



Objetivos del módulo

- Informar e introducir de un modo apropiado al alumno en la empresa.
- Sentar unas bases cordiales y productivas de orientación para el alumno tanto a nivel del departamento como de la organización.
- Identificar las preocupaciones y expectativas del alumno que se integra en la empresa para la realización de su periodo de formación.

Acogida del Alumno

“ Momento clave en la comunicación entre instructor y alumno que permitirá sentar las bases de una relación positiva para el óptimo aprovechamiento del proceso de aprendizaje. El tutor en esta etapa debe facilitar la adaptación del alumno a la empresa transmitiéndole toda la información necesaria respecto a las normas de funcionamiento y naturaleza de la misma, así como al desarrollo que seguirá su periodo de prácticas”.

Introducción

Entre las tareas o responsabilidades del Instructor de Empresa reguladas por Reales Decretos se encuentran la dirección de las actividades formativas y proceso de aprendizaje del alumno, la evaluación y seguimiento de su periodo formativo y la orientación del mismo durante su estancia. Sin embargo, hay aspectos muy importantes que no están regulados explícitamente o no se reconocen como propios del instructor, entre ellos:

- La acogida del alumno en la empresa.

Vamos a centrar este modulo de trabajo en este aspecto, de cuyo éxito dependerá en gran medida la consecución del objetivo final de la formación en el centro de trabajo, puesto que el alumno que se incorpora a la empresa como cualquier otro nuevo trabajador, vive momentos de confusión y ansiedad, y en muchas ocasiones se siente desbordado.

Importante

La forma en la que se trate a un alumno su primer día de prácticas determinará si esos miedos y preocupaciones hacia la empresa como medio totalmente nuevo para él, son fundados y servirá para decidir cómo hará frente a esa nueva experiencia.

Historia

Sergio llegó a la empresa diez minutos antes, nervioso por empezar sus prácticas. Por como le habían explicado en el centro, sabía que le iba a gustar estar allí. Abrió la puerta y entró en la zona de recepción. Vacía. Después de esperar diez minutos, comenzó a deambular más allá de aquella estancia, esperando encontrar a alguien que le dijese dónde tenía que ir y qué tenía que hacer. Al fin escucho una voz tras un panel separador: “¿Puedo ayudarle en algo?”.

“Estoy buscando al señor Juan Martínez.”

“¿Para qué? ¿Por qué motivo quiere verle? ¿Quién es usted?”

“Me llamo Sergio García y soy un nuevo alumno en prácticas.”

“No nos han dicho nada sobre un alumno en prácticas, pero iré a ver que averiguo.”

Sergio llevaba diez minutos en la entrada, cuando volvió la persona con la que había hablado y le comunicó que el señor Juan Martínez no volvería hasta la tarde y le preguntó por el puesto en el que tenía que incorporarse.

“Me dijeron que estaría en administración, pero no sé más.”

“Nadie le esperaba, pero le pondré en el despacho de Marta que está de viaje. cuando venga el señor Juan Martínez le dirá lo que tiene que hacer. Hasta entonces, aquí tiene un manual sobre la empresa para que lo lea.”

Las horas transcurrieron y a la hora del almuerzo Sergio tuvo que preguntar dónde podía comer algo. Pidió en el pasillo a una señora que le indicará dónde estaba el servicio. Comió sólo y regresó al despacho. Espero toda la tarde y el señor Martínez no apareció, le habría surgido algo. A las siete Sergio cogió sus cosas y se marchó. Al día siguiente llamó a su Tutor de centro para que le buscara otra empresa donde poder incorporarse.

Esta historia puede resultar familiar o también exagerada, pero no difiere mucho del primer día en la empresa de muchos alumnos. Algunos, a diferencia de Sergio, vuelven y terminan su periodo de prácticas, sin embargo, ya tienen una actitud* negativa hacia la compañía, el jefe o los compañeros.



3.1 La Formación en el Centro de Trabajo comienza el Primer Día

El primer paso del programa de formación del alumno en el centro de trabajo es el proceso de orientación y adaptación. En general, el objetivo de un plan de acogida u orientación es proporcionar información, compartir ideas y establecer una relación de confianza mutua desde el principio; es decir:

Objetivos de un programa de acogida

- Fomentar la comunicación entre instructor y alumno.
- Reducir la ansiedad.
- Favorecer la actitud positiva del alumno.
- Integrar al alumno en la organización.

Si conseguimos alcanzar estos cuatro objetivos habremos logrado encaminar con éxito el periodo de practicas obteniendo básicamente cuatro ventajas derivadas de la Formación vestibular o de recibimiento en la Empresa según la describe la Cámara de Comercio:

Ventajas alcanzables en un programa de acogida

- Infunde Seguridad al alumno que comienza su módulo de FCT en la empresa; un medio desconocido que le produce tensión e incertidumbre.
- Facilita la labor del Instructor debido a que el conocimiento mutuo del instructor y alumno mejora la integración de este último en el equipo de trabajo.
- Por otra parte, el conocimiento del alumno en formación permitirá al tutor ajustar el modo de pensar de éste a las tareas a desarrollar y fomentar pronto su motivación*.
- Causa una primera impresión favorable de la empresa en el alumno (acerca de su tutor, de sus compañeros y de la empresa).

El primer día es decisivo para el éxito del proceso de prácticas y por eso debería ser preparado cuidadosamente para evitar una mala actitud en el alumno, una moral baja, un bajo índice de rendimiento, etc. Para ello, vamos a centrarnos en diferentes momentos que es importante preparar; no se trata únicamente de sentido común sino de no dejar a la improvisación aspectos de vital importancia para asegurar el éxito de la acogida del alumno.

3.1.1 Programa de Acogida: Preparación y Jornada de Toma de Contacto

Dentro del Programa de Acogida del Alumno vamos a distinguir básicamente cuatro momentos que hacen referencia tanto a una primera fase de preparación previa de la acogida del alumno como a la organización de la jornada de toma de contacto inicial del alumno con la empresa:

MOMENTOS BASICOS DE UN PROGRAMA DE ACOGIDA

1º PREPARACIÓN PREVIA DE LA ACOGIDA DEL ALUMNO:

a) Preparación del Instructor, en la que éste se debe familiarizar con el programa formativo que desarrollará el alumno en la empresa como con el propio estudiante.

b) Preparación del Lugar de Formación. Chequeo previo a la llegada del alumno para comprobar el estado de los equipos, materiales e incluso del lugar en el que se ubicará al alumno.

2º JORNADA DE TOMA DE CONTACTO INICIAL CON EL ALUMNO:

c) Recibimiento del Participante. Acogida inicial del alumno en la empresa, es decir, información a las distintas personas con las que trabajará el alumno, elección de la persona (Tutor, Gerente, etc.) que efectuará el primer recibimiento en la entrada y ubicación del alumno.

d) Preparación del Participante. Ésta se dividirá en tres momentos básicos:

- Presentación Interpersonal entre el Tutor/instructor y Alumno.
- Recogida de información sobre el alumno en una breve charla entre el tutor y él.
- Presentación de la empresa, no sólo en cuanto a su naturaleza, productos, etc. sino al nivel de estructura, áreas*, departamentos, personas, normas de funcionamiento, etc.

Vamos a describir cada uno de estos momentos destacando aquellos componentes indispensables para llevarlos a cabo. Además, en el fichero de este módulo se adjuntan instrumentos de formación y fichas que serán de su utilidad si desea acometer un programa exitoso de acogida del alumno en la empresa.



3.2 Preparación previa de la Acogida del Alumno

a) Preparación del Instructor

Como tutor, usted debe estar preparado mentalmente para iniciar el proceso de tutoría del alumno. A estas alturas del proceso y, tras su colaboración en el diseño del programa formativo del alumno y contactos con el centro educativo, debe estar ya informado sobre el participante y su programa formativo.

Si todo ha discurrido bien, incluso se habrá realizado una visita previa del alumno a la empresa acompañado por su tutor de centro en la que usted habrá aprovechado para averiguar todo lo que pueda del alumno.

Éste sería el desarrollo normal de un proceso de prácticas, sin embargo esto no siempre es así, como tutores podemos encontrarnos en situaciones que difieren bastante de lo descrito, dependiendo de cómo funcione el centro de formación del que procede el alumno o nuestra propia empresa.

Vamos a partir de la consideración genérica de dos situaciones básicas, en las que el conocimiento con profundidad del alumno se realiza en diferentes momentos:

- Realización de una visita previa del alumno y tutor de centro a la empresa en la que el Instructor de Empresa indagará de antemano al inicio de las prácticas todo lo que pueda del alumno, llegando a declinar incluso la aceptación del mismo si no cubre las expectativas que el Instructor se había marcado.
- No se realiza una visita previa del alumno y tutor de centro a la empresa, o realizándose la misma, el Instructor no procede a informarse o conocer al alumno con detenimiento. En cuyo caso este conocimiento será posterior.

Importante

Esta metodología ofrece al Instructor de la Empresa una guía y material de apoyo para planificar la recogida de información acerca del alumno, independientemente del momento en el que éste decida realizarla.

Llegados a este punto, podemos decir que prepararnos como tutores recogiendo información sobre el programa que se ha pactado con el centro y sobre el estudiante que incorporaremos a nuestra empresa es básico; sin duda, debemos comenzar por ahí y averiguar todo lo que podamos de antemano.

Sería interesante que esta preparación se realizará en la visita preliminar del alumno a la empresa, no obstante, si por circunstancias ajenas a nosotros esta visita no se produce, trataremos de documentarnos todo lo posible aunque haya aspectos que tendremos que dejar para una entrevista posterior con el alumno.

Leeremos el programa formativo y el curriculum del alumno, si lo tenemos, o hablaremos con su tutor de centro. Incluso, podemos elaborar un esquema sobre aquella información acerca del participante que deseamos recoger en su entrevista de preliminar, o ya en su acogida. Serán cuestiones referidas a su formación, necesidades personales, etc; que le ayudarán a personalizar las prácticas y a conocer al alumno:

- ¿Quién es el participante?
- ¿Qué debe saber (relacionado con el programa formativo fijado con el centro y con la situación inicial del alumno)?
- ¿Cuánto sabe ya el alumno?
- ¿Cuáles son los objetivos o aspiraciones del alumno?
- ¿Está ilusionado o motivado lo suficiente para lo que nuestra empresa necesita?

Partiendo de los puntos de interés que usted fije como instructor podremos elaborar unas sencillas preguntas para que el alumno las rellene en la entrevista de acogida o simplemente un esquema que nos ayude a dirigir la charla con él sin olvidarnos de ninguna cuestión.

En la Ficha nº 3 del Fichero correspondiente a este modulo de acogida aparece un listado de preguntas que podrá utilizar y unos sencillos consejos para llevar a cabo esa primera entrevista con el alumno (Ficha nº 4).

**Importante**

Cuanto más sepa sobre el alumno, mejor. Le ayudará a ahorrar tiempo posteriormente averiguando cuál es el nivel de conocimientos del mismo, evitará la creación de falsas expectativas en el participante y además le facilitará el integrar al alumno dentro de la empresa, en concreto, en el puesto y tareas que le serán asignadas.

Dedique unos minutos a elaborar una lista de control o esquema con los temas fundamentales que debería tratar acerca del alumno en la visita preliminar o posteriormente en su acogida enumerando los más importantes y complementándolos con las preguntas que puede hacer.

b) Preparación del Lugar de Formación

La formación en la empresa supone que el periodo de prácticas tendrá lugar en el lugar de trabajo real. Los equipos y materiales que va a utilizar el alumno dependiendo, claro está, del puesto o tareas al que será asignado, probablemente estarán en su sitio, pero compruebe que esto es cierto y que funcionan correctamente. Si dispone de ellos, recopile todos los formularios, herramientas, y manuales de referencia que le puedan ser de ayuda.

Si en su empresa la división del trabajo no está tan marcada y hablamos más bien de fases del proceso de fabricación y no de puestos de trabajo, como es el caso de pequeños talleres con procesos de fabricación por pedido y en ocasiones casi artesanales, bastará con que revise, en general, los materiales e instrumentos necesarios para que alumno pueda realizar sus tareas.

Esto no le supondrá ningún esfuerzo ya que probablemente hablamos de los mismos materiales e instrumentos que utiliza usted, Instructor, como trabajador dentro de la empresa.

Importante

Para usted esta comprobación que no le robará más que unos minutos y supondrá un ahorro posterior de tiempo, para el alumno una ayuda en sus primeros días de formación en la empresa.

3.3 Jornada de Toma de Contacto con el Alumno

c) Recibimiento del Participante

Para evitar situaciones como la descrita en la historia del primer día de prácticas de Sergio se debe asegurar el correcto recibimiento de los estudiantes que se incorporan a nuestra empresa. El entorno* en el que aprenderán estos jóvenes es un factor decisivo, por ello dependiendo de la forma en la que lo planifiquemos y preparemos, marcaremos la pauta de todo el proceso.

Debemos recordar el aspecto emotivo del aprendizaje del alumno, o su seguridad, es decir, debemos crear un ambiente de confianza, seguridad, apoyo y respeto. Por ello, no basta con revisar y preparar el lugar donde se realizará la formación en prácticas, hay que asegurar que el recibimiento del participante sea satisfactorio.

Dependiendo del tipo de empresa en la que nos encontremos, se recibirá al alumno de una u otra forma:

- Si nuestra empresa tiene un tamaño tal que podemos diferenciar claramente diferentes áreas y departamentos, la preparación del recibimiento del alumno será algo más formal que una empresa de menor tamaño:
 - No olvide informar a sus compañeros de departamento, de recepción y, en general, a las personas que trabajarán con el alumno de su llegada. Explíqueles cuándo llegará, qué hará, dónde se instalará y cuénteles algo de información sobre él, como de qué centro viene, aspectos que considere importantes del programa, etc.
 - Si es el gerente u otro cargo directivo de la empresa la persona encargada de recibir al alumno, infórmele sobre éste, sobre el objetivo de sus prácticas, o sobre el momento de su incorporación.
- Si nuestra empresa tiene un tamaño más reducido y, como comentábamos anteriormente todos comparten prácticamente las mismas tareas, salvo una pequeña área de administración, la preparación del recibimiento del alumno será mucho más informal que en una empresa de mayor tamaño:
 - No obstante, no olvide informar a sus compañeros de trabajo de la llegada y estancia del alumno.

**Importante**

Asegúrese de que todo está preparado, hará que el alumno se sienta importante y valorado. Estará creando en él una impresión favorable hacia la empresa y hacia usted, su instructor. No olvide que usted es la clave para satisfacer las necesidades de seguridad del alumno; si se muestra interesado y comprensivo creará un ambiente seguro y no hay mejor forma de demostrarlo que facilitando su primer contacto con la empresa.

d) Preparación del Participante

El alumno ya se encuentra en la empresa, ¿por dónde hemos de empezar?, ¿qué hacer?. Usted, como instructor, debe ser quien tome la iniciativa en este inicio del periodo formativo; podemos pensar que basta un poco de sentido común y atención para encauzarlo positivamente, sin embargo, aquí le proponemos un esquema a seguir que probablemente recoja de forma secuencial actividades que usted ya realiza instintivamente.

Vamos a enumerar los componentes básicos a tener en cuenta para la preparación del participante de cara al desarrollo de sus prácticas, los cuales consideramos que representan un apoyo y una guía muy útiles para planificar la primera sesión de toma de contacto con el alumno:

COMPONENTES BASICOS DE LA PREPARACION DEL PARTICIPANTE

- **Primero:** Presentación Interpersonal.

- **Segundo:** Recogida de Información acerca del alumno.

- **Tercero:** Presentación de la Empresa.

Este manual va acompañado de un amplio Fichero, subdividido en los diferentes módulos que componen la presente metodología, en el que ofrecemos propuestas, herramientas y algunos ejemplos sobre cómo puede llevar a cabo cada uno de los momentos de acogida citados con anterioridad.

■ **Primer Componente:** Presentación interpersonal

La entrevista de Acogida es una de las más importantes ya que será en ésta donde el alumno en formación recibe una impresión directa sobre la empresa en general y sobre su tutor. De hecho es normal que el alumno forme la mayor parte de sus ideas acerca de la empresa y de sus normas de conducta basándose en las actuaciones del instructor que, a sus ojos, ES LA EMPRESA.

Por ello, hemos de aprovechar esta primera oportunidad que brinda la presentación interpersonal para crear una relación positiva con el alumno. Es importante, pues, que recordemos aspectos tales como informar al alumno acerca de quién o quienes serán sus tutores dentro de empresa, es decir, nuestra función y situación (departamento, área, etc.). (Ficha n°5)

Volviendo al caso de pequeñas empresas en las que la división de los puestos de trabajo no es tan marcada, la información acerca de las funciones del tutor puede ser algo confusa. Quizás sea más interesante en estos casos dar información al alumno acerca de la situación de su tutor o tutores, por ejemplo, informarle quién es el oficial de 1ª y quién el aprendiz, etc.

Esta información facilitará la relación del alumno con sus compañeros y le ayudará a ubicarse dentro de la empresa.

■ **Segundo Componente:** Recogida de Información Acerca del Alumno

Ya comentábamos en el apartado referido a la preparación del tutor, que la recogida de información acerca del alumno debe ser valgo previo al inicio de las prácticas. Sin embargo, si en nuestro caso no se ha realizado una visita preliminar del estudiante a la empresa o si tenemos algún tema de interés pendiente, podemos aprovechar el momento de la acogida del alumno para obtener esa información:

- No se ha realizado una entrevista previa entre instructor – tutor y estudiante: El objetivo de este momento de la acogida será averiguar quién y cómo es el alumno que va incorporarse a nuestra empresa y qué necesidades tiene, ¿cómo se sentirá?, ¿qué preocupaciones o expectativas tiene?, ¿qué necesita o quiere saber?. Partiendo de los puntos de interés que usted como instructor haya fijado en su etapa de preparación y de las preguntas elaboradas a tal fin, procederá a entablar una breve conversación con el alumno en la que le irá preguntando todas estas cuestiones. (Ficha n°4)
- Se ha realizado una entrevista preliminar pero se quiere completar información o existen temas pendientes: Nuestro objetivo será ampliar la información que ya tenemos o cubrir aspectos que no tenemos aún claros. Partiendo del esquema o preguntas que queramos hacer entablaremos una breve charla con el alumno. (Ficha n°4)



■ Tercer Componente: Presentación de la Empresa

En la mayoría de las ocasiones, el alumno tiene una idea muy rudimentaria de lo que es la empresa. Y sin prejuicio de que ya habrá recibido alguna información en el propio centro educativo, conviene informarle o recordarle, en su caso diferentes aspectos.

Esta información dependerá en gran medida del tipo de empresa en la que nos encontremos, sin embargo, nosotros como instructores / tutores no descuidaremos este punto y partiendo de las posibilidades que nos ofrece nuestra empresa trataremos de proporcionar al alumno toda la información que podamos:

1º : SOBRE LA EMPRESA

- A qué se dedica la empresa (sector).
- Cómo está organizada,
- Sus vías formales de comunicación,
- Las personas que trabajan en ella (nº de trabajadores).

2º : SOBRE NORMAS DE COMPORTAMIENTO: El alumno deberá ser informado sobre la forma de afrontar su primer contacto con la empresa en cuestiones tan básicas como:

- Normas de higiene personal.
- Presencia y comportamiento.
- Normas de seguridad y salud laboral que debe seguir.

3º : SOBRE SU SITUACION EN LA EMPRESA

- Su responsable directo o persona de la dependerá jerárquicamente.
- Estructura y organización de la empresa.
- Normas formales e informales de funcionamiento del departamento.

Importante

Debemos dedicar el tiempo necesario a enseñar al alumno las instalaciones de la empresa, indicándole la ubicación de los diferentes departamentos, si los hay, y mostrándole también los diferentes productos que se fabrican.

Además al margen de esta presentación general, en una segunda sesión, será importante guiarle al puesto formativo que ocupará, enseñándole aquél o aquellos por los que pasará, y presentándole a sus compañeros.

Historia

Ana Grau, una nueva estudiante se sirvió la última taza de café de la cafetera situada en la sala de descanso de empleados. Después lavó la cafetera y ordenó las tazas. Por la tarde un compañero de departamento le pregunto:

“Ana, ¿esta mañana fuiste tú quién acabo la cafetera de la sala?”. Sin que Ana pudiera responderle, su compañero continuó: “Espero que no vuelvas a actuar así, aquí el que termina la cafetera debe poner otra, hay que mirar más por los demás y no ser tan cómodo”.

Ana se sintió avergonzada y herida y aunque nadie le había avisado de aquella costumbre prefirió no responder a su compañero y evitar el contacto con él.

Esta historia que acabamos de leer, del todo innecesaria, tuvo como resultado una situación de enfrentamiento entre un miembro del departamento y la estudiante en formación. Para evitarlo, hubiera bastado únicamente, que el tutor de Ana hubiese recordado informar a la alumna las normas informales de funcionamiento del departamento. Vemos como es importante cuidar este aspecto y presentar concienzudamente la empresa y todo lo relacionado con el funcionamiento de la misma al estudiante para facilitar su integración y rendimiento. (Fichas nº 7 y 8)

Recuerde

Concluidos todos los pasos expuestos en este módulo, habremos finalizado la sesión de toma de contacto inicial con el Alumno.

Nosotros decidiremos si ésta ocupará la totalidad del primer día del alumno en la empresa o si la desarrollaremos en una o dos horas para luego continuar con la presentación del programa de formación que seguirá el alumno y que explicamos a continuación.

Elijamos una u otra opción, antes de finalizar la jornada de trabajo (durante aproximadamente 30 minutos), el instructor debería mantener una nueva entrevista con el alumno para revisar el desarrollo de su primer día y comentar con él qué le ha parecido, sus dudas, o cualquier otro aspecto que considere relevante mencionar.

Ayudará al alumno y le hará sentirse a gusto y cómodo en la empresa, además de darle una prueba importante de interés hacia él y su estancia en la empresa.



IDEAS CLAVES MODULO N°3: ACOGIDA DEL ALUMNO EN FORMACION

- Descrito quién es y cuáles son las funciones del tutor de empresa y qué entendemos por Formación en Centros de Trabajo, el objetivo básico de este módulo se centra en cómo se debe informar e introducir de un modo apropiado al alumno en la empresa. Hablamos de la Acogida del Alumno en la Empresa, momento clave de cuyo éxito dependerá en gran medida la consecución del objetivo final de la formación. Puesto que, el alumno que se incorpora a la empresa como cualquier otro nuevo trabajador, vive momentos de confusión y ansiedad, y en muchas ocasiones se siente desbordado.
- El primer día es decisivo y debe ser preparado cuidadosamente para evitar una mala actitud en el alumno, una moral baja o un bajo índice de rendimiento. No se trata tan sólo de sentido común sino de no dejar a la improvisación momentos del Programa de Acogida vitales:

1º : PREPARACION PREVIA DE LA ACOGIDA DEL ALUMNO

- **Preparación del Tutor**, éste se debe familiarizar con el programa formativo que desarrollará el alumno en la empresa como con el propio estudiante. Debemos comenzar por ahí y averiguar todo lo que podamos de antemano: ¿Quién es el participante?, ¿Qué debe saber?, ¿Cuánto sabe ya?, etc. Cuanto más sepamos sobre el alumno, mejor, ahorraremos tiempo posteriormente averiguando cuál es su nivel de conocimientos, evitaremos crear falsas expectativas en el participante y facilitaremos su integración dentro de la empresa.
- **Preparación del Lugar de Formación**. Revisión previa a la llegada del alumno para comprobar el estado de los equipos, materiales e incluso del lugar en el que se ubicará al alumno. Para usted, esta comprobación no le robará más que unos minutos y supondrá un ahorro posterior de tiempo. Para el alumno una ayuda en sus primeros días de formación en la empresa.

2º : JORNADA DE TOMA DE CONTACTO INICIAL CON EL ALUMNO

- **Recibimiento del Participante**. O acogida inicial del alumno en la empresa, informando a las distintas personas con las que trabajará el alumno y eligiendo a la que efectuará el recibimiento y ubicación del mismo. Asegúrese de que todo está preparado, hará que el alumno se sienta importante y valorado. Creará en él una impresión favorable hacia la empresa y hacia usted, su instructor.
- **Preparación del Participante**. Ésta se dividirá en tres momentos básicos:

-Presentación Interpersonal entre el instructor y alumno: La entrevista de Acogida es una de las más importantes; en ésta donde el alumno en formación recibe una impresión directa sobre la empresa en general y sobre su tutor.

-Recogida de información sobre el alumno en una breve charla entre el tutor y él.

-Presentación de la empresa, en cuanto a su naturaleza, productos, estructura, personas, etc. En la mayoría de las ocasiones, el alumno tiene una idea muy rudimentaria de lo que es la empresa. Y sin prejuicio de que ya habrá recibido alguna información en el propio centro, conviene informarle, o recordarle, diferentes aspectos para facilitar su integración y rendimiento.