

# FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

## BIENVENIDO

Querido(a) Amigo(a):

**F**elicitaciones y Bienvenido(a).

Una de las características que poseen las personas más exitosas en el ámbito profesional y empresarial, es el conocimiento de muchísimos temas, lo que les permite tener una perspectiva mucho más amplia que el promedio de la gente.

Es por esta razón que me da mucho gusto que hoy te encuentres presente para conocer sobre la Formación de Instructores. Conocer más y mantenerte actualizado sobre estos temas te permitirá, precisamente, ampliar tu contexto lo que conllevará a un mejor desempeño en tu actividad laboral.

En GARZCO Consultores, esperamos que realmente disfrutes el curso y aporte gran valor a tu conocimiento y experiencia laboral.

Por tu éxito,



Ing. Rodrigo Garza E.  
Director de GARZCO Consultores

---

---

Curso / Programa: **“Formación de Instructores”**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Manual del Participante, Edición presencial diciembre 2025**

Impreso en Monterrey N.L.

### **Reseña de Lic. Francisco Guajardo**

Francisco es Licenciado en Filosofía por el Instituto de la Arquidiócesis de Monterrey. Inició previamente la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación y cuenta con una Maestría en Coach Ontológico y Empresarial por la Universidad Tecnológica de Latinoamérica.

Desde 2015 que concluyó su Licenciatura ha impartido cursos de softskills, teambuilding y valores para diferentes empresas y cámaras industriales.

Entre sus acreditaciones se encuentran:

- Impartición de cursos de formación de Capital Humano de manera presencial grupal EC-0217 por la SEP Conocer
- Evaluación de Competencias de candidatos con base en estándares de Competencia EC-0076 por la SEP Conocer





*“Nuestra misión es lograr a través de nuestros cursos, la manifestación total de nuestros talentos. Formando mentalidades y actitudes de éxito, que contribuyan con sus habilidades a trascender y al logro de los objetivos de las empresas e instituciones de clase mundial.”*

Contamos con +35 de instructores en amplia variedad de temas.

Visítanos en [www.garzco.com](http://www.garzco.com)

Contáctanos vía teléfono ó whatsapp business en nuestras oficinas:

  **812 – 723 – 7532**

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVOS .....	3
1. CONCEPTOS BÁSICOS EN EL PROCESO DE IMPARTICIÓN .....	4
1.1. GRUPOS Y PARTICIPANTES .....	4
1.2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE .....	6
1.3. DOMINIOS DE APRENDIZAJE .....	8
2. CONDUCIR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN .....	9
2.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL .....	9
2.2. TÉCNICAS INSTRUCCIONALES .....	9
2.3. TÉCNICAS GRUPALES .....	11
2.4. DINÁMICAS GRUPALES .....	12
2.5. DURANTE EL PROCESO DEL CURSO .....	12
3. EVALUAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN .....	13
3.1. TIPOS DE EVALUACIONES .....	13
3.2. MÉTODOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	14
3.3. LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN .....	14
3.4. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO .....	14
3.5. TIPOS DE REACTIVOS .....	14
4. PREPARACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN .....	15
4.1. LISTA DE VERIFICACIÓN .....	15
4.2. CARTA DESCRIPTIVA .....	16
4.3. EVALUACIONES .....	21
4.4. INFORME FINAL .....	23
CONCLUSIONES .....	27

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, toda persona que desarrolla alguna actividad cualquiera que esta sea, deberá cubrir ciertos requisitos o tener ciertas características que le permitan dar a conocer aquello que es capaz de hacer; esto es consecuencia del mundo competitivo que nos toca vivir al momento.

Seremos mejores ya que se habla mucho de competitividad, en la medida que hagamos mejor las cosas y mejor que otros; para ello debemos prepararnos constantemente, de ahí que la capacitación y desarrollo de cada persona van de la mano, nos desarrollamos profesionalmente a través del estudio o capacitación; sin embargo, para trascender hay que compartir con otros lo que sabemos hacer.

El propósito fundamental de este curso es ofrecer las bases necesarias para desempeñarnos como instructores en las áreas que cada uno domina.



## **OBJETIVO GENERAL**

El participante identificará el proceso de preparar, conducir y evaluar sesiones de enseñanza-aprendizaje, tomando en cuenta las principales bases y actividades que deben incluirse en la impartición de un curso de capacitación, para desarrollar su función satisfactoriamente.



# 1. CONCEPTOS BÁSICOS EN EL PROCESO DE IMPARTICIÓN

## 1.1. GRUPOS Y PARTICIPANTES

### EL GRUPO

Para estar frente a un grupo se requiere conocimiento del mismo, es por ello que el facilitador tiene que conocer ¿Qué es un grupo?, ¿Cuáles tipos de grupos hay? y ¿Cómo manejar las situaciones ante el perfil de los miembros del mismo?



Concepto de grupo

Munné (1987): *"Un grupo es una pluralidad de personas interrelacionadas para desempeñar cada una un determinado rol, en función de unos objetivos comunes, más o menos compartidos y que interactúan siguiendo un sistema de pautas establecidas"*

Entendemos por **grupo** el conjunto de individuos en relación estrecha con disposición para aportar esfuerzos a fin de lograr determinados objetivos comunes asumiendo ciertas normas como obligatorias para todos los miembros.

#### Tipos de Grupos

Grupo	Características	Recomendación
<b>Participativo</b>	Este es el grupo ideal que desearía cualquier instructor para desarrollar un curso. Atendemos los intereses del grupo. Conocemos sus motivaciones. Utilizamos técnicas adecuadas. Evalúan constantemente.	Aprovechar al máximo la participación, manteniendo el interés de los asistentes.
<b>Agresivo</b>	De actitud autoritaria y prepotente, de reacciones agresivas, de tal suerte que se convierte en una lucha que conducen al fracaso la sesión.	Actuar con sencillez, modestia y humildad, pues habrá que recordar que no es el poseedor total de la verdad y que también está aprendiendo del grupo.

<b>Indiferente</b>	<b>Posibles causas:</b> No les interesa la actividad ni su contenido. El tema tratado es muy simple y/o conocido por el grupo. No hay nada nuevo y tienen la certeza de estar perdiendo el tiempo.	Previo al curso taller, investigar el nivel y experiencia de los participantes. Incorporar temas de interés para los participantes. Cambiar la técnica para fomentar la participación.
<b>Silencioso</b>	<b>Posibles causas:</b> Las personas no se sienten integradas. No hay confianza para participar. No les interesa el tema. La técnica y/o dinámica no funciona.	Usar técnicas más participativas reforzando la integración.

## ROLES DE LOS PARTICIPANTES



Sabemos de antemano que en un grupo, el perfil de cada uno de los participantes es diferente, por lo que esto puede generar conflictos. El instructor debe descubrir, enfrentar y aprovechar las tipologías de los participantes, centrado en sus actividades para el logro de objetivos.

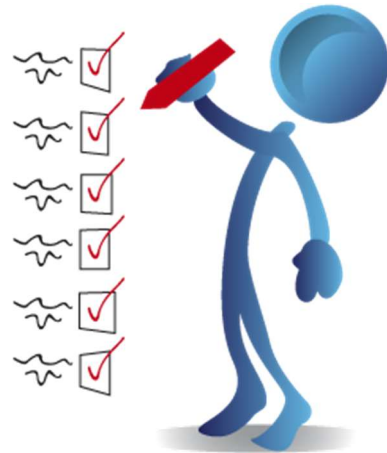
Rol	Característica	Cómo tratarlo
<b>El contreras</b>	Quiere imponer su opinión a todos. Se ocupará de dificultar el cambio y atentará contra la tarea. Le gusta discutir, oponerse por el simple placer de hacerlo.	Es necesario "escucharlo" Trate de separar lo que hay de bueno en sus intervenciones y después hable de otra cosa. No se desconcierte... Utilice las preguntas. Permita que el grupo se oponga a sus opiniones. Háblele en particular.
<b>El experto</b>	Seguro de sí mismo. Convencido.	Es de gran ayuda durante la sesión. Invítele a aportar sus experiencias. Recorra a él y agradezca su participación, pero sin descuidar al resto del grupo.

<b>El novato</b>	Se siente en desventaja con el resto del grupo.	Trate de escucharlo, descubriendo las capacidades y habilidades que puede desarrollar.
<b>El aliado</b>	Se valen de él para lograr objetivos. Confían en él. Ven sus aspectos positivos.	Busque su aprobación para refrendar acuerdos.

## 1.2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Uno de los elementos fundamentales para estructurar un curso, son los objetivos; por ello, es necesario saber elaborarlos para tener clara y específicamente identificadas las metas de aprendizaje que deberán lograr los participantes en la capacitación, esto es porque la eficiencia de un curso depende de la claridad y el grado de comprensión de los objetivos.

Al redactar un objetivo es necesario especificar las destrezas, actitudes y conocimientos en términos observables y medibles que habrá de adquirir el participante durante el proceso de instrucción-aprendizaje.



Un objetivo instruccional es la descripción de una conducta determinada que el individuo deberá demostrar una vez concluida su instrucción.

Tipos de objetivos	Característica
<b>Objetivo General</b>	Describe cambios de comportamiento, lo que se espera después de haber <u>concluido un curso de capacitación</u> , como resultado final.
<b>Objetivo Particular</b>	Expresa el comportamiento o resultado después de la exposición de <u>cada uno de los temas</u> y deben ser congruentes con el objetivo general.
<b>Objetivo específico</b>	Comportamiento que se demuestra después de alguna <u>actividad</u> de instrucción.

### Para la redacción de objetivos, debemos:

- ♦ Tener claro el nivel de aprendizaje que se pretende lograr.
- ♦ Incluir un verbo activo que indique la conducta que el capacitando debe mostrar.
- ♦ Enunciarse en términos observables.
- ♦ Ser realistas con respecto al tiempo, características y nivel de conocimientos de los participantes.

### Criterios para el diseño de objetivos:

<b>Especificar quién realiza la acción</b>	La persona que ejecutará la acción y demostrará si el aprendizaje se ha efectuado. (¿QUIÉN?)	Ejemplo: <b>El participante</b>
<b>La conducta</b>	Es la acción que realiza el participante al ocuparse del contenido. La conducta aparecerá en el enunciado del objetivo como <b>verbo activo</b> . (¿QUÉ HARÁ?)	Ejemplo: <b>Identificará</b>
<b>Contenido</b>	Se relaciona la conducta que deberá ejecutar el capacitando. (EL ¿QUÉ? DEL VERBO)	Ejemplo: <b>Las funciones básicas de la computadora</b>
<b>Condición de operación</b>	Se determina el "cómo". Un objetivo siempre describe las condiciones importantes en las que debe darse o tener el lugar el comportamiento o conducta "desempeño". (¿CÓMO?)	Por ejemplo: <b>En base a la información contenida en el manual del participante</b>
<b>Nivel de ejecución</b>	Alude al mínimo de error con que debe realizarse cualitativa y cuantitativamente una tarea. Ambas ayudan a calificar la ejecución del objetivo.	Por ejemplo: <b>Correctamente *</b>
<b>Nivel de utilidad</b>	Indica el para que le sirve.	<b>Para el uso eficiente del equipo</b>

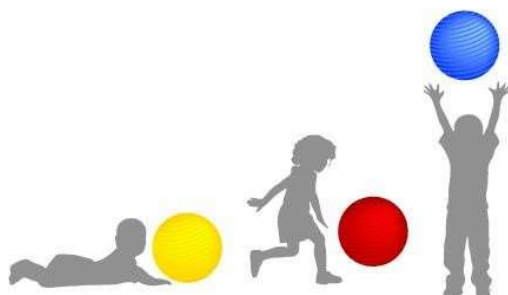
**Es importante aclarar, el tiempo, es decir, cuando se va a realizar la conducta, así como también, agregar el dominio de aprendizaje en el que impactará.**

### 1.3. DOMINIOS DE APRENDIZAJE

Los dominios de aprendizaje se expresan en términos de capacidades o conductas del individuo que permiten identificar la organización y jerarquización de los procesos para la adquisición del conocimiento. Hacen referencia a los contenidos, objetivos y alcances del proceso.

Se estructuran en tres tipos:

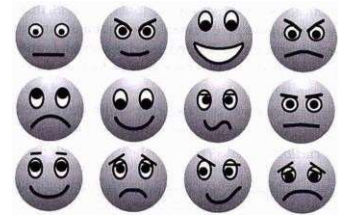
Dominios de Aprendizaje	
<b>Cognitivo</b>	Conductas en las que predominan <u>procesos mentales</u> , ejercitando la atención, la memoria, el pensamiento. Su demostración será oral, escrita, a través de desarrollo de temas o proyectos. Se busca el dominio del saber. Van desde la simple memorización hasta la aplicación de criterios y elaboración de juicios que refieren de una actividad intelectual compleja.
<b>Psicomotriz</b>	Aprender a hacer. <u>Se demuestra a través de una práctica</u> . Busca desarrollar una habilidad, una competencia con precisión, exactitud y economía de tiempo y esfuerzo.
<b>Afectivo</b>	Aprender a ser. Los principales descriptores básicos del dominio afectivo, <u>las creencias, actitudes y emociones</u> . Incluye también el crear un pensamiento propio, crítico para elaborar juicios. Se refiere al grado de interiorización que una actitud, valor o apreciación revela en la conducta de un individuo.



## 2. CONDUCIR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

### 2.1. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Para desarrollar eficazmente un curso de capacitación, debemos considerar dos aspectos muy importantes, como lo son la comunicación verbal y no verbal, esto es:



#### Utilizar expresiones verbales que facilitan el proceso del aprendizaje.

- Mensajes claros y sencillos.
- Articular claramente para una buena dicción.
- Hacer pausas en las palabras importantes.
- Modular la voz, así como cambios en el volumen para mantener la atención de los participantes.
- Hablar con entusiasmo, haciendo las entonaciones adecuadas.
- Inhalar y exhalar poco a poco el aire al hablar.




#### La comunicación NO VERBAL se refleja en:

- Adoptar posturas relajadas pero firmes, dentro del espacio de capacitación.
- Expresarse con el rostro.
- Mantener contacto visual con el grupo.
- Tener movimientos naturales.
- Desplazarse libremente.
- Manejo del equipo, materiales y apoyos didácticos, permitiendo la visibilidad de los capacitandos de acuerdo con las características del aula.

### 2.2. TÉCNICAS INSTRUCCIONALES

Consisten en actividades organizadas en forma tal, que facilitan el proceso y la consecución de los objetivos terminales de la instrucción. Son herramientas que utiliza el instructor y le permiten desarrollar los temas del curso.

El dominio que el facilitador o instructor tenga de alguna o algunas de las técnicas, le otorgará las siguientes facilidades: sistematizar su actuación frente a un grupo; despertar el interés y motivar la participación; informar con precisión los contenidos temáticos, y desarrollar el pensamiento creativo así como aumentar la capacidad de análisis de los participantes. Las técnicas instruccionales utilizadas en certificación son:

Técnica	Características	Etapas
<p><b>Expositiva</b></p> 	<p>El instructor es el que presenta todo el tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El instructor debe: presentar el objetivo del tema; desarrollar el contenido; utilizar recursos didácticos; usar un lenguaje adecuado.</li> <li>• Verificar el aprendizaje por medio de preguntas dirigidas, para verificar la comprensión del tema. Realizando la síntesis de la exposición, haciendo énfasis en los aspectos sobresalientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar el objetivo particular</li> <li>• Desarrollo del tema</li> <li>• Síntesis</li> </ul>
<p><b>Diálogo/ Discusión</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se trata de intercambiar opiniones y de intervenir con comentarios en grupos pequeños. Se integran pequeños subgrupos de personas. Buscando la participación activa de todo el grupo y llegando a una conclusión.</li> <li>• Se menciona el tema a discutir, estableciendo las reglas de participación, moderando la discusión, realizando la conclusión del tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición del tema</li> <li>• Presentación del asunto a debatir</li> <li>• Consenso de soluciones</li> <li>• Acuerdos o conclusión</li> </ul>
<p><b>Demostrativa</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar el objetivo de la actividad a desarrollar.</li> <li>• El instructor debe preparar previamente su material de demostración.</li> <li>• Debe dar la demostración adecuada por medio de una serie de pasos, para que los participantes hagan lo mismo.</li> <li>• Debe tomar precauciones en la utilización de los materiales y equipos. Retroalimentando sobre la práctica.</li> <li>• Se utiliza para enseñar destrezas o habilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación</li> <li>• Ejemplo dirigido</li> <li>• Prueba</li> <li>• Retroalimentación</li> </ul>

## **El facilitador deberá tomar en cuenta las siguientes condiciones:**

- Los objetivos de lo que se pretende lograr.
- La edad, la mentalidad y el nivel académico de los participantes.
- El número de participantes.
- El tiempo con que se cuenta.
- El tipo de salón y el mobiliario.
- Los recursos didácticos y los materiales con que se cuenta.
- La dificultad de la técnica y su aplicación.

Cuando una técnica no alcanza los objetivos planeados, no es porque las técnicas no sirvan, sino que no se supieron aplicar, no se llevaron a cabo en el momento adecuado o no se seleccionó la técnica apropiada.

Para lograr los objetivos de aprendizaje el instructor puede combinar las técnicas, siempre teniendo en consideración los objetivos, las características de los participantes y los medios con que se cuenta.

### **2.3. TÉCNICAS GRUPALES**



Son coordinadas por el instructor con la finalidad de hacer activo el curso, buscando que el aprendizaje sea de manera natural. Fortalece la construcción de conocimientos las aportaciones de cada miembro del equipo son válidas, emplean su ingenio y creatividad, así como también se fortalece la interacción por el contacto que tiene el participante con sus compañeros, creando un sentido de pertenencia, el alumno se siente parte del grupo y es aceptado como tal.

Las técnicas grupales pueden ser:

#### **➤ ROMPEHIELO o PRESENTACIÓN**

Recomendable para crear un clima de confianza, comprensión e interdependencia entre los participantes.

#### **➤ ENERGIZANTE**

Recomendable al observar un ambiente de cansancio en el grupo. También utilizada para romper la monotonía.

#### **➤ CIERRE**

Recomendable para reflexionar acerca del contenido del curso y concluirlo.

## 2.4. DINÁMICAS GRUPALES

Actividades que facilitan la participación, propician la creatividad y la integración de los participantes.

Cualquier dinámica grupal, debe llevar un objetivo afín al proceso de enseñanza/aprendizaje del curso a impartir.

Ninguna técnica puede, ni debe aplicarse para toda circunstancia, procurar no aplicar de manera rutinaria una sola técnica, algunos criterios que debemos tener en cuenta;



- ❖ Qué objetivo se persigue
- ❖ Características del ambiente físico
- ❖ Tamaño del grupo
- ❖ Capacidad y capacitación del instructor

## 2.5. DURANTE EL PROCESO DEL CURSO

Debe tener presente, los tipos de grupos, los roles de los participantes, las técnicas instruccionales y grupales, manejo de equipo y materiales de apoyo didáctico, realizar los ajustes pertinentes, así como algunas actitudes, hábitos y valores, como son:

<b>Actitudes, hábitos y valores</b>	
<b>Orden:</b>	La manera en que integra la información contenida de la carta descriptiva de acuerdo a una secuencia de lo general a lo particular.
<b>Responsabilidad:</b>	Revisar la suficiencia y disposición de los materiales y equipo de acuerdo al espacio y número de capacitandos.
<b>Amabilidad:</b>	La manera en que permite que los capacitandos expresen sus dudas.
<b>Tolerancia:</b>	La manera en que acepta los comentarios de los participantes para la mejora continua del curso.

### 3. EVALUAR LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN

El objetivo de una evaluación es conocer cuánto sabe el participante, teniendo como referencia el diagnóstico y el objetivo del curso.

Las evaluaciones se inician por muchos motivos y funciones. Scriven (1967) inventó los términos de evaluación diagnóstica, formativa y final, para referirse a las funciones de la evaluación según el momento en que ésta se realizará.

#### 3.1. TIPOS DE EVALUACIONES

Tipo de evaluación	Característica
<b>Diagnóstica Ó inicial</b>	Permite al instructor identificar los conocimientos previos de los capacitados, es decir aquellos conocimientos que tienen sobre la materia. Proporciona información útil al instructor para decidir el nivel de profundidad en que deben abordarse los nuevos elementos del contenido y las relaciones entre ellos.
<b>Formativa Ó intermedia</b>	Proporciona información para la mejora y desarrollo de una actividad en curso. Se concreta en la observación sistemática del proceso de aprendizaje del capacitado con la ayuda de pautas o guiones de observación y el registro de la información así obtenida en hojas individuales o grupales especialmente diseñadas para facilitar el seguimiento de dicho proceso.
<b>Final Ó Sumativa</b>	En esta evaluación se mide los resultados que alcanzó el participante al término del curso. Los tipos y grados de aprendizaje que señalan los objetivos del curso. Observando, registrando e interpretando las respuestas y comportamientos de los participantes a preguntas y situaciones que exigen la utilización de los contenidos de aprendizaje.
<b>Evaluación de Satisfacción</b>	Este instrumento evalúa la satisfacción de los participantes hacia los elementos principales del curso: el desempeño del instructor, el material didáctico y de apoyo, el contenido del tema y la logística del curso. Debemos asegurarnos que este instrumento incluya datos de identificación del curso.

### 3.2. MÉTODOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Ahora es tiempo de conocer el resultado de la capacitación. Para ello se elabora un plan de evaluación o estrategia donde decidimos:

<b>QUÉ</b> vamos a evaluar.	Conocimientos, habilidades o actitudes, lo que se quiere medir.
<b>CÓMO</b> vamos a evaluar.	Examen escrito, lista de cotejo de habilidades, evaluación de resolución de problemas teórico práctico, etc.
<b>CUÁNTO</b> se va a evaluar.	Esto tiene relación con los criterios de evaluación.
<b>CUANDO</b> vamos a evaluar.	Al inicio, a mediación y al final del curso de capacitación

Es necesario determinar criterios de evaluación definidos y que correspondan a los objetivos de aprendizaje, estos objetivos serán la guía de nuestro plan de evaluación.

### 3.3. LOS INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Un instrumento de evaluación, debe cumplir con ciertas características como son:

- **Validez.** Que mida lo que tiene que medir y no se desvíe en el contenido. Y que sea reconocido o aceptado por otros.
- **Confiabilidad.** Asegurar que cualquier persona puede obtener los mismos resultados o la misma lectura.

### 3.4. ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

Título, fecha, nombre del participante, recomendaciones para resolver la prueba, instrucciones por tipo de reactivo para el evaluado, reactivos de acuerdo con los objetivos del curso.

### 3.5. TIPOS DE REACTIVOS

- ✓ De Respuesta Estructurada
- ✓ Falso Verdadero
- ✓ Opción múltiple
- ✓ Localización / Identificación
- ✓ De Respuesta Abierta



## 4. PREPARACIÓN DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

### 4.1. LISTA DE VERIFICACIÓN

Es el instrumento que nos permite prever todos los requerimientos que se utilizarán en el curso diseñado.

Debe verificarse previamente antes del curso, al menos media hora antes de iniciar, a fin de poder identificar alguna contingencia y tomar acciones pertinentes.

**EJEMPLO** de la lista de verificación:

LISTA DE VERIFICACIÓN				
Nombre del curso	Operación y mantenimiento de las unidades.			
Instructor:				
Lugar:				
Fecha:		Horario:		
Duración:		No. de participantes:		
Concepto	Descripción	Cantidad	Existencia	
			SI	NO
Instalaciones	Aula Iluminada y con ventilación	1		
Equipo	Computadora	1		
	Proyector	1		
	Pantalla	1		
	Memoria USB	1		
	Apuntador	1		
Mobiliario	Mesas	3		
	Sillas	6		
	Pizarrón	1		
Material Didáctico	Carta Descriptiva	2		
	Lista de asistencia	1		
	Formatos de evaluación diagnóstica	6		
	Formatos de evaluación final	6		
	Formatos de encuesta de satisfacción	6		
Material de apoyo	Calibrador.	1		
	Llanta 155/70/13	1		
	Presentación Power Point	1		
	Marcadores	4		
	Borrador para pizarrón	1		
	Plumas	2		
	Sacapuntas	1		
	Lápices	6		
	Hojas de máquina	12		
	Madeja de estambre	1		
<i>Este listado corresponde con la carta descriptiva del curso</i>				
<b>Observaciones y/o contingencias:</b>				
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Firma				

## **4.2. CARTA DESCRIPTIVA**

Es el documento que utiliza el instructor para desarrollar una sesión o un curso completo, y puede encontrarse referida como guía de instrucción o plan de sesión.

La Carta Descriptiva, es el marco de referencia para la conducción de la instrucción ya que en ella se plasma la información clave que permite el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

*El formato puede variar en forma y estilo, cada instructor puede diseñarlo conforme se adecue a sus necesidades, lo importante es que cubra los elementos requeridos.*

## CARTA DESCRIPTIVA INTRODUCCIÓN A LA COMPUTACIÓN

<b>Nombre del curso:</b>	INTRODUCCIÓN A LA COMPUTACIÓN		<b>Nombre del Instructor:</b>	
<b>Duración total:</b>	2 Horas		<b>Lugar de Instrucción:</b>	Sala de cómputo del ICECCT VI Montemorelos
<b>Perfil del Participante:</b>	Personas interesadas en el tema mayores de 16 años	<b>Conocimientos y habilidades de los participantes:</b>	Hablar español, Saber leer y Escribir	
<b>Objetivo General:</b>	Al finalizar el curso, el participante identificará las funciones básicas de la computadora, en base a la información contenida en el manual del participante, para el uso eficiente del equipo. (D. Cognitivo)			
<b>Objetivos Particulares:</b>	<p>Al finalizar cada uno de los temas, el participante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificará algunos de los componentes de entrada y de salida de la computadora, así como las funciones de cada uno de ellos, en base a las características del equipo, para familiarizarse con el mismo. (D. Cognitivo)</li> <li>- Ubicará las teclas más comunes de un teclado universal, de acuerdo al programa que desee ejecutar y así, facilitar el uso del mismo (D. Psicomotriz)</li> <li>- Manipulará el mouse, mediante el uso de la selección y activación y de esta manera, utilizarlo eficientemente. (D. Psicomotriz)</li> </ul>			
<b>REQUERIMIENTOS</b>	<b>Instalaciones</b>	- <b>Sala con orden, limpieza, iluminada y con clima</b>		
	<b>Mobiliario</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas</li> <li>- Mesas</li> </ul>		
	<b>Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras</li> <li>- Pantalla</li> <li>- Proyector</li> <li>- Apuntador láser con cambio de diapositivas</li> <li>- USB</li> <li>- Teclado</li> <li>- Mouse</li> </ul>		

ETAPA DE LA CAPACITACIÓN	ACTIVIDADES DEL INSTRUCTOR	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	MATERIAL	FORMA DE EVALUAR	TIEMPO
<b>ENCUADRE</b>	El instructor da la bienvenida a los participantes y se presenta, creando un clima de calidez y confianza.				1 minuto
	Realiza la dinámica de integración Rompe Hielo, la cual consistirá en <i>DECIR SU NOMBRE Y CON QUE ANIMAL SE IDENTIFICA. El instructor se presentará diciendo su nombre y el animal con el cual se identifica, después lo harán cada uno de los participantes exactamente igual que el instructor, hasta que todos hayan participado.</i>				3 minutos
	Presenta el objetivo general y los objetivos particulares del curso.				2 minutos
	Presenta los temas del curso, los cuales son:				2 minutos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Algunos de los componentes y sus funciones en la computadora</li> <li>- El uso del teclado</li> <li>- Manejo del mouse (Selección y Activación)</li> </ul>	Adquirir una idea clara del contenido del curso.			5 minutos
	Acuerda las expectativas de los participantes, haciendo la pregunta: ¿Qué esperan del curso?				2 minutos
	Acuerda las reglas para mantener el orden y respeto dentro del aula.				2 minutos
	Realiza el contrato de aprendizaje con los participantes para aprovechar al máximo la sesión.				2 minutos
	Explica la metodología del curso, mencionando la duración y la forma de evaluación.				4 minutos
	Expone los beneficios del curso, mencionando las ventajas personales y laborales a fin de despertar el interés a los participantes.				1 minuto
	Aplica evaluación diagnóstica, mencionando las instrucciones del instrumento así como los alcances que tiene.				5 minutos

CONTENIDO TEMÁTICO	ACTIVIDADES DEL INSTRUCTOR	TÉCNICAS Instrucción y/o Grupal	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	MATERIAL	FORMA DE EVALUAR	TIEMPO
Tema 1.- Algunos de los componentes y sus funciones en la computadora.	<p>✓ Utiliza la técnica expositiva, mencionando el objetivo particular, posteriormente, comienza a desarrollar el tema, explicando algunos de los componentes de entrada y de salida, así como las funciones de cada uno de ellos, al finalizar, realiza la síntesis del tema, mencionando los logros alcanzados y haciendo preguntas del tema para verificar la comprensión del contenido.</p>	Expositiva	Identificar algunos de los componentes de entrada y de salida, así como sus funciones en la computadora.	Presentación power point, Computadora, Proyector y Pantalla, USB, Apuntador laser con cambio de diapositivas.	Evaluación escrita al final del curso para medir los conocimientos adquiridos.	10 minutos
Tema 2.- El uso del teclado	<p>✓ Presenta el objetivo del tema, utilizando la técnica expositiva, durante el desarrollo, explica algunas de las teclas más comunes del teclado y su uso, una vez que concluye la explicación, realiza la Técnica Demostrativa, la cual se llevará a cabo mencionando el objetivo de la técnica que consiste, en que el participante utilice algunas de las teclas más comunes de la computadora, primero el instructor mostrará frente al grupo su uso y les preguntará a los participantes si tienen dudas sobre la demostración realizada y posteriormente cada participante pasará a realizar la actividad el instructor retroalimentará sobre la práctica a cada participante.</p> <p>✓ Una vez terminada la actividad, implementa la Técnica Diálogo / Discusión haciendo la pregunta ¿Cuáles son para ustedes las teclas más comunes? Para esto, dividirá al grupo en subgrupos e indicará las reglas de la actividad, a cada subgrupo se les asignarán 5 teclas diferentes para que cada equipo defienda las suyas. Una vez que los subgrupos estén divididos, se les recuerda la pregunta, propiciando y moderando la discusión entre los participantes. Para concluir la actividad, un representante de cada equipo dará la conclusión, para que el instructor haga el cierre de la técnica.</p> <p>✓ Al finalizar el tema, el instructor realizará una síntesis, apoyándose de la técnica interrogativa, haciendo preguntas a los participantes para verificar la comprensión del tema visto.</p>	Expositiva Diálogo / Discusión Demostrativa Interrogativa	Ubicar algunas de las teclas más comunes y su uso.	Presentación power point, Computadora, Proyector y Pantalla, USB, Teclado, Apuntador laser con cambio de diapositivas.	Evaluación escrita al final del curso para medir los conocimientos adquiridos.	32 minutos

<p><b>Tema 3.- Manejo del mouse (Selección y Activación)</b></p>	<p>✓ Implementando la técnica expositiva, menciona el objetivo del tema, durante el desarrollo explica el manejo del mouse mediante el uso de la selección y activación, para esto, se apoya con la técnica demostrativa, donde comenzará explicando el objetivo de la técnica que es que el participante maneje adecuadamente el mouse; primero el instructor mostrará frente al grupo como se maneja el mouse adecuadamente, preguntará a los participantes si tienen dudas sobre la demostración realizada y posteriormente cada participante pasará a manejar el mouse mediante la activación y selección; el instructor retroalimentará sobre la práctica a cada participante.</p> <p>✓ Al finalizar el tema, el instructor realiza una síntesis, mencionando los logros alcanzados y verificando la comprensión del tema.</p>	<p>Expositiva Demostrativa</p>	<p>Manipular la forma adecuada de seleccionar y activar con el mouse.</p>	<p>Presentación power point, Computadora, Proyector y Pantalla, USB, Mouse, Apuntador láser con cambio de diapositivas</p>	<p>Evaluación escrita al final del curso para medir los conocimientos adquiridos.</p>	<p>24 minutos</p>
<p><b>ETAPA DE LA CAPACITACIÓN</b></p>	<p><b>ACTIVIDADES DEL INSTRUCTOR</b></p>	<p><b>OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>MATERIAL</b></p>	<p><b>FORMA DE EVALUAR</b></p>	<p><b>TIEMPO</b></p>	
<p><b>CIERRE</b></p>	<p>Menciona el resumen del tema puntualizando los conceptos principales.</p> <p>Aplica la evaluación final mencionando las instrucciones del instrumento así como el alcance que tiene para medir el logro de objetivos.</p> <p>Revisa que las expectativas que se plantearon al inicio del curso se hayan cubierto.</p> <p>Revisa el logro de objetivos del curso.</p> <p>Sugiere acciones de continuidad mencionando cursos de mayor alcance.</p> <p>Conduce a los compromisos de aplicación del aprendizaje adquirido.</p> <p>Aplica la evaluación de satisfacción para conocer los puntos de vista de los participantes en cuanto al desarrollo del curso.</p> <p>Se despide de los participantes, agradeciendo su participación y motivándolos a seguir formándose.</p>	<p>Afianzar de los conocimientos. Identificar el conocimiento alcanzado al final del curso. Reflexionar sobre el logro de las expectativas y los objetivos. Visualizar opciones de desarrollo. Buscar aplicación de lo aprendido. Expresar por escrito la percepción del curso. Valorar el aprendizaje.</p>	<p>Presentación power point, Computadora, Proyector y Pantalla, USB, Apuntador láser con cambio de diapositivas, lápices; hojas en blanco, formatos de evaluación final, formatos de encuesta de satisfacción</p>	<p>N/A Evaluación escrita para medir los conocimientos adquiridos. N/A N/A Evaluación escrita para retroalimentar al instructor.</p>	<p>2 minutos 5 minutos 5 minutos 3 minutos 2 minutos 3 minutos 5 minutos 2 minutos</p>	
<p><b>Tiempo total de duración del curso</b></p>						<p><b>120 min</b></p>

### 4.3. EVALUACIONES

Los instrumentos de evaluación aplicados, deben de contener la siguiente información:

- Nombre del curso
- Fecha de aplicación
- Nombre del capacitando
- Instrucciones para su resolución
- Presenta los reactivos de acuerdo con los objetivos del curso

### EJEMPLOS:

EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA		
Nombre del curso: <u>Operación y mantenimiento de las unidades.</u>		
Nombre del instructor: _____		
Nombre del participante: _____		
Fecha: _____	Calificación: _____	
PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO: Medir los conocimientos previos con que cuenta el participante sobre el tema.		
INSTRUCCIONES: Subraya la respuesta correcta.		
1. ¿Cuánto mide el autobús de largo?		
a) 8 metros	b) 10.9 metros	c) 12 metros
2. Partes del sistema motriz del autobús		
a) Motor, Clutch, Transmisión Barra Cardán, Diferencial.	b) Volante, Acumulador, Acelerador.	c) Carrocería, Llantas.
3. Algunas acciones del mantenimiento son: ajustes, limpieza, análisis, lubricación, calibración, reparación, cambio de piezas, entre otros:		
a) Mantenimiento correctivo general	b) Mantenimiento preventivo	c) Reparación
4. Su función es Conectar y desconectar el torque y potencia que envía el motor a la transmisión.		
a) Diferencial	b) Barra Cardán	c) Clutch
5. El área de contacto con el suelo disminuye y reduce la adherencia del neumático. Esto puede aumentar el riesgo de accidentes en casos de frenado de emergencia y ocasionar la pérdida de la trayectoria del vehículo en las curvas.		
a) Presión alta	b) Presión baja	c) Llanta pochada

EVALUACIÓN FINAL		
Nombre del curso: <u>Operación y mantenimiento de las unidades.</u>		
Nombre del instructor: _____		
Nombre del participante: _____		
Fecha: _____	Calificación: _____	
PROPÓSITO DEL INSTRUMENTO: Medir los conocimientos adquiridos del participante sobre el tema.		
INSTRUCCIONES: Subraya la respuesta correcta.		
1. ¿Cuánto mide el autobús de largo?		
b) 8 metros	b) 10.9 metros	c) 12 metros
2. Partes del sistema motriz del autobús		
b) Motor, Clutch, Transmisión Barra Cardán, Diferencial.	b) Volante, Acumulador, Acelerador.	c) Carrocería, Llantas.
3. Algunas acciones del mantenimiento son: ajustes, limpieza, análisis, lubricación, calibración, reparación, cambio de piezas, entre otros:		
b) Mantenimiento correctivo general	b) Mantenimiento preventivo	c) Reparación
4. Su función es Conectar y desconectar el torque y potencia que envía el motor a la transmisión.		
b) Diferencial	b) Barra Cardán	c) Clutch
5. El área de contacto con el suelo disminuye y reduce la adherencia del neumático. Esto puede aumentar el riesgo de accidentes en casos de frenado de emergencia y ocasionar la pérdida de la trayectoria del vehículo en las curvas.		
b) Presión alta	b) Presión baja	c) Llanta pochada

En cuanto a la evaluación de satisfacción del curso, debemos de recordar que es una evaluación anónima, ya que es en función al desempeño del instructor, las instalaciones donde se llevó a cabo la capacitación, y donde el participante puede hacer sugerencias de mejora al mismo.

**EJEMPLO:**

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CURSO

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Nombre del Instructor: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Califique del 1 al 5, donde 1 es deficiente y 5 excelente según considere para cada uno de los puntos del curso.

A) EL INSTRUCTOR

- 1.- INICIÓ CON PUNTUALIDAD \_\_\_\_\_
- 2.-FUE COMPRESIBLE LA EXPLICACIÓN DEL TEMA \_\_\_\_\_
- 3.-DEMOSTRÓ DOMINIO DEL TEMA \_\_\_\_\_
- 4.-LOGRÓ EL INTERÉS DEL GRUPO \_\_\_\_\_
- 5.-DISPOSICIÓN PARA ACLARAR DUDAS \_\_\_\_\_

B) EL TEMA

- 1.-CUMPLIÓ CON LOS OBJETIVOS DEL CURSO \_\_\_\_\_
- 2.-CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS \_\_\_\_\_
- 3.-LE PARECIÓ ADECUADO EL CONTENIDO \_\_\_\_\_

C) MATERIAL DIDÁCTICO

- 1.-CUMPLIÓ CON SU OBJETIVO \_\_\_\_\_
- 2.-TUVO UNA PRESENTACIÓN ADECUADA \_\_\_\_\_

D) LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

- 1.-AIRE ACONDICIONADO \_\_\_\_\_
- 2.-INSTALACIONES SANITARIAS \_\_\_\_\_
- 3.-SERVICIO DE RECESO \_\_\_\_\_

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **4.4. INFORME FINAL**

El informe final del curso, se realiza una vez que se concluye en mismo, ya que es aquí donde plasmamos los comentarios acerca del proceso de aprendizaje y del grupo, especificando de manera descriptiva el nivel de cumplimiento de los objetivos del curso y el nivel de cumplimiento de las expectativas de los participantes, así como también las contingencias y su resolución en caso de que se hayan presentado. Contiene anexa la lista de asistencia.

#### **EJEMPLO:**

## INFORME FINAL DEL CURSO

INSTRUCTOR: \_\_\_\_\_

En mi carácter de Instructor/facilitador en el proceso de capacitación, me permito comunicar los resultados de capacitación, obtenidos en el curso impartido por su servidor.

DATOS:

NOMBRE DEL CURSO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UNIDADES.

FECHA DEL CURSO : \_\_\_\_\_ DURACIÓN : \_\_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_

### I.- PUNTO DE VISTA DEL INSTRUCTOR ACERCA DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS PARTICIPANTES Y DEL GRUPO:

La realización del curso Operación y Mantenimiento de Unidades se llevó a cabo de manera exitosa, los participantes mostraron interés por aprender del tema así como también disposición para participar desde hacer preguntas al instructor, despejando sus dudas, disposición para trabajar en equipo, hacer comentarios y compartir sus puntos de vista. Fue un grupo muy participativo y los resultados en sus comentarios fueron satisfactorios, así como sus evaluaciones finales.

### II.- NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EXPECTATIVAS DEL CURSO:

Las expectativas y los objetivos del curso se cumplieron de manera completa. Al final fueron cotejadas las expectativas de los participantes logrando cumplirlas claramente y reafirmando ellos para aplicarlas en su rutina diaria. De igual manera los objetivos fueron alcanzados. Ya que el grupo externó que se cumplieron tanto los objetivos como las expectativas del curso en el momento en que se les preguntó de forma individual.

### III.- REPORTE DE CONTINGENCIAS Y SU RESOLUCIÓN.

No se presentaron contingencias; pero en caso de que se hubieran presentado, se imprimió un manual del tema y la laptop tenía el 100 por ciento de pila, esto en caso de que se fuera la luz y en caso de lluvia, es un área muy segura, tanto el aula, como las instalaciones.

### IV.- RECOMENDACIONES y/o SUGERENCIAS DEL PARTICIPANTE PARA LA MEJORA DEL CURSO, DE ACUERDO CON LAS OPINIONES DE LA EVALUACION DE SATISFACCIÓN:

Los participantes hicieron los siguientes comentarios:

- A- Espero y siempre siga así con esa actitud de enseñanza y si tomo la decisión de tomar algún otro curso, me gustaría que fuese él nuevamente .
- B- Que siga dando más cursos, que se nos explica tal y como debe de ser y para salir adelante.
- C - Pues para mí todo esta excelente .
- D- Ninguna por el momento, excelentes instalaciones, instructores capacitados.
- E- Pues que sigan dando más cursos, para seguirnos superando día con día.
- F- Muy buen trato y aclaraciones de parte del instructor.

### V.- RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES DE APRENDIZAJE.

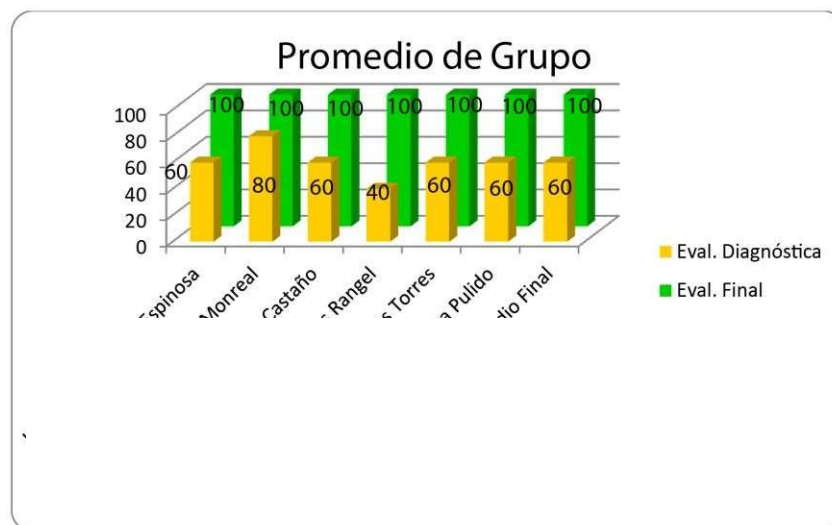
No.	Nombre del participante	Evaluación Diagnóstica	Evaluación final.
1	JUANA I	60	100
2	JOSEFA	80	100
3	JOSE ER	60	100
4	JESUS A	40	100
5	CESAR C	60	100
6	MAURO	60	100
	Promedio Final	60	100

### VI.- LISTA DE ASISTENCIA AL CURSO.

Se anexa.

VII.- AVANCES LOGRADOS CON RELACIÓN A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE PLANEADOS.

En cuanto a los avances logrados con relación a los resultados de aprendizaje que se planearon estos fueron satisfactorios ya que cada uno de los participantes, opino que lo que aprendió y conoció, lo implementaran en su rutina diaria, antes de subirse a su unidad y así detectar una posible falla de la unidad, con esos comentarios se pudo observar el gran avance que obtuvieron .



---

Firma

---

Otras áreas de Cursos presenciales y en línea que ofrece GARZCO Consultores. Para más detalles consulta la página [www.garzco.com](http://www.garzco.com)

RRHH  
Calidad  
Finanzas  
Compras  
Oratoria

Servicio al Cliente y Ventas  
Liderazgo, Gerencia & Dirección  
Producción  
Área Técnica  
MS Office

El catálogo completo se encuentra en: [www.garzco.com/catalogo](http://www.garzco.com/catalogo)

Los cursos más solicitados:

## DESATA TU LIDERAZGO



**GARANTIZADO,**  
*¡nuestros clientes  
lo respaldan!*

Desarrollar liderazgo no requiere que se tenga un equipo de trabajo, en este seminario se trata el liderazgo personal, lo que significa tomar el control de tu propia vida, ser el Líder en tu propia vida, tomar tus propias decisiones y hacer más de lo que has hecho hasta ahora.

## Excelencia en el Servicio

La atención al Cliente requiere dos aspectos, la gestión operativa y el trato humano a los clientes. Este Taller conjunta las mejores prácticas de gestión de SATISFACCIÓN DE CLIENTES, apoyando la operación para invertir recursos donde los clientes lo valoran, así como sencillas y poderosas técnicas de comunicación y empatía con Clientes, para generar una experiencia Superior.

## FORMACIÓN DE INSTRUCTORES DE ALTO IMPACTO

Hablar en público, hacer presentaciones, influir en un grupo de personas son habilidades clave para conseguir resultados grandes. Aquí aprenderás las técnicas para hablar y convencer sin esfuerzo a tu público. Las técnicas de los mejores del mundo, reveladas.

---

---



# GRACIAS



Visítanos en [www.garzco.com](http://www.garzco.com)

***Somos apasionados en la entrega con calidad de nuestros servicios,  
garantizando tiempo, costo y alcance.***

Contáctanos vía teléfono ó whatsapp business en nuestras oficinas:

  **812 – 723 – 7532**

**Servicios CO&BI S.C.**

América #423 Int. A Sur Col. Centro

Monterrey N.L., México CP 64000

*¿quieres compartirnos tu experiencia? Nos encantaría saber de ti y saber cómo va tu desarrollo, escríbenos tu testimonio, experiencia o retroalimentación a [rodrigo@garzco.com](mailto:rodrigo@garzco.com)*

*Para información sobre eventos privados y cursos/talleres disponibles para Empresas y Equipos de trabajo, contáctanos por cualquiera de estos medios o escribiendo a: [atencionalcliente@garzco.com](mailto:atencionalcliente@garzco.com)*

---