

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología  
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología  
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos  
Aires, 2017.

# Las redes conceptuales como técnica de capacitación de personal.

Amestoy, María Victoria.

Cita:

Amestoy, María Victoria (2017). *Las redes conceptuales como técnica de capacitación de personal. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/460>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# LAS REDES CONCEPTUALES COMO TÉCNICA DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Amestoy, María Victoria

Facultad de Humanidades, Universidad Católica de La Plata. Argentina

---

## RESUMEN

El presente trabajo es realizado como proyecto de tesis para obtener el título de grado de la carrera Licenciatura en Psicopedagogía. El objetivo del mismo es promover el desarrollo del aprendizaje de la tarea y vida laboral mediante el uso de técnicas de apropiación de conocimientos. Como objetivo específico se planteará la utilización de mapas conceptuales como método de capacitación de personal dentro del CAE (Centro de atención de emergencias) ubicado en RP 2 Km 202 Dolores, Buenos Aires. Los CAE son un tipo de call center dedicado a denunciar, reportar y pedir ayuda en situaciones graves. La principal dificultad del CAE es la falta de capacitación para la realización de esta labor: no existe un protocolo de actuación y cada operador trabaja de peor o mejor manera de acuerdo a su experiencia laboral. Por esto este trabajo planteará la utilización de una red conceptual como estrategia de aprendizaje cuyo fin será que los operadores ingresantes posean los mismos conocimientos que los que ya adquirieron antigüedad y a su vez éstos ejerzan su labor equitativamente.

## Palabras clave

Aprendizaje, Capacitación, Redes conceptuales

## ABSTRACT

THE CONCEPTUAL NETWORKS AS PERSONNEL TRAINING TECHNIQUE  
The present work is realized like project of thesis to obtain the title of degree of the race Degree in Psychopedagogy. The objective of the course is to promote the development of the learning of the task and work life through the use of techniques of appropriation of knowledge. As a specific objective, the use of concept maps will be considered as a method for training personnel within the CAE (Emergency Care Center) located at RP 2 Km 202 Dolores, Buenos Aires. CAEs are a type of call center dedicated to reporting, reporting and asking for help in serious situations. The main difficulty of the CAE is the lack of training to carry out this work: there is no protocol of action and each operator works worse or better according to their work experience. Therefore, this work will propose the use of a conceptual network as a learning strategy whose aim is that the entrants will have the same knowledge as those who have already acquired seniority and in turn, they will carry out their work equitably.

## Key words

Learning, Training, Conceptual networks

## BIBLIOGRAFÍA

Antonio, O. "Mapas conceptuales: Una técnica para aprender", NOVAC S.A Madrid, España.