3 Cómo redactar un Objetivo

Nos parece relevante que el Supervisor adquiera la sana costumbre de **redactar** sus objetivos didácticos, ya que le permitirán orientar mejor su exposición y no perder tiempo propio y ajeno en divagaciones que confunden al auditorio y hacen perder de vista la meta final.

II.3.1 En primer lugar, todo objetivo deberá tener un **encabezamiento**:

“El alumno será capaz de...”

“El alumno estará en condiciones de...”

II.3.2 En seguida, evitando todo tipo de vaguedades o ambigüedades, se recomienda consignar claramente una **acción observable**:





“El alumno será capaz de **medir...**”

II.3.3 Por último, es conveniente establecer también ciertas condiciones que **delimitan** el objetivo y lo **clarifican**:

“El alumno será capaz de medir en **milímetros...**”

“El alumno será capaz de medir con **reglilla...**”

II.3.4 Conviene asimismo tener presente los llamados **patrones de rendimiento**. Estos establecen los límites aceptables dentro de los cuales se enmarca la capacidad del individuo por una parte y lo que la Administración espera que el trabajador sea capaz de rendir, por otra. Por ejemplo: al finalizar la instrucción, el trabajador será capaz de emplear el equipo autorrescatador, en casos de emergencia personal, **en menos de dos minutos**.

En este ejemplo se está estableciendo un patrón de rendimiento para el objetivo de la instrucción: usar el equipo de autorrescate en un tiempo máximo aceptable, porque en caso contrario resultaría absolutamente inútil, dado que al hombre le costaría su propia vida si no sabe usarlo dentro de ese tiempo límite.

II.3.5 Cuando se trata de establecer objetivos de tipo “afectivo”, habrá que tener cuidado en definir bien lo que se entiende por “bueno”, “correcto”, “adecuado”, etc. Si escribimos -por ejemplo- que al término de la instrucción el alumno será un **buen** capataz de grupo, está claro que procede analizar qué se entiende por “buen” Capataz, so pena de caer en ambigüedades:

- ¿amable ?
- ¿que enseñe ?
- ¿responsable; puntual ?
- ¿preocupado por mejorar los métodos de trabajo ?
- ¿con dominio de la especialidad ?

**Recordemos:** Nuestro análisis de objetivos de instrucción de tipo afectivo deberá apuntar siempre a **conductas observables**.



## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD II

## LOS OBJETIVOS

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V = Verdadero F = Falso

- 1) El **objetivo** de toda instrucción en el trabajo debe coincidir con el cambio de conducta deseado. \_\_\_\_\_
- 2) El cambio conductual deseado debe ser provocado por el Supervisor, atendiendo las necesidades del cargo. \_\_\_\_\_
- 3) Los objetivos deben redactarse desde el punto de vista del Supervisor, ya que él conoce a sus hombres. \_\_\_\_\_
- 4) Las materias a enseñar deben fijarse en función de los objetivos. \_\_\_\_\_
- 5) El **objetivo** didáctico es un compromiso del trabajador para con su empresa. \_\_\_\_\_
- 6) Todo **jefe** es un **instructor** por su propia naturaleza. \_\_\_\_\_
- 7) El objetivo **afectivo** pretende que el trabajador aprecie al Supervisor y a la empresa. \_\_\_\_\_
- 8) Los **objetivos** no tiene por qué ser acciones observables ya que el Supervisor aplica criterios de control de calidad al producto. \_\_\_\_\_
- 9) Decir que al término de la instrucción el trabajador será capaz de desempeñarse como un buen ayudante de Capataz es afirmar una vaguedad o ambigüedad. \_\_\_\_\_
- 10) Yo, como Supervisor, no estoy obligado a convertirme en profesor de mis subalternos: para eso están los de Capacitación. \_\_\_\_\_



## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---









RESPUESTA	PREGUNTA
V	1
V	2
F	3
V	4
F	5
V	6
F	7
F	8
V	9
F	10

### RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 2



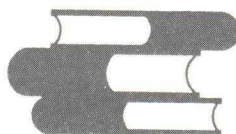


MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD III

# EL ALUMNO ADULTO





## Indice Unidad III

	Página
III.1 Diagnóstico	3
III.2 Origen	3
III.3 Intereses	4
III.4 Características del alumno-adulto	5
III.5 Sistema de Trabajo con los Adultos	6
III.6 Relaciones	7





### III.1 Diagnóstico

Actualmente hay muchos adultos en nuestro país que se esfuerzan por aprender. Van a clases vespertinas, estudian por correspondencia, nivelan sus estudios Básicos y/o Medios. Todos impulsados por la necesidad vital de ponerse al día lo más rápidamente posible en sus conocimientos teóricos y prácticos para lograr el ansiado título que acredita competencia. De partida, es altamente conveniente que el Supervisor tenga un catastro con los antecedentes educacionales de sus subordinados (Básica, Media, Profesional, Superior) y el perfil capacitativo, esto es, los cursos realizados por cada uno de ellos dentro de la empresa.

### III.2 Origen

¿Por qué existe el alumno adulto, el trabajador-alumno?  
Esta pregunta tiene varias respuestas. Veamos:





**III.2.1 Deficiencia en el Sistema Educacional Chileno.**- Existe una manifiesta desproporción entre la Enseñanza Técnico-Profesional (Escuelas Industriales, Politécnicos, etc.) que cuenta con muy pocos establecimientos y la Enseñanza Media Humanística (Liceos), que son muchos, en circunstancias que lo que el país más necesita es mano de obra calificada. En la misma línea está el caso de los egresados de la Enseñanza Media tradicional (4to. Medio) que no continúan en la Universidad -por las razones que fueren- ni tampoco ingresan a Centros de Formación Técnica o Institutos Profesionales, encontrándose cesantes porque no conocen ningún oficio.

**III.2.2 Necesidad de trabajar a corta edad.**- Existe un porcentaje preocupante de deserción de la Educación Básica y Media, al surgir la necesidad de trabajar cuando aún no se cuenta con una profesión determinada. El joven que pasa por esta experiencia (de preferencia campesinos y de sectores marginales de población) ve muy limitadas sus expectativas laborales por su escasa base cultural, viéndose obligado a reanudar sus estudios formales o a aprender una profesión.

**III.2.3 Avance tecnológico actual.**- Un trabajador, por muy capaz que sea, si no se renueva o no se mantiene actualizado, va a ser rápidamente superado por otro más joven y mejor capacitado.

**III.2.4 Aumento de la productividad.**- La empresa chilena tiene hoy clara consciencia de que la instrucción de su personal aumenta la capacidad productiva de todos, incrementando por tanto la productividad o rendimiento individual y colectivo. **A esto se debe la existencia de la capacitación en el trabajo y la formación de instructores dentro de la misma empresa.**

**III.2.5 Espíritu de superación.**- Es connatural al ser humano el tener una constante preocupación por saber más, por trabajar mejor, por avanzar dentro de la Organización, por mejorar su renta, por mejorar la calidad de vida propia y familiar. Salvo un golpe azarístico de fortuna, **ésto se logra normalmente a través del aprendizaje y el perfeccionamiento.**

### **III.3 Intereses**

¿ Qué busca el alumno adulto, el trabajador..?

- **Formarse:** Muchos trabajadores no tienen un oficio definido y pretenden aprender a trabajar en corto tiempo. Otros desean cambiar de oficio porque les atrae más o por ser mejor remunerado.
- **Capacitarse:** Una gran cantidad de adultos, con años de experiencia laboral, han aprendido trabajando, en forma a veces deficiente, cometiendo errores de alto costo para la empresa y que necesitan estudiar para resolver interrogantes que a diario plantea la vida del trabajo o para desenvolverse mejor en su ocupación actual.



- **Especializarse:** Existen trabajadores con un gran potencial intelectual, que se dan cuenta de la obligación imperiosa de especializarse para estar en sintonía con el avance tecnológico actual.
- **Promoverse:** En todos los casos precedentes está presente el deseo natural de todos los trabajadores de escalar posiciones para lograr un mejor bienestar social y económico, lo que llamamos mejorar la calidad de vida.

### III.4 Características del alumno adulto

He aquí algunas apreciaciones sobre características y problemas que enfrenta el trabajador-alumno, y que es bueno que el Supervisor tenga presente:

- Por lo general, **tiene experiencia laboral**. Esto obliga al Instructor a preparar muy bien la materia de la instrucción.
- Debido a su trabajo, **dispone de poco tiempo**. Esto significa que la instrucción debe ir directamente al grano, sin discursos aparatosos ni perder de vista el objetivo final de la clase.
- **Posee recursos económicos**. En cierto aspecto, lo hace más dueño de sí mismo, más confiado.
- **Tiene problemas ajenos al estudio**, que le provocan falta de concentración. Esto obliga al Instructor a desarrollar una clase lo más participativa posible.
- Cuando percibe la utilidad del curso, **se automotiva y es constante y perseverante**.
- **Es eminentemente realista y práctico:** esto es, va directamente al grano y siempre aplica lo que está aprendiendo en clase a su situación laboral concreta.
- Debido al tiempo transcurrido desde que dejó de estudiar, **está olvidado de algunos conocimientos elementales**. Esto hace conveniente realizar un diagnóstico previo para comenzar la instrucción a partir de un nivel real.
- **Rechaza el ambiente o "clima" escolar** y todo lo que no está relacionado con su trabajo actual. ¡Ojo con la disposición de los bancos en la sala! ¡¡Lo menos "colegio" posible!!.





- **Tremendamente susceptible y con verdadero pánico de hacer el ridículo:** el Instructor debe proceder con mucho tacto, sobre todo en clases públicas.
- **Es respetuoso y siente un auténtico cariño y agradecimiento** por quien le enseña: jamás olvida a su profesor.

### III.5 Sistema de trabajo con los adultos

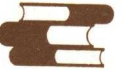
III.5.1 Una vez que el Supervisor tiene las ideas claras sobre el objetivo específico de su instrucción, no debe olvidar jamás el único objetivo final de toda instrucción en el campo laboral: cambio de actitudes, haciendo mejor el trabajo después de la instrucción. En el fondo, el Supervisor está siempre "educando" a su gente.

Dado el avance constante de la tecnología, el Supervisor tratará de entregar a su gente no sólo el conocimiento de una tarea específica, sino esforzarse por crear en el hombre una especie de **motor propio** que le permita continuar por sí mismo su perfeccionamiento y su constante puesta al día. En otros términos, deberá tratar en lo posible que el trabajador **aprenda a aprender**.

III.5.2 **Trato.**- ¿A todos los trabajadores se les puede tratar en igual forma? Ya sabemos que **todas** las personas son diferentes y que es **obligación** del Instructor llegar a detectar estas diferencias -hasta donde sea posible- y actuar en función de ellas.

Hay trabajadores intelectualmente poco capaces y temen que los demás se den cuenta. También los hay tímidos, que sienten pánico ante el temor de hacer el ridículo frente a los demás. Por el contrario, es común encontrar al alumno positivo, siempre dispuesto a colaborar y participar. Algunas veces aparece el locuaz, el discutidor, el haragán, el criticón; pero, son escasos. El Supervisor-Instructor deberá inspirar confianza y fe en sí mismo al tímido; aprovechar al positivo para iniciar diálogos participativos y evitar el monólogo; frenar al locuaz; aplacar al discutidor y parar en seco al criticón. Todo esto con tino y deferencia, dándoles un enfoque más positivo de sus puntos de vista.





### III.5.3 Sistema de Trabajo.- ¿Cómo se trabaja con los trabajadores-alumnos? He aquí algunas apreciaciones:

- El Instructor debe prepararse muy bien y ojalá poseer una experiencia laboral que de confianza a los alumnos.
- Los cursos deben ser **cortos**, para que las metas, aunque sean varias, sean alcanzables en el corto plazo.
- Los programas deben ser **flexibles**, esto es, adaptados a la realidad concreta de la empresa y sus necesidades.
- Un método de enseñanza lo más **activo** posible, de acuerdo al lema "aprender haciendo".
- El número de alumnos en concordancia con el tipo de curso y para poder dar una mayor atención individual a cada participante.
- Un equipamiento lo más real posible, según el tema. Trasladar el taller a la sala o hacer la clase en el taller.
- Emplear un trato amable y deferente, que inspire confianza.

### III.6 Relaciones

III.6.1 Profesor - Alumno : Generar un clima de afinidad franca y cordial, sin caer tampoco en zalamerías, para hacer del proceso Enseñanza-Aprendizaje algo liviano y agradable.

III.6.2 Alumno - Alumno : Trabajar en equipo tras el logro de una meta es algo grato y más llevadero. El Instructor debe promover y facilitar el acercamiento entre los participantes: habrá mayor participación, discusión constante y constructiva de los contenidos de la instrucción y también un rico intercambio de experiencias.

III.6.3 Alumno - Materia : El alumno adulto "vibra" con todo lo relacionado con su trabajo. Buscar entonces ejemplos concretos, analizar problemas reales, solucionar debilidades ya detectadas y también robustecer las fortalezas del grupo: he aquí objetivos concomitantes al objetivo propio de la instrucción.



## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD III

## EL ALUMNO ADULTO

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V = Verdadero F = Falso

- 1 El **alumno adulto** es un fenómeno social en todo Chile por la necesidad de trabajar a temprana edad. \_\_\_\_\_
- 2 La existencia de **capacitación** en la empresa y la formación de **instructores** obedece a la necesidad de mejorar la productividad operacional. \_\_\_\_\_
- 3 Al trabajador no le interesa tanto capacitarse ya que está contento con el standar de vida que tiene. \_\_\_\_\_
- 4 El **alumno adulto** se distrae fácilmente porque tiene experiencia laboral y el Supervisor es latero. \_\_\_\_\_
- 5 El **alumno adulto** está por lo general olvidado de algunos conocimientos básicos/elementales. \_\_\_\_\_
- 6 "**Aprender a aprender**" es generar deseos de autosuperación en los trabajadores. \_\_\_\_\_
- 7 A los trabajadores hay que tratarlos a todos por igual para no herir susceptibilidades ni provocar envidias en el ambiente laboral. \_\_\_\_\_
- 8 No es necesario prepararse tanto para enseñar a la gente, porque yo soy un profesional universitario y domino la materia. \_\_\_\_\_
- 9 La enseñanza debe ser breve, concisa y al grano, para lograr objetivos en el corto plazo. \_\_\_\_\_
- 10 La relación **profesor - alumno** debe ser equivalente a la relación **supervisor - subalterno**, es decir, franca y cordial. \_\_\_\_\_

---

## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES









## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES



RESPUESTA	PREGUNTA
V	10
V	9
F	8
F	7
V	6
V	5
F	4
F	3
V	2
V	1

**RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 3**





MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD IV

# EL INSTRUCTOR O RELATOR





## Indice Unidad IV

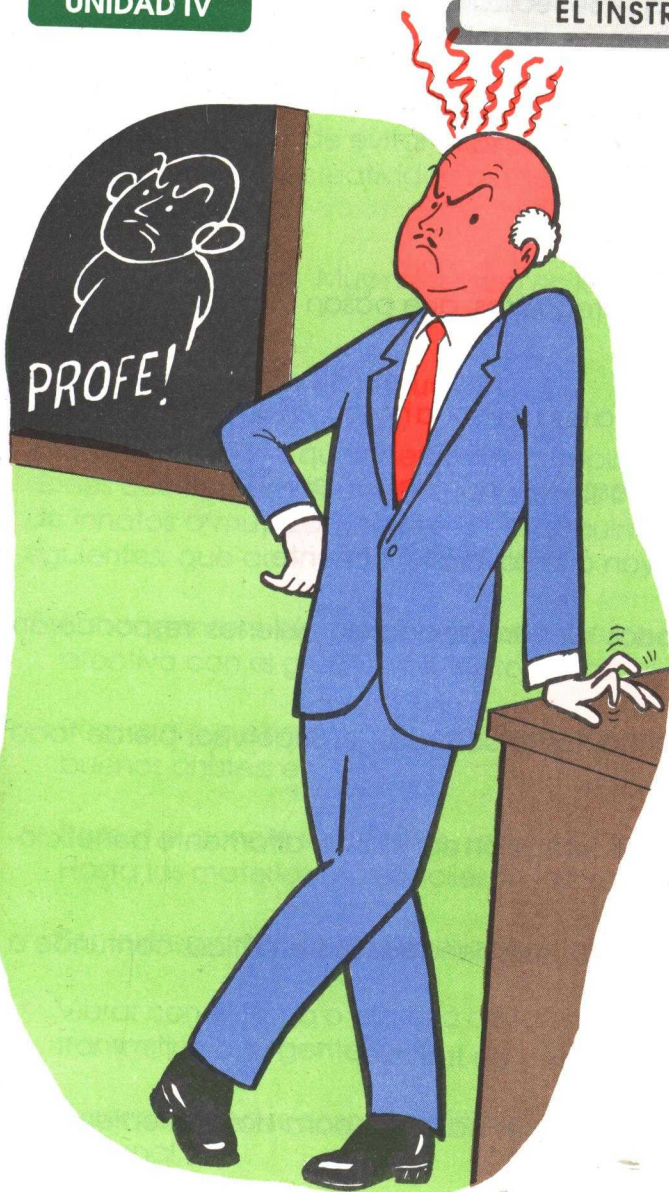
	Página
IV.1 Profesor / Instructor / Relator	3
IV.2 Características de todo Instructor	4
IV.3 Cualidades de un Instructor	5
IV.4 Funciones del Instructor	6
IV.5 Defectos Observados en la Labor Docente del Supervisor	6
IV.6 Finalmente, ¿Que Hace al Buen Instructor?	7
IV.7 Claves para una Presentación Exitosa	8





## UNIDAD IV

### EL INSTRUCTOR O RELATOR



“Educador” es toda persona que en el proceso de educación asume el rol de guía, organizador o director de dicho proceso con capacidad para estimular, ejercitar, enseñar y corregir a otra persona, llamada “educando”.

Los educadores se clasifican en dos grandes grupos:

- los que ejercen la función debido a una necesidad natural o espontánea, por ejemplo los padres.
- los que ejercen la función como profesión escogida voluntariamente (los profesores) o como parte integrante de su rol en la empresa ( los Supervisores).

Los primeros imparten una educación espontánea o refleja; los segundos, una educación más sistemática o planificada. Aquí nos preocuparemos de este segundo grupo.

**IV.1** Llamamos **Profesor/ Instructor/ Relator** a una persona que **domina** una especialidad, que está **preparada** convenientemente para comunicarla a los demás y que le **agrada** enseñar, aplicando estos tres aspectos en su acción docente.

“Dominar” un tema no es sólo saberlo sino también aplicarlo y resolver su problemática propia.

“Estar preparado” implica no sólo planificar la charla o los contenidos del curso sino también tener presente los principios educativos, los principios didácticos y saber hablar en público con dominio de escena.





“Agrado por enseñar” nos recuerda que cualquier actividad que se realiza a la fuerza o con desagrado no será **nunca** bien ejecutada. O sea, hay que “querer” hacerlo como algo inherente al cargo o función.

Al Supervisor lo podemos llamar Instructor o Relator indistintamente. Sea cual fuere el calificativo, siempre será el **Supervisor que enseña** y punto.

## IV.2 Características de todo Instructor

Para desempeñarse como Instructor hay que cumplir con ciertos requisitos, que pasan a ser características **exigibles** a todo Supervisor. Ellas son:

- **Ser amable:** Resulta fácil suponer el inmenso error que cometería una persona hosca, altanera y autoritaria.
- **Ser idóneo:** La idoneidad salta a la vista de todos e infunde respeto y admiración en el grupo.
- **Responsable:** Se convierte en un guía a quien los alumnos van a imitar posteriormente.
- **Democrático:** Esto quiere decir tomar en cuenta a **todos** los trabajadores, quienes responderán asertivamente a este enfoque.
- **Tener autoridad moral:** Ser consecuente con lo que se enseña. De lo contrario, el Supervisor pierde toda credibilidad y por ende el control del grupo.
- **Dinámico:** Esto es, transformar la “clase” en una actividad de interacción constante, altamente beneficiosa para el proceso Enseñanza-Aprendizaje.
- **Ordenado:** Motiva a los trabajadores a imitarlo. Una enseñanza desordenada, asistemática, confunde a los trabajadores.
- **Flexible:** Adaptarse al grupo y a las circunstancias propias del área de trabajo.
- **Buena dicción:** Hacer un esfuerzo por pronunciar y modular bien las palabras para darse a entender y despejar dudas; imprimir un ritmo adecuado a las circunstancias.



- **Presentación personal:** es una deferencia y muestra de respeto para con los trabajadores. La regla aquí es: acomodarse al ambiente general: es obvio que si la instrucción la vamos a hacer en el taller mismo, no vamos a usar camisa blanca y corbata..!
- **Creador:** Tratar de evitar la monotonía, sobre todo si la instrucción la hacemos después de colación (¡la peor hora..!). La creatividad es esencialmente constructiva, innovadora, que hace novedosa y agradable la enseñanza.
- **Cultura general:** Muy necesaria en la educación de adultos.

### IV.3 Cualidades de un Instructor

Existen Supervisores que además de cumplir con los **requisitos** anteriormente descritos (¡exigibles!) poseen otros dones que facilitan en mucho su labor docente. Estos no son exigibles, sino que tienen más bien un carácter de innatos o muy convenientes de adquirir con la práctica y con el correr del tiempo. Son las cualidades siguientes, que aconsejamos practicar:

- Saber ganarse el aprecio y respeto de los alumnos. Son personas con facilidad para establecer un nexo afectivo con el grupo, que tanto ayuda al logro de los objetivos didácticos.
- Poseer alguna habilidad fuera de lo común, como ser: dibujar bien y con rapidez; cantar; gracia para contar buenos chistes; etc.
- Poseer el don de ser alegres, amenos. Con este tipo de Instructor no hay clase "fome", tediosa o aburrida. Hasta las materias más difíciles se transforman en algo liviano y fácil de asimilar.
- Ser extremadamente dinámicos: contagian a los alumnos, logrando de ellos un rendimiento máximo.
- Vibrar con el tema o materia de la enseñanza. Son personas convencidas de la utilidad del tema y saben transmitirlo a su gente.
- Traer cosas novedosas, la "última.." No cansan jamás a su audiencia a causa de su constante renovación personal.



Está claro que estas cualidades no las tiene todo el mundo y son difíciles de adquirir. Hay que hacer un esfuerzo por acercarnos a este ideal, ya que ayudan mucho al Instructor, otorgándole más "llegada" con los trabajadores-alumnos.

#### **IV.4 Funciones del Instructor**

**IV.4.1 Función docente:** Aquella que apunta específicamente al problema del aprendizaje de los trabajadores:

- Preparar y desarrollar charlas.
- Concebir ayudas audiovisuales.
- Preparar demostraciones.
- Diseñar, corregir y analizar eventuales pruebas.

**IV.4.2 Función técnica:** Aquella que apoya convenientemente la función docente:

- Confeccionar láminas, gráficos, transparencias.
- Realizar experimentos, demostraciones en taller.
- Asesoramiento en su especialidad.

**IV.4.3 Función social:** Aquella que relaciona al Supervisor-Instructor con sus pares, con sus trabajadores-alumnos y con el medio empresarial en general.

**IV.4.4 Función administrativa:** Cada organización tiene su propio sistema de control y estadísticas, necesario para el ulterior procesamiento de datos, manual o computacional. Se recomienda mantener en algún archivo o base de datos toda la información relevante por curso o actividad, dado que tarde o temprano la Administración pedirá datos sobre Capacitación realizada vs. Capacitación programada para manejo superior.

#### **IV.5 Defectos observados en la labor docente del Supervisor**

Las fallas observadas durante el desarrollo de alguna instrucción nos sirven para sacar conclusiones positivas, fieles al principio de que los errores son oportunidades de mejora:





- Hay quienes dominan su especialidad y a nadie le cabe la menor duda; pero, no saben traspasar, enseñar esa riqueza. En este caso hay una falla de preparación y organización (sistematicidad).
- Otros comunican sus conocimientos en forma confusa: mala preparación y organización (metodicidad).
- Hay otros que no se preocupan de homogenizar previamente al grupo. Resultado: los de bajo nivel de escolaridad no entienden gran cosa y los de mayor nivel, se aburren.
- Hay Supervisores muy preocupados por "cumplir" con el programa de charlas capacitativas impuesto por la jefatura superior, descuidando el aprendizaje. Resultado: el logro de objetivos es deficiente o nulo.
- Otros imponen la "tarea" de leer gran cantidad de páginas del Manual. Resultado: el aprendizaje es mínimo.
- Hay otros que no se preocupan por evaluar. Luego, todo el proceso lo realizan a ciegas, sin saber si el camino tomado es el correcto.
- Hay quienes no se dirigen a sus trabajadores presentes, no los miran a los ojos. Resultado: el trabajador cree que está demás en la Sala de clases, ya que el jefe le está enseñando al techo..!

#### **IV.6 Finalmente, ¿Qué hace al buen Instructor?**

Haciendo un rápido recuento de lo tratado en esta Unidad, respondemos:

- El que practica lo que enseña.
- El que tiene un amplio dominio sobre lo que está hablando.
- El que respeta las técnicas didácticas.
- El que se está autoevaluando constantemente.
- El que evalúa constatemente a sus trabajadores para constatar los anhelados cambios conductuales.
- El que se preocupa por mantener actualizados los conocimientos de su equipo laboral.-



#### IV.7 Claves para una presentación exitosa

La comunicación verbal es de importancia clave en el desempeño de un Supervisor. Las habilidades de la comunicación efectiva se pueden adquirir a través de cursos especiales de Oratoria o de Expresión Oral, que permiten pulir las técnicas comunicacionales. Para muchos profesionales y Ejecutivos, la presentación oral es fuente de stress. El saber que la presentación oral será juzgada tan intensamente como su contenido, incrementa el stress. Aquí sólo consignaremos algunas sugerencias útiles para todo tipo de presentación en público:

- (1) **Mire a su auditorio** y dígalos que vale la pena hablarles, que Ud. aprecia su atención y valora la oportunidad de presentarse.
  - (2) **Hable claramente**, para evitar los malentendidos. De cualquier forma, siempre Ud. será interpretado de varias maneras, lo que es de esperar. Evite balbucear o titubear, porque le hace perder autoridad frente a su público.
  - (3) **¡No grite!** Los tonos bajos de voz proyectan una sensación de confianza y control, además de fomentar su credibilidad.
  - (4) **Concluya con un resumen..** Aunque Ud. haya estado sensacional y cautivante, siempre es posible que alguien se haya distraído en algún momento de su exposición.
  - (5) **Aténgase a los tres componentes** de toda charla bien planeada:
    - \* Diga lo que va a hablar;
    - \* Hable de ese tema; y,
    - \* Haga un resumen de lo que dijo.
- Este último componente es el más importante porque es la última oportunidad de "grabarlo" en las mentes de su auditorio.
- (6) **Ofrezca la oportunidad de hacer preguntas.** No se trata de pedir al auditorio que esté de acuerdo con Ud., sino que es la oportunidad para aclarar dudas ya que no siempre el mensaje es perfecto. No olvidar que el éxito del Supervisor está en su habilidad para comunicarse.



- (7) **Revise sus notas.** Debe asegurarse de que la materia que Ud. va a enseñar esté en orden: hojas, transparencias, diapositivas, etc., todas numeradas para no arruinar su presentación.
- (8) **Ensaye.** La práctica colabora a que todo salga casi perfecto. No olvide que su imagen está en juego y que Ud. debe aprovechar esta oportunidad para lucir bien.
- (9) **Hable pausadamente.** Hablar rápido refleja estado nervioso. ¿Para qué precipitarse?. ¡Su presentación debe ser escuchada, disfrutada y saboreada!

**PONGA CALIDAD EN SU TRABAJO**

El objeto de cualquier clase o presentación no es sólo terminar, sino que ofrecer calidad en su mensaje, que, asociado a su nombre, conserve y mejore su propia imagen.

Para terminar, algo para el bronce:

**UN INSTRUCTOR ES BUENO  
EN LA MEDIDA QUE  
SUS ALUMNOS APRENDEN**





## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD IV

## EL INSTRUCTOR O RELATOR

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V: Verdadero F: Falso

- 1 El **supervisor** es por definición un **educador** de su gente porque debe dirigir el proceso de aprendizaje en la empresa. \_\_\_\_\_
- 2 El **supervisor - instructor** debe cuidar su ascendiente moral sobre su gente para no perder credibilidad. \_\_\_\_\_
- 3 No importa el orden con que el Instructor presente la materia, porque la gente igual la entiende. \_\_\_\_\_
- 4 El avance tecnológico le impone al Supervisor la obligación de estar al día en su especialidad. \_\_\_\_\_
- 5 Basta con que el Supervisor cumpla con el programa de capacitación interna de la empresa y no pierda tiempo tocando otros temas ajenos a la tarea. \_\_\_\_\_
- 6 Es suficiente con desarrollar la instrucción en el taller, obviando evaluaciones posteriores, porque todos los trabajadores son listos y aprenden. \_\_\_\_\_
- 7 Evaluar constantemente es la única manera segura de constatar el anhelado cambio conductual en el trabajador. \_\_\_\_\_
- 8 El **supervisor - instructor** es bueno en la medida que su gente subalterna aprende. \_\_\_\_\_
- 9 No es conveniente ofrecer que los trabajadores hagan preguntas después de la explicación en clase porque siempre caen en el tema de las remuneraciones. \_\_\_\_\_
- 10 La imagen y "fama" del Supervisor no están en juego cuando está en un programa de instrucción con su propia gente. \_\_\_\_\_



## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

Lined area for notes and class consultations.







## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

Multiple horizontal lines for writing notes.



RESPUESTA	PREGUNTA
V	1
V	2
F	3
V	4
F	5
F	6
V	7
V	8
F	9
F	10

### RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 4



MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD V

# EL METODO DIDACTICO







## Indice Unidad V

	Página
V.1 El Método Didáctico	3
V.2 Demostración	4
V.3 Método de los Cuatro Pasos	7
V.4 El Análisis de Tarea	8



### V.1 El Método Didáctico

El ser humano debe actuar siempre en base a objetivos bien determinados. Hay que "predisponer el ánimo" para instruir a los trabajadores y lograr el objetivo de la instrucción en un ciento por ciento. Este es el Método Didáctico que **intencionadamente** nos predispone al logro de metas y objetivos determinados a través de la enseñanza.

El Supervisor deberá seleccionar entre los diversos métodos o técnicas didácticas, tanto individuales como colectivas, uno o varios de ellos que mejor se ajusten al objetivo de la instrucción:

- Discusión
- Análisis





- Demostración
- Ejercicio y Ensayo
- Representación de roles
- Instrucción programada
- Conferencia o Exposición
- Análisis de Tareas

Analizaremos en detalle sólo algunos de estos métodos, que resultan ser los más comúnmente empleados en el quehacer de las empresas.

## V.2 Demostración

Es el método más eficaz cuando se trata de enseñar principios o teorías científicas; el movimiento o relación de las piezas de una herramienta o mecanismo; habilidades manuales en general; prevención de riesgos y accidentes; etc. Tiene 3 fases principales:

V.2.1 **Planeamiento**, que consiste en formular y redactar el objetivo de la enseñanza-aprendizaje. Se estima también la duración de las etapas y el tiempo total que tomará desarrollarlas, pensando en demostraciones básicamente breves, porque no es posible mantener la atención de los participantes centrada en un solo asunto por mucho tiempo. Estimar el grado de dificultad de la materia para graduarla y dosificarla al nivel de los participantes. Reunir y disponer los equipos, herramientas y materiales que se emplearán. Determinar los "pasos a seguir", esto es, la gama operacional que va a seguir el instructor. Se sugiere aquí anotar los **puntos claves**.

V.2.2 **Ejecución** de la demostración.-

- Explicar brevemente (síntesis) lo que se pretende enseñar.
- Enseñar **una sola operación** por vez, para no forzar las cosas.





- Entregar la teoría involucrada y los datos esenciales relacionados, o sea, explicar la teoría con ocasión de la práctica.
- No perder de vista al grupo: hay que mirarlos a todos de vez en cuando.
- Efectuar la demostración de modo tal que los participantes "vean" el proceso, igual como lo ve el instructor.-

**Nota:** Cuando se ejecuta una demostración dando la cara al grupo, los participantes ven los movimientos al revés. Se sugiere invitarlos a ubicarse a ambos lados del instructor.

- Demostrar **lentamente**, destacando los puntos claves, haciendo y aceptando preguntas.
- Evaluar el grado de captación o aprehensión por parte de los alumnos, por medio de hábiles preguntas.
- Repetir la demostración las veces que fuere necesario.

### V.2.3 Después de la demostración:

- Establecer con los alumnos los pasos operacionales, anotándolos en el pizarrón o papelógrafo.
- Hacer que uno o varios voluntarios repitan el trabajo realizado durante la demostración.
- Corregir posibles errores durante la repetición.
- Establecer algunas conclusiones con la participación del grupo.
- Entregar tecnología adicional, si fuere pertinente. Entregar folletos, guías didácticas.
- Elogiar al grupo por su comprensión del proceso aprendido.

### V.2.4 Resumiendo, entonces:

Todo Instructor **debe** preparar un plan de acción de su clase o instrucción, fijando primero las metas y objetivos, título que le va a dar a la instrucción, estimación del tiempo que va a emplear, y con qué recursos va a contar (proyector, telón, etc.)



Examinemos un ejemplo:

- a) Objetivo: el alumno será capaz de identificar las 3 tareas básicas de un minero en faena subterránea.
- b) Título : El Minero Perforista.
- c) Tiempo : 15 minutos, aprox.
- d) Recursos: proyección de diapositivas.
- e) Explicación : el minero perforista emplea una máquina llamada jumbo de perforación, de propulsión hidráulica. Este equipo es accionado por... y aquí se puede apreciar el panel de controles, con botones que permiten efectuar las siguientes operaciones... Una vez terminada la tarea de barrenar un round de disparos (explicar esto), el minero prepara los explosivos, esto es, carga la frente, teniendo presente las siguientes precauciones de seguridad en cumplimiento de las Normas de Prevención... Luego procede a quemar, previa colocación de los "loros" y aviso al Capataz... Luego de la quemada, procede a sacar la marina... etc., etc.
- f) Después de la demostración: auscultar impresiones, solicitar preguntas, comentarios, etc.

#### V.2.5 Métodos para controlar una discusión.-

Puede suceder que los alumnos entren en un plano de discusión entre ellos mismos, dado el interés de la materia tratada por el Supervisor o por la confianza que ya existe en el grupo de expresar opiniones sobre una tarea o trabajo dado. El Instructor tiene que controlar la situación para no perder el control y evitar posibles malentendidos.

- Cuando hablan varias personas al mismo tiempo, eleve el tono de su voz y avise que atenderá únicamente a la persona que tiene la palabra. No "enganche" con la discusión, aunque lo aseverado por alguien sea correcto.
- En caso de discusiones secundarias entre dos personas cercanas, detenga Ud. su exposición y hágalas ver que todo el grupo está interesado en aprender y que por tanto deben integrarse, compartiendo sus ideas con el grupo.





- Frente al tipo "acaparador", es decir, al que le gusta lucirse hablando hasta por los codos y acaparando la atención de todos, por lo general hay que interrumpirlo con delicadeza, agradeciendo su participación o aprovechando una pausa que haga para emplear una pregunta del tipo "relevo": Juan acaba de decir... ¿Qué opina usted sobre esto..? Si el orador destacado persiste, dígame sencillamente que Ud. quiere que todos tengan la oportunidad de hablar y como hay poco tiempo, todos los comentarios deben ser breves y a propósito.
- Al tipo "indiferente" conviene sacarlo de su mutismo y hacerle directamente una pregunta de este tipo: "¿Cómo manejaría Ud. esto...?" con el objeto de colocarlo en un papel protagónico y de "experto" que le obligará a pensar y manifestar una opinión.
- Finalmente, si algún participante sale con un disparate mayúsculo, nunca lo ponga en ridículo, ¡a pesar de las probables risotadas de los demás!

### V.3 Método de los Cuatro Pasos

No podemos cerrar esta Unidad sobre el Método Didáctico sin mencionar el famoso **método de los cuatro pasos**, de aplicación universal. Para muchos Supervisores, es "el" método de adiestramiento práctico.

Si lo que Ud. pretende es mejorar una habilidad individual de trabajo o impartir una instrucción novedosa sobre algún equipo de reciente adquisición en la empresa, no cabe duda que este Método es indispensable. No hay en realidad otra manera de lograr la tarea de conseguir mejores ejecutantes en su equipo humano. Omita Ud. un paso o parte de un paso del método y no espere sino mediocridad de trabajo. Por ejemplo, si fuera omitido el Paso Cuatro -el paso de la Observación, en el cual el trabajador muestra su destreza o técnica bajo su vigilancia- el Supervisor nunca sabría si el hombre mejorará su rendimiento o si volverá a los viejos hábitos laborales ya conocidos, con sus mañas y todo, que Ud. precisamente desea superar.

El Método de los 4 Pasos ha demostrado ser muy eficaz; pero, ni él ni los mejores programas de entrenamiento, en sí o por sí, pueden hacer el trabajo de desarrollar exitosamente la mano de obra de la empresa: ¡el elemento esencial es usted, el Supervisor-Instructor! Su motivación, su actitud, la atención esmerada que Ud. presta, esto es, cuanto Ud. dé de sí mismo al aplicar el entrenamiento será el factor determinante del progreso de su gente y de su área.

**Paso 1** Explique qué, por qué y cómo al trabajador, o sea, prepárelo.

**Paso 2** Muéstrelle al trabajador cómo se hace ese trabajo. Haga Ud. el trabajo en su presencia y que el otro mire.





- Paso 3** Que el trabajador repita lo que Ud. hizo, para constatar que aprendió.
- Paso 4** El trabajador hace el trabajo lentamente y Ud. lo observa y supervisa, haciendo las enmiendas del caso, pero sin meter las manos. El Supervisor debe buscar la perfección de la operación, antes que la rapidez.

#### V.4 El análisis de tarea

En toda empresa se desarrollan una infinidad de "tareas", cuya coordinación e integración lleva finalmente al producto que sale al mercado donde existe una persona clave - el **cliente**- quien en definitiva juzga y decide la suerte del producto y por ende de la empresa. El Supervisor con personal a cargo es responsable de coordinar las acciones de su personal en un segmento determinado de la cadena de tareas empresariales. Dado que la calidad del producto es la resultante de la calidad con que se ejecuta cada tarea en particular, es obligación del Supervisor estudiar a fondo las tareas ocupacionales que se efectúan en su área de responsabilidad con el propósito de determinar cuáles de ellas pueden ser motivo de mayor entrenamiento o capacitación del personal en función de la calidad final del producto.

El Análisis de Tarea consiste en separar un trabajo determinado en las fases o elementos constitutivos primarios que se desarrollan y en cuya secuencia el trabajador va tomando decisiones que suponen conocimiento, habilidad y acatamiento a las normas de la Prevención de Riesgos. Si estos conocimientos son insuficientes, el trabajador necesita ser capacitado para lograr que ejecute la tarea en forma eficiente y segura.

El Análisis de Tarea es un proceso analítico basado en hechos científicos; no es un proceso arbitrario.

Aunque por lo general, la finalidad del Análisis de Tarea es posibilitar la preparación de material didáctico, también es sumamente útil para que el Supervisor prepare la demostración, o sea, le ayuda a prepararse a enseñar.

Brevemente, entonces:

- **Tarea:** Reparar caja de cambios de un vehículo.  
Construir una silla.  
Escribir una carta en el PC.  
Colocar cadenas para la nieve.  
Etc., etc.



- **Fase:** Acciones integrantes de una tarea, esto es, los pasos que se deben dar para realizar una tarea.

Hay tareas **simples**: Colgar un cuadro; redactar un Memorándum; sacar un clavo; etc.

Hay tareas **compuestas**: Edificar una casa, integradas por un sinnúmero de tareas más sencillas: cavar el terreno, levantar muros, colocar paneles, techar, etc.

Hay tareas **complejas**: reparar un motor, hacer un presupuesto, etc. que incluyen varias operaciones de diverso grado de complejidad.

Hay tareas **típicas**, definidoras de un puesto de trabajo u ocupación: dimensionar la madera; calibrar las válvulas de un motor a explosión; pilotar un navío; etc. Estas son de gran utilidad para la elaboración de programas de instrucción en el trabajo.

Prácticamente, cada tarea individual constituye por sí sola una unidad de enseñanza. De ahí que a cada una de ellas corresponde una demostración completa por parte del Instructor. Si el Supervisor se encuentra confundido y no atina por donde comenzar la instrucción de su personal, es cuestión de examinar las diversas tareas que realiza su equipo de trabajo y tendrá material de enseñanza abundante!

**Recuerde:** en la ejecución de su trabajo, el trabajador desarrolla tareas secuenciales, en cada una de las cuales tendrá que ir tomando decisiones que afectan finalmente la calidad del trabajo concluido, la eficiencia lograda y la seguridad involucrada en cada paso decisional.



## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD V

## EL METODO DIDACTICO

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V: Verdadero F: Falso

- 1) El **método didáctico** predispone al **supervisor** para lograr objetivos determinados a través de la Instrucción. \_\_\_\_\_
- 2) La **representación de roles** es el método didáctico que más se presta para enseñar el papel que juega cada pieza de un engranaje. \_\_\_\_\_
- 3) Cualquiera que sea el método elegido, el Supervisor siempre tendrá que prepararse para saber contestar las posibles preguntas de los participantes. \_\_\_\_\_
- 4) Toda **demostración** debe ser cuidadosamente planificada. \_\_\_\_\_
- 5) Cuando se va a **demostrar** algo, conviene enseñar una sola operación por vez, para no forzar las cosas. \_\_\_\_\_
- 6) Es bueno que los alumnos repitan el trabajo demostrado por el Supervisor para evaluar el grado de aprendizaje. \_\_\_\_\_
- 7) Preparar un **plan de acción** para **cada** clase es perder demasiado tiempo en algo prácticamente rutinario. \_\_\_\_\_
- 8) Si varios trabajadores - alumnos inician una discusión sobre el mejor método de hacer un trabajo, es mejor dejarlos expresarse y luego clarificar las cosas. \_\_\_\_\_
- 9) A los indiferentes en la clase, hay que hacerles preguntas directas para sacarlos de su mutismo y hacerlos participar. \_\_\_\_\_
- 10) El **método de los 4 pasos** es muy eficaz como herramienta de aprendizaje. \_\_\_\_\_





## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

Lined writing area with 20 horizontal lines for notes.





NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

A series of 22 horizontal black lines for writing.





**RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO Nº 5**

RESPUESTA	PREGUNTA
V	1
F	2
V	3
V	4
V	5
V	6
F	7
V	8
V	9
V	10



MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD VI

# RECURSOS DIDACTICOS





## Indice Unidad VI

	Página
VI.1 Recursos Didácticos	3
VI.2 Locales	3
VI.3 Ayudas	4
VI.4 Características Generales de las Ayudas Didácticas	5
VI.5 Ventajas de los Medios Auxiliares	6



### VI.1 Recursos Didácticos

El conocimiento humano está sujeto a una serie ordenada de sensaciones y percepciones que se adquieren al colocar el máximo posible de sentidos del cuerpo en acción simultánea. Es así que aprendemos más y retenemos mejor en la memoria si además de "leer" algo en el pizarrón, "miramos" y "tocamos" la pieza metálica que está sobre la mesa del Instructor, al mismo tiempo que "escuchamos" la explicación de éste y eventualmente "olemos" el líquido hidráulico que la cubre. Esta sumatoria de sensaciones fija con mayor fuerza la imagen asociada en nuestra memoria.

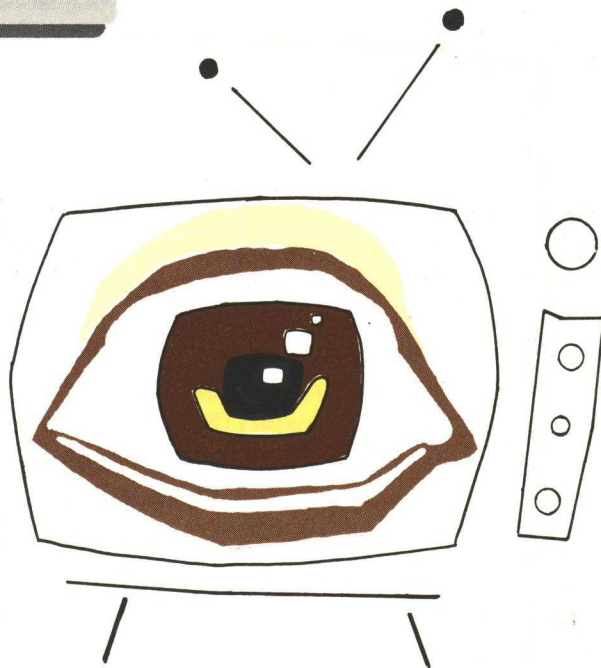
Una de las maneras para estimular el trabajo de los sentidos del cuerpo humano es mediante el uso de ciertos recursos materiales llamados Ayudas Visuales o, más correctamente, Medios Auxiliares de Instrucción.

Definámoslos: Son cualquier elemento o dispositivo material perteneciente al tema de la instrucción, que se emplea para ayudar a los participantes a comprender mejor el asunto y para un aprendizaje más fácil y más rápido.

Comprenden: Locales para la enseñanza.  
Ayudas para la enseñanza.

**VI.2 Locales.-** Tradicionalmente es la Escuela; pero, en la empresa o industria ésta no existe. En el contexto, podemos señalar:

- Salas de clases
- Talleres
- Laboratorios
- Ambientes al aire libre (para equipos pesados)
- Vehículos especialmente adaptados.





**VI.3 Ayudas.**- Aquellos equipos o materiales que contribuyen al mejor desarrollo de la instrucción. Generalmente, pertenecen al equipamiento permanente del local donde se efectúan las clases en la industria o en el Bus-Sala de Clases:

- En Salas de Clases: Pizarrón - Plumones - Borrador  
Papelógrafo  
Proyector de Transparencias  
Proyector de Diapositivas  
Proyector Opaco  
Televisor + Video
- En Talleres: Máquinas / Máquinas-Herramientas  
Equipos  
Herramientas  
Materiales fungibles

Refirámonos brevemente a los "audiovisuales", de uso masivo en nuestros días. Son ayudas que adquieren una importancia relevante en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, porque refuerzan la labor del Instructor y facilitan el aprendizaje de los participantes. Ellos son:

**Gráficos.**- Es el medio auxiliar más usado en el desarrollo de la instrucción en sala y sirven para proporcionar información más destacada y expresiva. Requieren de un tablero o caballete.

**Diapositivas.**- Cuadros de película positiva de 35 mm enmarcados. Generalmente contienen dibujos, fotografías y pocas instrucciones por escrito. Altamente útiles para destacar gráficos de barras o curvas en sistemas de coordenadas. Tienen la ventaja de que no es necesaria una obscuridad completa de la sala y hasta se puede prescindir del telón, siempre y cuando exista una pared clara y lisa. Tiene el inconveniente de tener que ubicar el proyector a gran distancia, dada su alta distancia focal.

**Proyector opaco.**- Equipo usado para proyectar diagramas, fotografías, ilustraciones de libros, revistas, manuales. Su función es la misma que la del proyector anterior; pero, generalmente es de mayor envergadura material y mayor peso. Necesita obscurecimiento completo de la sala.





- **Retroproyector.**- Equipo que permite proyectar transparencias, de tamaño carta u oficio, sobre una pantalla ubicada detrás del Instructor, por lo que éste sigue dando su cara al grupo sin cambiar de posición. Ahorra el uso de puntero, ya que se usa sólo el lápiz sobre la transparencia para destacar algo. Además, se pueden hacer anotaciones sobre la misma transparencia, si fuere necesario, con lápiz de punta de felpa o plumón, borrable o permanente.
- **Películas de cine.**- Generalmente en 16 mm, muy efectivas para presentar situaciones reales, ya que representan todo el sonido ambiental y el movimiento real. Necesita oscuridad total en sala y una buena distancia focal.
- **Videos.**- De gran uso en la Capacitación Industrial, pues combina las ventajas del cine sonoro con la maniobrabilidad del cassette. Existe una gama variadísima de temas envasados, en colores. No requiere de oscuridad en sala; pero, debe usarse para grupos no mayores de 15-20 personas, a menos que se disponga de una pantalla igual o superior a las 20 pulgadas.

#### VI.4 Características generales de las ayudas didácticas

El Supervisor/Instructor debe evaluar detenidamente cualquier medio auxiliar de instrucción que haya específicamente seleccionado para desarrollar su materia de instrucción. No todos sirven para todo tipo de enseñanza.

Además de insistir en la buena calidad del recurso elegido, éste debe ser revisado previamente: contactos, ampolleta de repuesto, enchufes, cable alargador, etc. para evitar situaciones bochornosas en plena clase y estar instalado en el lugar apropiado **antes de comenzar la instrucción.**

Sugerimos tener presente las siguientes recomendaciones:

- a) **Sencillez y unidad:** Presentar **una sola idea** a la vez en la transparencia o diapositiva, sin agregar detalles que distraen la atención.
- b) **Colores adecuados:** Se trata de proyectar un mensaje agradable a la vista y no una policromía apabullante.
- c) **Objetividad:** El mensaje debe ser comprensible a **todos** los integrantes del grupo de instrucción.





- d) **Sin abreviaciones:** Sólo aquellas muy conocidas por todos.
- e) **Legibles:** Cuidar especialmente el tamaño de las letras o símbolos, de tal suerte que **todos** puedan leer el mensaje, ¡incluso los de la última fila! Es definitivamente inaceptable fotocopiar en transparencias escritos a máquina o páginas enteras de un libro.
- f) **Oportunidad:** La ayuda visual debe proyectarse en el momento preciso y luego se saca o se apaga el proyector. **No dejarla expuesta por largo rato**, porque pierde su utilidad y se convierte en factor de distracción.

### VI.5 Ventajas de los medios auxiliares

- a) **Enseñan más y economizan tiempo:** Al participante se le estimula el máximo de sentidos y el Instructor se ahorra una serie de explicaciones innecesarias.
- b) **Atraen y mantienen la atención:** Es una legítima explotación de la curiosidad innata de toda persona frente a algo novedoso o ingenioso. Permiten focalizar la atención de los participantes sobre algo determinado en un momento dado.
- c) **Ayudan a recordar por más tiempo la enseñanza:** Está comprobado que en materias de aprendizaje hay una retención de 10% vía audición y de 80% vía visión. En cuanto, a la memoria, se retiene un 20% de lo que se oye y se retiene un 50% de lo que se ve y se oye.

### VI.6 Consejos finales

El pizarrón o la pizarra de formalita plástica y/o el papelógrafo deben estar **limpios** al inicio de la clase. Damos una mala impresión si nos presentamos delante de una pizarra con monos o fórmulas de clases pasadas. Asimismo, es una pésima costumbre querer ahorrar tiempo, llenando la pizarra de dibujos o fórmulas antes de empezar la clase. Estaríamos estimulando la distracción en lugar de controlarla.

Tratar de escribir siempre con **letra clara** y en orden. La pizarra no es un papel borrador de mayor tamaño donde escribimos rápido con caracteres no muy inteligibles para el común de las personas, a excepción de la Secretaria.



Mucho cuidado con la **ortografía**. Sería vergonzoso que el profesor fuese corregido en público por un alumno en cuanto a ortografía se refiere.

**Borrar** lo que ya se usó. No hay que recargar la pizarra escribiendo hasta en los rincones libres. Se recomienda borrar de arriba hacia abajo, porque el alcohol del plumón se evapora al escribir y queda el polvo, que lo puede dejar a Ud. estornudando por un buen rato.

Preferible usar plumones de **un solo color**: negro o azul; el rojo, sólo para destacar una idea, un componente, una línea.

Si Ud. ha escrito algo en la pizarra o en el papelógrafo, evite seguir "haciéndole clases a la pizarra". **Siempre** hay que hablar dando la cara a los participantes. Si queremos señalar algo escrito usemos el puntero, **nunca los dedos**.



## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD VI

## RECURSOS DIDACTICOS

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V: Verdadero F: Falso

- 1) Los **recursos didácticos** ayudan a estimular los sentidos humanos para facilitar el aprendizaje. \_\_\_\_\_
- 2) Toda instrucción deberá necesariamente realizarse en sala de clases, porque en otro lugar hay más distracción. \_\_\_\_\_
- 3) El **instructor** no tiene por qué preocuparse del equipamiento de la sala de clases. Para eso está el personal de auxiliares. \_\_\_\_\_
- 4) Para usar un **retroproyector**, hay que situarlo a gran distancia del telón. \_\_\_\_\_
- 5) Para hacer una clase entretenida, hay que usar **todos** los Medios Auxiliares de Instrucción. \_\_\_\_\_
- 6) Los **videos** se prestan especialmente para instrucción de grupos pequeños. \_\_\_\_\_
- 7) El **instructor** debe revisar siempre los equipos auxiliares **antes** de iniciar su instrucción al grupo. \_\_\_\_\_
- 8) No hay inconveniente en usar abreviaturas en las transparencias. \_\_\_\_\_
- 9) Un toque de buen humor en una transparencia atrae y mantiene la atención de los participantes. \_\_\_\_\_
- 10) Está comprobado que el uso de las ayudas visuales ayuda a una mejor retención en la memoria de las materias que se están enseñando. \_\_\_\_\_





## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

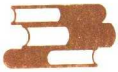
---

---

---







RESPUESTA	PREGUNTA
V	10
V	9
F	8
V	7
V	6
F	5
F	4
F	3
F	2
V	1

### RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 6



# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD VII

### PREPARACION DE UNA CLASE





## Indice Unidad VII

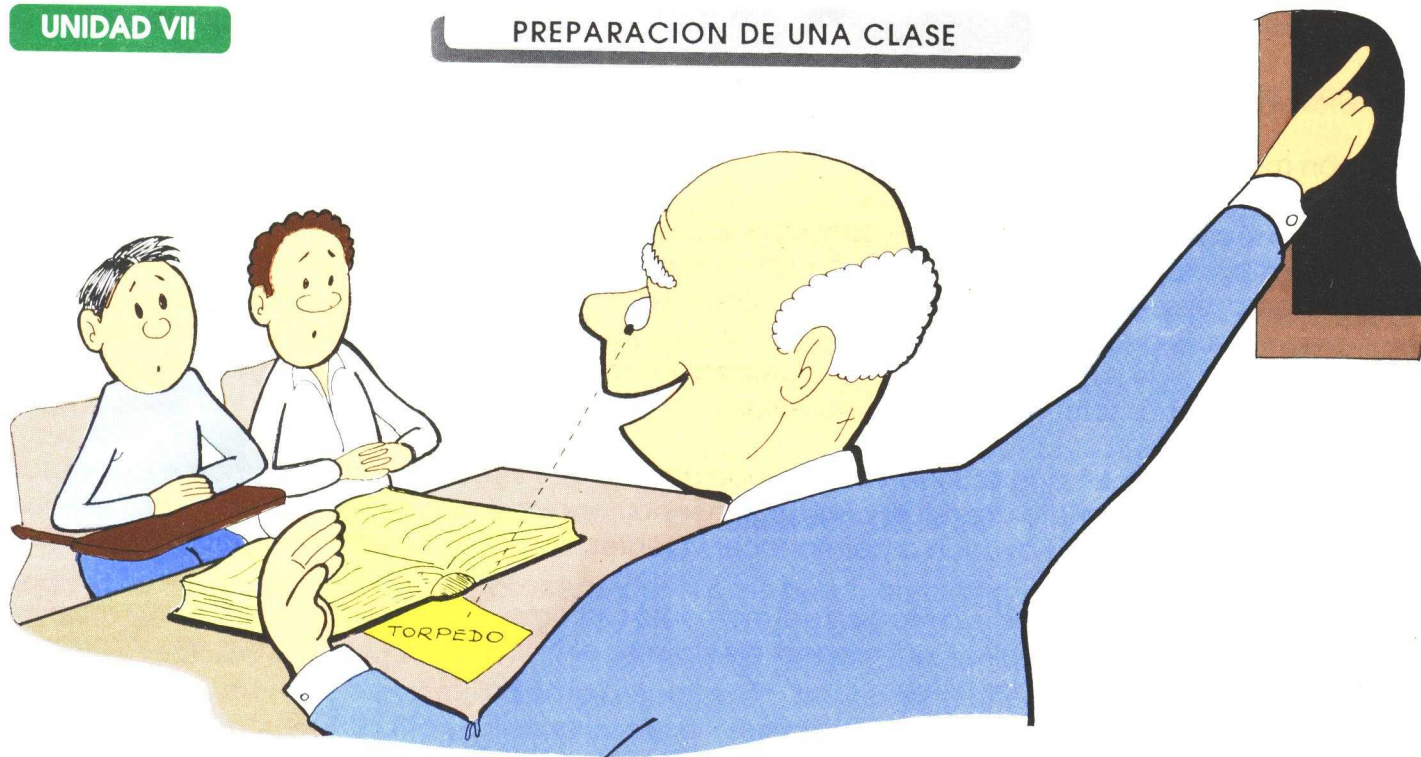
	Página
VII.1 Preparación Técnica	4
VII.2 Preparación Didáctica	4
VII.3 Preparación Material	5
VII.4 Algunos Consejos Finales	7





## UNIDAD VII

### PREPARACION DE UNA CLASE



Desde el punto de vista de la Capacitación industrial, la clase o "lección" es realmente un ciclo completo de instrucción, que exige una preparación previa para presentar el temario en forma ordenada y metódica, luego la dictación de la clase propiamente tal, con activa participación del grupo presente y luego la comprobación frecuente del grado de asimilación de la instrucción dada para constatar el avance de los trabajadores, manifestado en los cambios de conducta esperados, objetivo final de la Capacitación en el trabajo.

La acción de enseñar es compleja. En ella intervienen los factores didácticos que estamos analizando en este Manual del Instructor, la motivación del trabajador y finalmente la evaluación. Es por tanto imprescindible que el Supervisor prepare acuciosamente su instrucción antes de plantarse frente al grupo o frente al individuo, cualquiera sea el caso.

Para preparar una instrucción cualquiera se deben considerar 3 aspectos:



- Preparación técnica
- Preparación didáctica
- Preparación material

**VII.1 Preparación técnica:** Esta se refiere a la especialidad propia del Supervisor, que deberá saber bien lo que va a enseñar. Es muy probable que incluso tenga que investigar algo más sobre los contenidos temáticos de su exposición, para enseñar lo necesario y para estar preparado para dar respuesta adecuada a las inevitables preguntas. El avance prodigioso de la tecnología nos exige una constante actualización de los conocimientos propios de la especialidad, considerando además la veloz incorporación de equipos y maquinarias cada vez más sofisticadas en las industrias.

Nunca será suficiente insistir en que el Supervisor está obligado a leer y estudiar continuamente la literatura técnica de su especialidad: folletos, revistas, publicaciones nacionales y extranjeras que están en cualquier Biblioteca de empresa y que nos ayudan a permanecer vigentes, sin caer en la obsolescencia.

**VII.2 Preparación didáctica:** Aquí está la médula del momento supremo: ¿Cómo voy a hacer mi clase? ¿Qué orden voy a seguir en mi exposición? ¿Cuál procedimiento será el más adecuado? Damos a continuación algunas sugerencias útiles, de validez universal:

- Preparar los objetivos: formular y redactar correctamente qué pretendo lograr con mi grupo (Unidad II).
- Preparar y determinar eficientemente las técnicas didácticas que voy a emplear (Unidad VI).
- Preparar el procedimiento didáctico que más acomode para conseguir un aprendizaje eficaz (Unidad V).
- Hacer una secuencia de los contenidos o materias de la instrucción y su ordenamiento, de acuerdo al análisis de la tarea (Unidad V).
- Considerar algunas preguntas para hacer a los alumnos y las posibles respuestas de éstos, para evitar sorpresas. Asimismo, considerar las posibles preguntas de los participantes y qué voy a responder.
- ¿Cómo los voy a motivar? ¿Cómo puedo romper el hielo inicial? Ante todo, ¡¡espontaneidad!!





### VII.3 Preparación material:

- Preparar el lugar de trabajo: la sala, el taller, etc. para evitar improvisaciones o desconcierto frente a los alumnos. Ordenamiento de bancos, sillas o pupitres. Iluminación. (Unidad VI).
- Preocuparse de que los equipos o herramientas sobre los que versará la instrucción estén realmente presentes y no haya que ir corriendo a solicitarlos al pañol a última hora.
- Constatar el funcionamiento de los medios auxiliares (Unidad VI), cuyo uso suple en buena forma cualquier deficiencia en lo personal del Instructor y conducen a la realización de una clase objetiva, interesante y práctica. ¡No olvidar la ampolleta de repuesto para el proyector! Constatar la exacta distancia focal del proyector.

## PLAN DE UNA CLASE

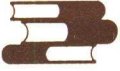
Una vez que **todo** esté preparado, procede dar el paso que lo aproxima al momento de la verdad: plantarse frente al grupo. Esta experiencia ha asustado siempre hasta a los más experimentados maestros. Es natural que estemos nerviosos, con un pequeño sudor o incluso algo de taquicardia. El grado de susto dependerá del énfasis que el Supervisor haya puesto en la preparación de su clase o charla. Cuando se tiene delante el Plan de Clase, bien esquematizado y afinado como un verdadero “torpedo” escolar, no hay susto ni miedo que inhiban al Instructor. ¡Por sobre todo, hay que tener fe en uno mismo...!

En otros términos, es bueno **escribir** los pasos que se van a dar durante la instrucción para obviar todo posible desorden o -peor aún- que se nos olvide lo que tenemos que decir.

El documento-guía o el “torpedo” en el cual se consignan las etapas de la clase es lo que llamamos el Plan de Clase. Por lógica, esto es algo eminentemente personal y debe ser legible para que el Instructor lo use con la mayor naturalidad en el desarrollo de la instrucción, lo cual redundará en una enseñanza eficaz. Es lógico pensar que todo Plan tenga su propia estructura, lo cual significa que toda clase deberá estructurarse conforme al Plan.

Una vez que tenemos claro **antes** de la clase lo que vamos a decir y hacer, pasemos a estructurar el **durante** la clase:





- Primero, un breve **saludo** de bienvenida a todo el grupo.
- **Presentación** personal del Instructor. Si el que instruye es el mismo Supervisor directo del grupo, este paso se puede obviar.
- **Motivar.** En base a la necesidad que tienen los trabajadores-alumnos de aprender, de mejorar productividad, de actualizarse para enfrentar la competencia del mercado, etc. Cabe aquí también pensar en alguna dinámica grupal para disipar tensiones y predisponer el ánimo de los trabajadores a una sesión altamente participativa.
- Señalar el o los **objetivos** que se persiguen con la instrucción.
- Si hubo una instrucción precedente, cabe ahora un brevísimo repaso de las conclusiones finales.
- **Globalización.** Una explicación general sobre el tema a tratar.
- **Enseñanza** propiamente tal: plantear el problema; análisis de la situación actual; esbozo de posibles soluciones; declarar la solución óptima; comentarios de los participantes sobre esta última. Recalcar sobre la necesidad del cambio conductual para hacer mejor las cosas de ahora en adelante.
- **Compromiso** del grupo: si la solución comentada aparece consensualmente como la mejor, buscar un compromiso explícito del grupo (ojo: en forma grupal, no individualmente).
- **Evaluación** breve del objetivo, a través de preguntas indirectas o grupales. Se aconseja no hacer preguntas directas a un participante en particular, sino dirigirse al grupo. Así, todos están obligados a pensar. La pregunta individual sólo vale para recuperar al "distráido" o al "indiferente".
- Alguna **ejercitación**, si es procedente o concordante con la materia tratada.
- **Conclusiones** finales: un breve resumen, destacando lo medular.
- **Conexión** con la clase o instrucción siguiente: es bueno dejar establecido algún enlace con la materia que el Supervisor tiene en mente para más adelante.
- **Despedida:** breve y afectuosa, invitando al café -si procede-.



Ahora bien, la **motivación** y la **evaluación** son pasos que en realidad se están aplicando a través de todo el tiempo de duración de la clase o instrucción. Si el Supervisor ve o percibe distracciones, cansancio, cualquier manifestación de una clara desmotivación (bostezos reiterados), que pueden ocurrir porque él mismo se ha puesto "latoso", será claramente necesario recurrir a nuevas motivaciones o simplemente parar la clase para salir a un recreo adelantado o un coffeebreak.

Téngase presente que el desarrollo de una clase es algo **continuo**; no se aconseja entonces realizar pausas prolongadas entre una etapa y otra de su estructuración.

En cuanto al **ritmo** o **velocidad** de avance: aquí la norma se rige por la capacidad de asimilación del grupo. El ideal es mantener al grupo en actividad constante y que cada uno trabaje a su propia velocidad.

#### VII.4 Algunos consejos finales

- Consultar el Plan de Clase cada vez que lo necesite. No tener ningún temor a hacerlo delante de los alumnos.
- Puede suceder que en las primeras clases se presente uno de estos casos:
  - a) nos apuramos demasiado, y lo que teníamos programado decir en 45 minutos, ¡se nos termina en 20...!  
**No importa**; recurrir a preguntas, iniciar un diálogo, hacer discurrir a los participantes... todo, menos manifestar que no tenemos nada más en carpeta y despedirlos. O sea, **hay que alargar!!**
  - b) nos alargamos demasiado al adquirir autoconfianza, porque nos sale bien la voz y todo marcha sobre ruedas; y se nos termina la hora en mitad del programa: **no importa**; cuidémonos para la clase siguiente, dejando por ejemplo el reloj sobre la mesa, al lado del Plan de Clase.
- Proceder de la manera más natural posible. Las "poses" quedan de manifiesto fácilmente, perdiendo ascendiente sobre el grupo. Pensemos que durante el desarrollo de una instrucción estamos entregando conocimientos y dirigiendo al grupo, simultáneamente. ¡Los participantes deben sentir que delante de ellos hay una autoridad competente, no un figurín!
- ¡¡Jamás debe leerse el tema de clase!! Huelgan los comentarios.
- **Gestos**: toda persona hace determinados gestos que lo caracterizan. Son absolutamente naturales e inconscientes. Pero, cuando estos gestos están bajo la observación constante de otras personas, que están con la vista clavada en el Instructor, pueden resultar exagerados, innecesarios y hasta provocar risa y por





tanto desconcentración. Jugar con los anteojos, rascarse la cabeza, paseos nerviosos y continuados, muecas y un sinnúmero de tics o movimientos de tipo convulsivo ponen nervioso al grupo, generando un clima de intranquilidad que resulta nefasto para el mejor aprendizaje. Recordemos los moteos y sobrenombres puestos a nuestros viejos profesores del colegio... Entonces, hay que controlarse en este asunto.

- Cuidarse de un uso inmoderado del puntero, que hasta puede provocar un daño físico a alguien, sin pensar que todos estarían más preocupados de las evoluciones del palito ese que de las explicaciones del profesor.
- **La voz:** El lenguaje hablado constituye el vehículo fundamental para la transferencia de conocimientos. Hay que ajustar **tono** y **volumen**. De preferencia y a ser posible, emplear un tono abaritonado o bajo y medio volumen de voz, sin llegar a gritar.
- Evitar un volumen demasiado bajo y monótono, porque induce la somnolencia en la gente y a un doble esfuerzo por escuchar.
- Hablar al grupo, pero dando la impresión de que se habla a cada participante en particular: mirar a la gente a los ojos.
- Usar un **vocabulario** simple, términos de fácil comprensión. Si hay que emplear palabras nuevas, explicar de inmediato su significado recurriendo a la pizarra. Esto vale sobre todo para la terminología técnica de hoy.
- **Pronunciar** claramente. La velocidad de vocalización es algo muy personal; hay que cuidar de no tropezarse y terminar mascullando las palabras en lugar de hablar.
- No usar **palabras vulgares**, menos aún las **groserías**. Si bien éstas sin duda harán reír, en el fondo la gente no las acepta en la sala de clases, que es santuario de cultura y no la calle o el taller. El lenguaje es un vehículo de esta cultura transmitida. No se trata de un lenguaje amanerado, pero sí un lenguaje de altura.
- Por último, jamás recurrir al **sarcasmo**, porque un Instructor que recurre a este expediente barato no merece la confianza de su personal. Sería aprovechar la dignidad implícita de todo profesor para dominar a un subalterno. Además, es seguro que el sarcasmo despertará resentimientos en la persona afectada y en el grupo entero. Y lógicamente ya estaríamos fuera del marco sobrio y elegante de una clase.





## CUESTIONARIO DE LA UNIDAD VII

## PREPARACION DE UNA CLASE

## ¿CUANTO SABE USTED?

Claves para su respuesta: V: Verdadero F: Falso

- 1) Cualquiera sea el caso y la circunstancias, el Supervisor siempre deberá preparar acuciosamente su instrucción. \_\_\_\_\_
- 2) Yo puedo fácilmente saltarme la etapa de **preparación técnica** de la instrucción porque se trata de un tema de mi propia especialidad. \_\_\_\_\_
- 3) Para lograr una Preparación Didáctica de calidad, debo tener claramente definido el objetivo de la instrucción que voy a dar a mi gente. \_\_\_\_\_
- 4) Tengo tan poco tiempo, que la Preparación de los Materiales se la puedo encomendar a mi mejor Capataz de Grupo. \_\_\_\_\_
- 5) Cuando ya se tiene una larga experiencia como Instructor, está casi de más redactar el Plan de la Clase. \_\_\_\_\_
- 6) Siempre es conveniente romper el hielo del momento inicial de la clase con alguna motivación atractiva. \_\_\_\_\_
- 7) Es aconsejable no hacer preguntas directas a un trabajador-alumno, sino que dirigirse más bien al grupo entero con fines de evaluación primaria. \_\_\_\_\_
- 8) Si me apresuro demasiado en mi exposición del tema, no hay problema en concluir la clase antes de lo programado. \_\_\_\_\_
- 9) Estuve tan ocupado toda la semana anterior, que el próximo lunes voy a leer el tema en clase y así cumplo con lo programado. \_\_\_\_\_
- 10) No hay problema en que accidentalmente se me escape una expresión vulgar durante la hora de clases. \_\_\_\_\_



---

## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

A series of 20 horizontal lines provided for writing notes.



## NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



RESPUESTA	PREGUNTA
V	1
F	2
V	3
F	4
F	5
V	6
V	7
F	8
F	9
F	10

### RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 7



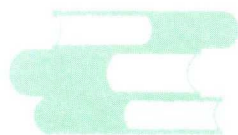


MUTUAL DE SEGURIDAD

# CURSO DE INSTRUCTORES PARA SUPERVISORES

## UNIDAD VIII

### LA EVALUACION





## Indice Unidad VIII

	Página
VIII.1 La Evaluación	3
VIII.2 La Observación	4
VIII.3 ¿Qué se Logra con Evaluar?	6



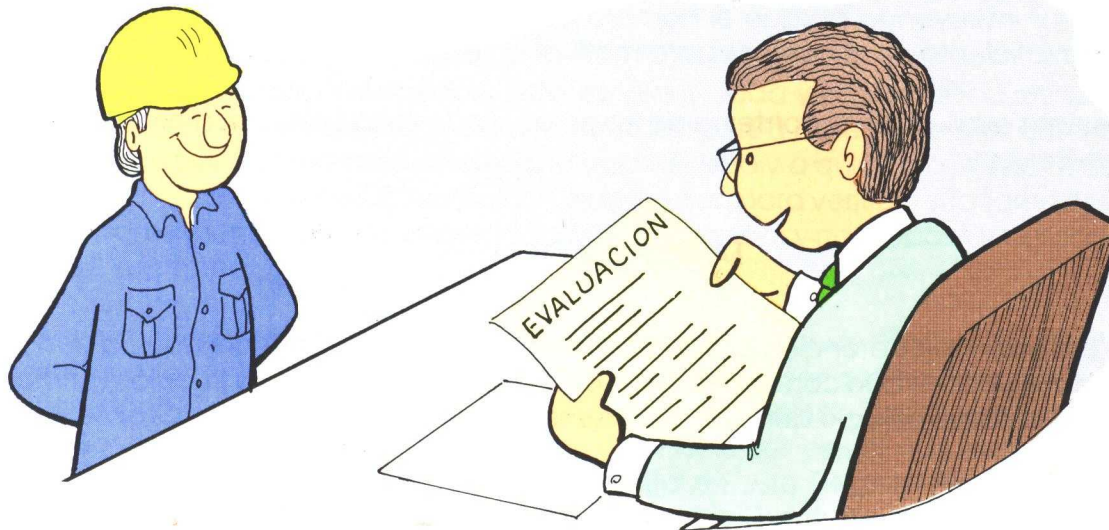
## UNIDAD VIII

## LA EVALUACION

Hay un adagio que dice: "Todo lo que vale la pena hacer, vale la pena hacerlo bien". Atendida la importancia del trabajo docente del Supervisor, resulta evidente que este antiguo proverbio tiene un sentido especialmente particular para el Instructor en la empresa.

En toda Organización industrial, la línea de producción opera bajo controles constantes y exigentes en cantidad y calidad. Hay continuas inspecciones en toda la línea productiva. La capacitación del personal se desarrolla a petición de la jefatura, que percibe necesidades de esta índole en su personal. No es extraño entonces que las actividades capacitativas necesiten también ser evaluadas, esto es, controladas y sus resultados comparados con el grado de satisfacción de la necesidad detectada. La jefatura quiere asegurarse que el personal instruido haya realmente cambiado su conducta después de la clase, después de la charla, después de la inversión hecha en capacitación. A todo gerente le interesa mucho el retorno sobre la inversión.

Lógicamente, deben evaluarse todas las etapas del proceso capacitativo, pero especialmente hay que medir el resultado de la enseñanza entregada.







“Evaluar” consta de 2 acciones bien definidas:

- a) obtener una información tipo retroalimentación (‘feedback’) y
- b) tomar una acción en base a la información lograda.

En todo proceso de enseñanza, la evaluación va implícita constantemente. Y si se efectúa en forma adecuada, dirigirá la acción del Supervisor por el camino correcto. Si éste no evalúa, lo más probable es que la acción a tomar sea inadecuada.

**Distingamos:** una cosa es medir o evaluar los conocimientos adquiridos en la sala de clases y para esto basta una “prueba de salida” al término de la instrucción a través de preguntas orales o pruebas escritas, tipo Colegio o Universidad. Otra cosa distinta es medir o evaluar los cambios conductuales producidos, que es precisamente lo que se pretende en la empresa a través de la instrucción. Según esto último, evaluar se transforma entonces en un proceso integral, sistemático y constante que tiende a apreciar el rendimiento de los trabajadores. ¡Ningún ser humano cambia de la noche a la mañana, sobre todo los adultos! Por esta razón, el Supervisor debe armarse de paciencia y resignación para constatar los resultados de su instrucción **no al día siguiente** de la charla sino en el mediano y hasta en el largo plazo.

**Resumiendo:** medir o evaluar significa comparar la conducta actual del trabajador con la conducta que mostraba antes de la instrucción. La diferencial -mayor o menor- nos dirá de inmediato cuál es el próximo paso a seguir: continuar instruyendo porque el hombre captó y “aprendió” o reforzar la instrucción dada porque no tuvo fuerza suficiente en el hombre para motivar en él un cambio conductual.

Hay diversos medios para evaluar. En el contexto de los objetivos de toda instrucción en la empresa, el mejor medio para el Supervisor es:

## LA OBSERVACION

Observar es **mirar** y **apreciar** con detención el trabajo que realiza un integrante del equipo con el objeto de comparar la conducta del observado con la conducta deseada, objetivo de la instrucción (primera parte de la evaluación) y **actuar** en base al juicio que el Supervisor se formule en base a los datos obtenidos (segunda parte de la evaluación).

**La observación** permite evaluar aspectos de tipo afectivo, tales como:



- presentación personal del trabajador
- interés por participar y “aprender”
- espíritu de cooperación / compañerismo
- responsabilidad laboral
- honradez y cumplimiento

y también aspectos técnicos, tales como:

- aplicación de la normativa de Prevención
- uso de elementos de protección personal
- aplicación de la tecnología enseñada
- ritmo de trabajo / productividad
- habilidad o destreza manual

Esta Observación se da muchas veces con carácter de “no planificada”, por lo que también se la llama observación “espontánea”.

Nosotros sugerimos que sea algo **sistemático**, esto es, planificada y programada convenientemente en la agenda semanal o mensual del Supervisor. De esta forma, él podrá determinar con antelación qué aspectos específicos de la tarea le interesa observar en cada oportunidad y a quién o quiénes de su grupo laboral. De aquí surgen las llamadas “Pautas de Observación”, que se usan para verificar si la tarea es realizada parte por parte, de acuerdo al esquema trazado y enseñado por el Supervisor y con todas las características de calidad que debe cumplir esa tarea.

Si el Supervisor así lo prefiere, a partir de las Pautas de Observación puede proceder a diseñar su propia “Ficha de Control” e incluso llegar hasta una “Ficha de Calificaciones” (¿por qué no?) de sus trabajadores, modelo muy personal que le ayudará enormemente cuando llegue el tiempo de las calificaciones anuales como parte del Proceso de Evaluación del Desempeño, que suele ser anual y le permita calificar conductas concretas que hayan quedado consignadas por escrito en este Registro Periódico y no confiadas a la memoria que suele ser frágil en un año calendario.



## ¿ QUE SE LOGRA CON EVALUAR ?

En general, la evaluación guía la acción total del Instructor durante el desarrollo de la clase y luego durante el trabajo, puesto que se trata de un Supervisor.

La evaluación le indicará:

- a) Cómo está él actuando como Instructor: si debe mejorar o reforzar sus técnicas comunicacionales. Si la evaluación arroja resultados negativos, es casi seguro que el Supervisor no supo enseñar o no se preparó convenientemente.
- b) Cómo es cada trabajador en particular, sus capacidades y diferencias individuales que le permitirán ir readecuando su trato personal con cada uno de sus colaboradores. Podrá llegar a poseer un cuadro muy aproximado de la personalidad de cada uno en su equipo de trabajo.
- c) Si los contenidos temáticos son los justos y necesarios para el logro paulatino de sus objetivos finales.
- d) En qué medida va alcanzado las metas conducentes al objetivo final, esto es, si va por el camino correcto o hay que enmendar rumbo.
- e) Si el método y el procedimiento usados en la instrucción fueron los más adecuados. En caso negativo, le sugerirá qué otra metodología didáctica emplear.
- f) Si los recursos materiales usados durante la instrucción fueron los adecuados y si fueron bien empleados.

En general, la **evaluación** controla y guía todos los factores didácticos mencionados en la Unidad I de este Manual y que necesariamente intervienen en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje.





Claves para su respuesta: V = Verdadero F = Falso

- 1) **Toda** actividad capacitativa debe ser evaluada, para comparar los resultados con la necesidad previamente detectada. \_\_\_\_\_
- 2) **Evaluar** significa principalmente tomar una acción en función de la retroinformación recibida. \_\_\_\_\_
- 3) Es suficiente tomar una prueba al final de la instrucción que evalúe los conocimientos adquiridos durante la clase. \_\_\_\_\_
- 4) La verdadera evaluación se logra en el mediano plazo al observar los cambios conductuales del trabajador. \_\_\_\_\_
- 5) Uno de los mejores métodos evaluativos de que dispone el Supervisor es la **observación** efectuada por él mismo. \_\_\_\_\_
- 6) La **observación** sólo sirve para apreciar los eventuales cambios en la conducta técnica del trabajador. \_\_\_\_\_
- 7) Como yo estoy conviviendo continuamente con mi gente, no necesito recurrir a una evaluación planificada. \_\_\_\_\_
- 8) No vale la pena gastar tiempo en preparar Fichas de Control del personal subalterno, a menos que lo ordene la Gerencia o el Jefe de Personal. \_\_\_\_\_
- 9) Las "Pautas de Observación" son herramientas de la **evaluación** que permiten analizar el trabajo disgregadamente en sus etapas sucesivas. \_\_\_\_\_
- 10) A través de una Evaluación Sistemática me estoy evaluando yo también como Supervisor eficiente. \_\_\_\_\_





NOTAS DE INTERES - CONSULTAS DE CLASES

A series of 20 horizontal lines for writing notes, occupying the central portion of the page.







RESPUESTA	PREGUNTA
V	10
V	9
F	8
F	7
F	6
V	5
V	4
F	3
V	2
V	1

### RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO N° 8



## EPILOGO

A modo de palabras finales, se consignan a continuación algunos mensajes especiales para el Supervisor-Instructor, que son fruto de una larga experiencia del autor en docencia principalmente empresarial.

- Antes de expresarse delante de los demás, es imprescindible que el Supervisor se exprese primero a sí mismo, ser su propio autor y su propio relator para llegar a convertirse en un "adulto" de la expresión.
- Todos los hombres tenemos el poder de expresarnos y las mejores cualidades que tenemos nacen de las dificultades que se experimentan al estar frente a nuestros semejantes. Hablar es ante todo liberarnos, hacer un aporte, un regalo, o sea, desposeernos y desprendernos de algo propio en beneficio de los demás curiosamente sin "perder" nada a cambio sino más bien con una ganancia increíble.
- El acto de expresión comienza cuando se tiene algo que decir, es decir, cuando los otros necesitan que se les diga algo.
- Nadie escucha a los que les agrada escucharse a sí mismos. Los que se expresan mejor son a menudo los que no tienen nada que decir. Expresarse es partir de una intención ajena a sí mismo.
- Para comunicarse verdaderamente con los demás, hay que perderse de vista y orientarse fuera de sí mismo, hacia los demás.
- Ser adulto en la expresión es ante todo haber vencido los obstáculos de orden psicológico, superar la amargura personal y creer en sí mismo.
- Ese vago temor -tan conocido por el artista- la angustia de tener que enfrentar un público es un fenómeno natural y una situación provechosa, porque es la manifestación de una sana conciencia. El orador que no la siente antes de empezar su discurso es un descarado y un atrevido.
- El mejor método para dominar esa situación frente al público es aceptar primero la angustia y esforzarse por superarla, acrecentando la actitud y no eliminándola.
- Cada palabra pronunciada es un acto de responsabilidad y hablar no significa saber lo que tenemos que decir. Hablar significa primero saber lo que no se puede decir.



MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.  
GERENCIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS  
SUB-GERENCIA DE CAPACITACION

*Mutual  
0113  
c.1*

Preparado por : Francisco J. Verdugo Orrego  
Asesor de Capacitación

Revisado por : Jaime Veloz Santidrian  
Sub Gerente de Capacitación

Diagramación y Dibujos : Conrado Welch Ahumada

Edición Autorizada por : Carlos Arroyo Barros  
Gerente de Prevención de Riesgos



AUTOR *Mutual de Seguridad*

TITULO *Curso de Factores*

Nº TOP. *06948 c.1*

REGISTRO Nº 90.143  
1994

MUTUAL DE SEGURIDAD C.CH.C.  
NUESTRA PRESENCIA NACIONAL

**C H I L E**

**ISLAS ESPORADICAS**

**San Félix**



**San Ambrosio**



**Sala y Gómez**



**Isla de Pascua**

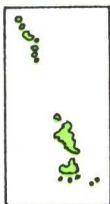
**ARCH. JUAN FERNANDEZ**

**A. Selkirk**

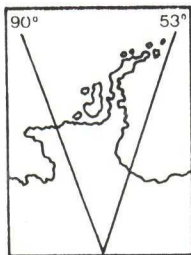


**R. Crusoe**

**ISLAS DIEGO RAMIREZ**



**TERRITORIO  
ANTARTICO  
CHILENO**



0006505