

## ORIENTACIONES DIDÁCTICAS EN LA ATENCIÓN

### A LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES.

FICHA 3

# ANTES DE UNA SESIÓN DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES

Para planear los eventos de atención a los grupos de consumidores y a la población en general (conferencia, curso, plática, taller, etc.), el promotor debe:

- ✚ Realizar una detección de necesidades para conocer lo siguiente:
  - ✓ Características de los integrantes del grupo (perfil).
  - ✓ Temas solicitados.
  - ✓ Necesidades, objetivos y expectativas de los participantes.
  - ✓ Tiempo que se dispone para el desarrollo del evento.
  - ✓ Selección de contenidos, lecturas, y material didáctico.

El promotor debe:

- ✚ Adaptar el tema conforme a las necesidades e intereses del grupo.
- ✚ Preparar el tema con antelación, con todo y los materiales a utilizar.
- ✚ Escuchar el “audio de introducción y cierre del tema” para medir los tiempos de exposición.
- ✚ Conocer el espacio en donde se llevará a cabo la atención al grupo, con la finalidad de identificar si cuenta con los requerimientos necesarios para la sesión.

- ✚ Apoyarse en la carta descriptiva Ficha 3 de la sesión.
  - Las actividades sugeridas se pueden adaptar dependiendo las características de la población a atender.
  - Los recursos y materiales didácticos como las Láminas expositivas y la Presentación tipo Power Point se pueden emplear dependiendo el perfil poblacional y el espacio en donde se desarrolle la sesión.
- ✚ Preparar el tema a impartir con el grupo.
- ✚ Elaborar una lista de verificación con todos los requerimientos a utilizar.
- ✚ Preparar los materiales didácticos a utilizar en la sesión:

#### Gráficos:

- ✓ Lista de asistencia.
- ✓ Rotafolio.
- ✓ Pizarrón.
- ✓ Hojas blancas de rotafolio.
- ✓ Lápices.
- ✓ Hojas blancas tamaño carta.
- ✓ Técnica “Derechos asertivos”
- ✓ Cinta adhesiva.
- ✓ Marcadores de colores.
- ✓ Etiquetas adhesivas.
- ✓ Insumos de las Tecnologías Domésticas y Platillos Sabios Profeco (en caso de ser necesario).

#### Impresos:

- ✓ Ficha del tema.



- ✓ Siete Derechos Básicos del Consumidor.
- ✓ Láminas expositivas.
- ✓ Ejercicios.

Multimedia:

- ✓ Computadoras.
- ✓ USB.
- ✓ Cd.
- ✓ Laptop.
- ✓ Pantalla para proyección.
- ✓ Red para internet.
- ✓ Equipo de audio (buen sonido).
- ✓ Cd de audio (en caso de ser necesario).
- ✓ Presentaciones en Power Point.

## DURANTE LA SESIÓN DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS DE CONSUMIDORES:

---

- ✚ Da la bienvenida al grupo.
- ✚ Realiza el registro de los asistentes.
- ✚ Realiza la presentación de los participantes “Presentación nombres progresivos”.
  - La técnica propuesta en la carta descriptiva se puede adaptar dependiendo el perfil, los tiempos y si es un grupo recién conformado.
- ✚ Expón los objetivos de la sesión y del tema a desarrollar.
- ✚ Anota en hojas de rotafolio las expectativas del grupo.

- ✚ Desarrolla el tema conforme a lo programado en la carta descriptiva, considerando técnicas didácticas, juegos vivenciales o alguna otra actividad para reforzar el aprendizaje.

## TÉCNICA “DERECHOS ASERTIVOS”\*

---

### Objetivos:

- ✚ Desarrolla las posibilidades de autoconocimiento y de ejercicio asertivo de la autoconfianza.
- ✚ Propicia en el participante la exploración de la autoafirmación, sus alcances y límites.

### Recursos materiales:

- ✚ Un salón amplio e iluminado.
- ✚ Hojas blancas tamaño carta y lápices.

### Duración:

50 minutos.

### Tamaño del grupo:

Ilimitado.

Disposición del grupo:

Primera fase individual.

Segunda fase subgrupal (puede ser en plenaria).

Instrucciones específicas:

Ninguna.

Desarrollo:

- ✚ Se solicita a los participantes que identifiquen individualmente los derechos que creen tener en la familia, en el trabajo y en la sociedad.
- ✚ Se forman subgrupos y se pide que traten de destacar, con las contribuciones de cada participante, por lo menos cinco derechos que los subgrupos creen tener en lo familiar, lo laboral y lo social.
- ✚ Cuando terminan, son leídas las conclusiones subgrupales pidiendo que se aclaren los puntos oscuros.
- ✚ El instructor pide entonces que dado que lograron determinar estos derechos, pasen a determinar aquellos que creen tienen los miembros de sus familias, de su trabajo y de la sociedad.
- ✚ Se repite el proceso anterior y se llega a conclusiones.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ibáñez, A. A. (2005). Aprender jugando 2. (pág. 210). México: Limusa Noriega Editores.

## Especificaciones:

- ✚ La promotora o el promotor pueden adaptar la técnica bajo las siguientes premisas:
- ✚ Se utilizará dependiendo la dinámica del grupo.
- ✚ Los objetivos estarán enfocados y se podrán vincular con el tema de “Derechos del Consumidor”
- ✚ La disposición del grupo puede ser en herradura.
- ✚ El tiempo puede ser menor, dependiendo el tiempo estimado de la sesión de atención y del tamaño del grupo.
- ✚ En una primera etapa el trabajo será individual, posteriormente se comenta en plenaria, con la finalidad de ahorrar tiempo.
- ✚ Poner énfasis que así como tenemos derechos tenemos obligaciones, para dar pie a abordar el tema de “obligaciones al consumir”

## AL FINALIZAR LA SESIÓN:

---

- ✚ Agenda compromisos con el grupo para la siguiente sesión de atención.
- ✚ Agenda la siguiente sesión de atención y el tema a tratar, según el calendario anual de Educación para el Consumo 2019: ¿Qué debo saber antes de adquirir equipos electrónicos nuevos?. Día de la madre.
- ✚ En el caso de las evaluaciones, si es posible se aplicarán conforme a lo establecido en la carta descriptiva, de lo contrario, a través de la técnica del interrogatorio dirigido o lluvia de ideas se puede medir el grado de aprendizaje respecto al tema.