

Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA
"COMUNICACION"**

Seminario de Investigación Administrativa

**QUE EN OPCION AL GRADO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N**

SYLVIA YOLANDA PADRON HERNANDEZ

JOSE GERARDO NUÑEZ TREVIÑO

EDGARDO SUAREZ HERNANDEZ

JUANA LETICIA FIGUEROA VAZQUEZ

GERMAN BENITEZ MARTINEZ

MARIO ALMADA SANTANA

DIRECTOR DEL SEMINARIO:

LIC. ALBERTO CANTARELL OJEDA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

" CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA "

" LA COMUNICACION "

I N D I C E

MARCO TEORICO

Pág.

1.	Tema Comunicación	0
2.	Hipótesis	11
3.	Planteamiento del Problema	13
4.	Introducción	15
5.	Antecedentes de la Capacitación	19
6.	Estímulos y Motivación.	24
7.	Instrucción Programada	27
8.	Ley de Capacitación y Adiestramiento	31

MARCO PRACTICO

9.	Tema	44
10.	Video	48
	a) Dibujos, Guión y Descripción de Escenas	49
11.	Manual del Participante	141
12.	Manual del Instructor	156
13.	Producción del Video	195
14.	Aplicación del Video	201
15.	Enfoque de la Administración en la Realización del Estudio efectuado en el Seminario de Investigación	204

OBTENCION DE RESULTADOS

16.	Recopilación de Datos	220
	a) Cuestionarios	221
	b) Dificultades	232
	c) Observaciones y Comentarios	234
	d) Resultados de un Curso de Capacitación Videoprogramada llamado: "Formación Básica para Supervisores" .	240
	e) Definición del Universo	247
	f) Diseño de la Muestra	251
17.	Análisis de los Resultados:	254
	a) Porcentajes, Análisis y Gráficas del Cuestionario "Grado de Aprendizaje" . .	255
	b) Porcentajes, Análisis y Gráficas del Cuestionario "Aceptación de la Técnica"	271
18.	Conclusiones	286
19.	Bibliografía	289

M A R C O

T E O R I C O

1.- TEMA COMUNICACION

Por sobre todas las cosas, el hombre debe aprender a estar presente frente a sus semejantes; no sólo a ver, sino a mirar con atención; no sólo a oír, sino a escuchar; no sólo a hablar, sino a comunicarse, porque se ha dicho que el -- hombre es la única criatura sobre la tierra que puede me--terse en problemas al hablar.

Los tratadistas de la materia consideran que la comunica--ción es un proceso de integración social a través del cual se conocen e intercambian experiencias, ideas, sentimien--tos, creencias, etc., y que ésta es la savia nutricional - que hace vivos los procesos de toda organización, que como tales sólo son formas y adolecen de la ausencia de aliento propio.

El hombre emplea una gran parte de su vida conciente en es--tablecer comunicación con los demás, ya sea que él origine la información de los mensajes, o simplemente sea el recep--tor. Se ha considerado por los expertos, que el 70% del - tiempo en el día de un individuo común y corriente es em--pleado en la comunicación. Ahora bien, lograr comunicarse no siempre es fácil, pues frecuentemente es necesario sal--var numerosas barreras de tipo semántico, físico, psicoló--gico y fisiológico.

Si nos ponemos a pensar lo que nos ha acontecido en los días pasados es muy probable que encontremos que cuando menos algunas de nuestras tensiones, ansiedades y frustraciones provienen de situaciones en las cuales no entendemos realmente lo que nos dijeron, o ellos no entendieron lo que nosotros tratamos de decir. Esto se debe a que no le hemos concedido a este punto la importancia suficiente, quizás hayamos sentido que este es un proceso simple y natural de que una vez que se aprendió a hablar, deberíamos estar capacitados para entendernos perfectamente unos con otros, razón por la cual, debemos de tratar a la comunicación como el elemento cohesivo que mantiene a la sociedad unida, para que ésta no explote en pedazos, porque la cooperación que hace posible la sociedad es casi en su totalidad dependiente de la habilidad con la que nos comuniquemos. Si no entendemos las necesidades de otros no podremos ayudar a satisfacerlas, por lo mismo como expositores, estamos tratando de cambiar la conducta de la gente, y para que esto logre el cambio, ellos deben entendernos fácil y totalmente. El hablar es una pequeña parte del proceso y por ende es necesario preparar, evaluar y revisar otros aspectos que nos lleven a determinar cómo hablar y ser entendidos. Entonces, es importante que examinemos el proceso por medio del cual nos comunicamos. Quizá encontraremos que cuando la comunicación falla, no somos nosotros los que fallamos, sino que el proceso se in-

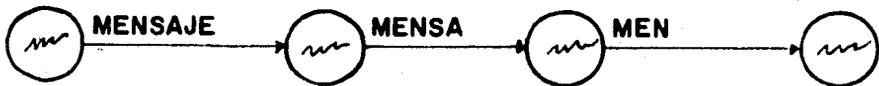
terrumpió en alguna parte, más no como una forma mecánica, dado que el sistema de transmisión de datos no se puede -- comparar con la comunicación humana, porque en ésta influyen otras características sociales y por lo mismo se torna más compleja.

COMUNICACION HUMANA.

El que habla tiene dos terminales para empezar el proceso de comunicación. Lógicamente la terminal interna impondrá más fuerza a las ideas, aquí aparece una interacción entre el "suceso" que es usted y el "suceso" que no es usted.

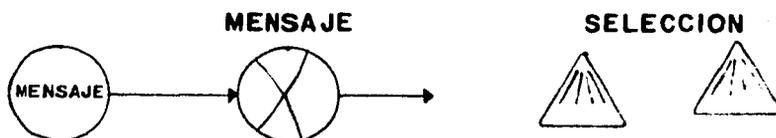
Esta interacción representa el material básico que tratamos de comunicar. Cuando hablamos o escribimos de algo, - lo que realmente estamos describiendo son aquellas interacciones que sucedieron dentro de nosotros y no lo que sucedió afuera.

Esta idea se degenera de la idea original, y mientras sigue su camino a través del sistema, se degenera aún más. - Algo pasa entre la boca del que habla y el oído del que es cucha.



Aquí es donde actúa el "código". Es algo así como el juego de pasar oraciones de una persona a otra, al llegar al final, son muy pocas las palabras originales que quedan -- aún en la oración.

Esta señal continúa dentro de un área llamada "almacén de datos relevantes", en la cual el que escucha selecciona de la información recibida lo que es importante para él.



Esta es una actividad individual, de donde surgen muchos - de los problemas de comunicación, porque olvidamos que las experiencias de una persona nunca son iguales a las de --- otras, y en cierto sentido, solo seleccionamos del mundo - aquella parte que deseamos experimentar.

La señal, después de ser almacenada, es enviada al sistema de respuesta y si se obtiene algún acuse de recibo de parte del que escucha, se podrá asumir que se ha tenido "algún éxito al comunicarse".

Por otra parte, la asociación de las palabras es otro elemento que afecta la comunicación. Se dijo que las palabras

describen por nosotros, y reaccionamos a ellas según las experiencias pasadas. Ahora, si la reacción es tal que no es la esperada, la comunicación se rompe. No hay que suponer que sabemos lo que se quiso decir, es preferible hacer la pregunta "¿Qué quieres decir?" para tener una mejor relación con la persona con la que nos estamos comunicando.

Nuestro gran error en la comunicación humana es que creemos que una palabra tiene el mismo significado para el que escucha y para el que habla; pero la verdad es que el símbolo que ha creado la palabra en el que escucha es diferente del que la comunica. Estos malos entendidos no son detectados por ellos mismos, pero son observados más fácilmente por terceras personas que los rodean. Estas palabras incongruentes se convierten en barreras para nosotros, por lo cual adoptamos posiciones como "yo no puedo hablar con él porque no tenemos nada en común". Este argumento - representa una excusa de comunicación errónea.

¿Qué podemos hacer para mejorar la comunicación? Existen tres factores simples que pueden ayudar:

1. Usando un lenguaje común.- Utilizando palabras que pueden entenderse fácilmente y decirlas en forma amable.

2. Logrando el interés común.- El hecho de que se trabaje en la misma empresa es algo en común; o decir palabras claves que permitan "romper el hielo".
3. El entendimiento humano.- No a la ambigüedad de palabras. Porque hay ocasiones en que se tiene dificultad para entender a alguien, así mismo éste puede tener el mismo problema.

Lo anterior se menciona dado que dentro del círculo social existen gentes que creen que las "comunicaciones" son algo que hacen los técnicos, como el hombre que repara el teléfono; como si las comunicaciones fuera el trabajo de otros y no de ellos, mas esto sólo es un problema.

Analizar cuál es el error en la comunicación es tarea difícil y requiere de un gran esfuerzo, pero después de un --- tiempo logramos de la actividad de comunicar, metas objetivas.

El comunicar no sólo se basa en el uso de palabras, ya que éstas son lo primero de los siete lenguajes del hombre, -- los otros seis pueden fácilmente cambiar el sentido de las mismas.

Los otros lenguajes son:

- El tono de la voz
- La forma de ver
- Los gestos que se hacen con las manos
- La postura del cuerpo
- La expresión de la cara
- El acento que se dé a las palabras

Ahora bien, teniendo presente lo anterior podemos citar algunas necesidades que dan origen a la comunicación humana.

- a) NECESIDAD DE EXPRESARSE: emociones, tensiones, sentimientos.
- b) NECESIDAD DE HACER SONIDO: escapar del silencio.
- c) NECESIDAD DEL CONTACTO: compañerismo, la amistad.
- d) NECESIDAD DE INFORMAR: dar a conocer datos, hechos.
- e) NECESIDAD DE CREAR: formular ideas, producir palabras.
- f) NECESIDAD DE CONTROLAR: tener dominio, poder.
- g) NECESIDAD DE SER DOMINADO: ser dirigido, incluso objeto de lástima.
- h) NECESIDAD DE SER CENTRO DE ATENCION: despertar interés en los otros.
- i) NECESIDAD DE DEFENDERSE: mentir, confundir, evitar el ridículo.

- j) NECESIDAD DE CONFRONTAR AL MUNDO: la palabra agresiva, es una ilusión, una esperanza.
- k) NECESIDAD DE SER PERSONA: al comunicarnos tomamos conciencia de nuestra propia existencia.

Finalmente, podemos graficar el proceso de la comunicación como lo demuestra las figuras 1 y 2.

Figura 1

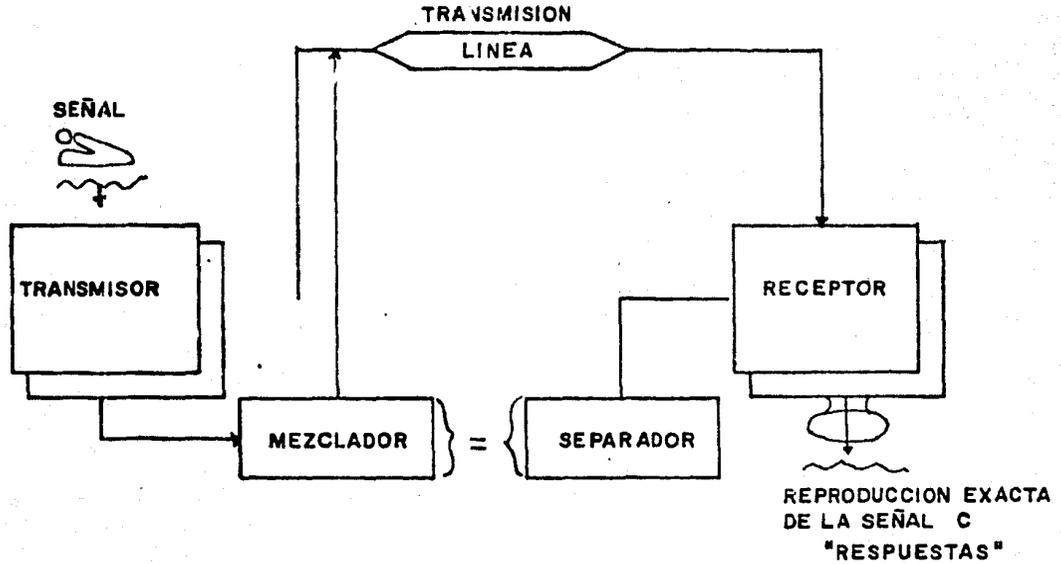
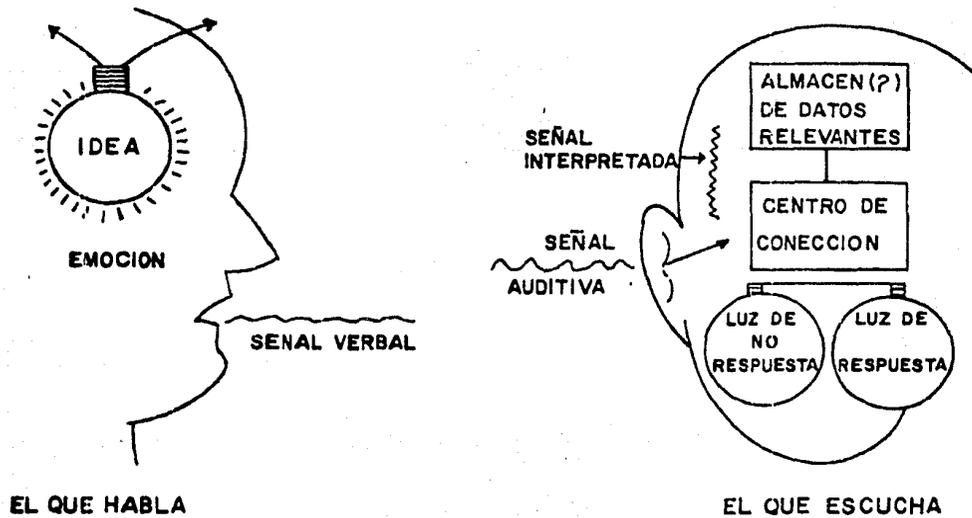


Figura 2

COMUNICACION



2.- HIPOTESIS

"La Capacitación Videoprogramada es una técnica de enseñanza que facilita el aprendizaje, uniforma -- criterios, complementa métodos didácticos, y logra llegar a los capacitados en menor tiempo y a mayor número de personas".

3.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existen pocas personas en el país dedicadas a la investigación de nuevas técnicas de capacitación.

4.- INTRODUCCION

En estos últimos años la legislación mexicana ha enfocado con una visión más específica la problemática de capacitación para los trabajadores, tanto de la industria, como - la de servicios; razón por la cual los empresarios de hoy asumiendo tal responsabilidad se preocupan por capacitar y adiestrar a su personal logrando así una mayor eficacia en las funciones y por ende una mayor calidad en la producción del bien o servicio, y por otro lado, la superación personal de los empleados.

Ahora bien, los administradores se encuentran con restricciones para la aplicación de tecnologías en el orden pedagógico en la medida de implantar programas de capacitación y desarrollo, ya que la gran mayoría de investigadores en esta materia son de origen norteamericano y difícilmente se pueden adaptar a la idiosincracia del pueblo mexicano.

En las empresas mexicanas tradicionalmente se requería de instructores para que éstos aplicaran métodos de entrenamiento y desarrollo.

Los métodos de entrenamiento del empleado usados más comúnmente incluyen:

1. Entrenamiento en el trabajo
2. Entrenamiento vestibular
3. Entrenamiento de demostración y ejemplo
4. Entrenamiento de simulación
5. Entrenamiento de aprendizaje
6. Entrenamiento en métodos de aula:

Estos se dan por medio de

- Conferencias
- Casos de estudio
- Juegos e
- Instrucción programada.

Los Métodos de Desarrollo Gerencial que se usan con más frecuencia incluyen:

1. Métodos de entrenamiento
2. Aprendizaje por sustitución
3. Rotación del trabajo y progresión planeada
4. Asesoría-Orientación
5. Junta de ejecutivos o administración múltiple
6. Tareas del comité, juntas de asesorías y proyectos
7. Juegos
8. Sensibilización.

Tomando en cuenta lo anterior y mediante el uso de instruc

ción programada, elaboramos un curso de capacitación a través del video; éste, en el área que relativamente se le ha dado muy poca importancia dada su sencillez aparente en el total de su relación, más sin embargo vital en el cumplimiento de los objetivos trazados de todos organismo social "LA COMUNICACION".

5.- ANTECEDENTES DE LA
CAPACITACION

Desde la época antigua el aprendizaje de los oficios revisa te gran importancia para el desarrollo económico y social, a medida que avanzaba la concentración de las actividades productivas y comerciales, el aprendizaje adquiere mayor relevancia.

Existen datos acerca del aprendizaje en la edad media, esto fue dentro de una corporación industrial que gozaba del privilegio de ejercer exclusivamente determinada profesión de acuerdo con los reglamentos.

En la Nueva España se desarrolló el aprendizaje dentro de una forma de producción semifeudal, en sí, contenía disposiciones en materia de aprendizaje que protegía el trabajo de los jóvenes. El método de instrucción para el trabajo consistía en que una persona experimentada en determinado oficio o actividad instruya a un aprendiz en dicha labor, con el propósito de impartirle conocimientos y desarrollar le habilidades, por lo tanto, aunque debe considerarse a este sistema de aprendizaje como elemental, puede afirmarse que ya existía un proceso de instrucción para adaptar a los individuos a su actividad productiva.

Con el surgimiento de la industria en el México Independiente, el aprendizaje es objeto de reglamentación en el -

Código Civil en 1870; en dicho código el contrato de apren
dizaje señala la relación entre el maestro y el aprendiz;
ya entonces se señalaban las obligaciones de cada uno de -
ellos.

A efectos de la Revolución, se modifica la Constitución en
1917, incluyéndose una relación completa del trabajo en el
Artículo 123 remarcando el aprendizaje en unas de sus frac
ciones.

El 25 de julio de 1919 se presentó un debate en la Cámara
de Diputados, donde se discutió lo relacionado con el apren
dizaje. Se señalaron de manera general el carácter, las -
condiciones y las obligaciones de los patrones y aprendi--
ces.

Se inicia un proceso de reformas constitucionales que ----
desemboca en el proyecto de la Ley Federal del Trabajo en
1931, en el cual se exhorta dentro de un marco de política
conciliatoria, al respecto de los intereses legítimos para
crear un orden y equilibrio social, el cual el mismo Régi
men se comprometió a guardar.

El sentido de la Ley Federal del Trabajo lo constituyó la
protección al trabajador con la aclaración de que no resul
tare en detrimento de los intereses de la producción.

Un señalamiento anterior de la Ley Federal del Trabajo fue que si no se precisaba el carácter del contrato de aprendizaje sería motivo de abusos en perjuicio de la clase trabajadora, por otro lado, el cumplimiento de las disposiciones del contrato de aprendizaje durante el período de su vigencia, se dejó en manos de particulares.

No fue sino hasta la década de los 70's cuando se inicia una etapa de desarrollo en relación con el aprendizaje ya que el concepto de educación, los nuevos enfoques para el desarrollo de los recursos humanos, así como las aspiraciones de orden personal y social adquieren gran significación al comenzar a detectar deficiencias en el aparato productivo nacional, debido al acelerado avance tecnológico y a la gran cantidad de mano de obra no calificada.

Durante los inicios del presente Régimen, se había manifestado como necesidad prioritaria, lograr mejores índices de productividad y el sector obrero organizado luchaba denodadamente para mejorar los niveles de vida de los trabajadores; por lo que era indispensable plantear el establecimiento de un sistema nacional de capacitación y adiestramiento que tuviera características adecuadas para satisfacer dichos requerimientos.

Ante esto, el gobierno mexicano elevó a rango constitucional

nal el derecho obrero a la capacitación y al adiestramiento.

Esta reforma, decretada el 27 de diciembre de 1977, modificó la Ley Reglamentaria correspondiente, es decir, la Ley Federal del Trabajo. Tales modificaciones fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril - de 1978, entrando en vigor el 1o. de mayo del mismo año.

6.- ESTIMULOS Y MOTIVACION

Es difícil definir la motivación, tanto los expertos en ciencia de la conducta como los no profesionales están en desacuerdo respecto a una definición de este término.

En teoría, la motivación debe considerarse como un concepto neutral; pero desafortunadamente dicho término tiene una connotación pragmática. Por ejemplo:

Si se le pregunta a la persona por qué trabajan los hombres, responderá de inmediato: "por dinero". Si siguen las preguntas agregará probablemente: "por las cosas que se pueden comprar con el dinero".

Cuando se indica que muchos hombres trabajan cuando ya tienen demasiado dinero y bienes, la mayor parte de la gente citará casos tales como la asociación agradable con otras personas, el prestigio y la estimación, la persistencia de los antiguos hábitos de trabajo, el gozo mismo de trabajar.

En un principio el hombre trabajó primordialmente para satisfacer sus necesidades biológicas. Cuando las necesidades básicas ya no demandan todos los esfuerzos del hombre, su mente está libre para explorar y gozar de la personalidad de su propio prójimo, puede pasar a un nivel más elevado de sentimiento, pensamiento y modo de vivir.

En estas condiciones, las necesidades del ser humano de --
compañía, estimación y seguridad, lo mismo que las satis--
facciones originadas por el trabajo mismo y los ideales de
industriosidad, socialmente derivadas, vienen a ser las --
fuentes de motivación del hombre (fuerza impulsora) para -
el trabajo. Esta labor específicamente llamada trabajo, -
viene a ser un reto para los trabajadores y empresarios --
que conjuntamente se unen para elaborar un programa de ca-
pacitación y adiestramiento, para una mayor especializa --
ción de la mano de obra. ¿Pero qué pasa cuando en dicho --
programa se imparten cursos mediante el sistema de enseñan
za tradicional? INSTRUCTORES Y OYENTES PASIVOS.

Dichos cursos se vuelven tediosos y aburridos y los resul-
tados no se hacen esperar de una forma negativa.

7.- INSTRUCCION PROGRAMADA

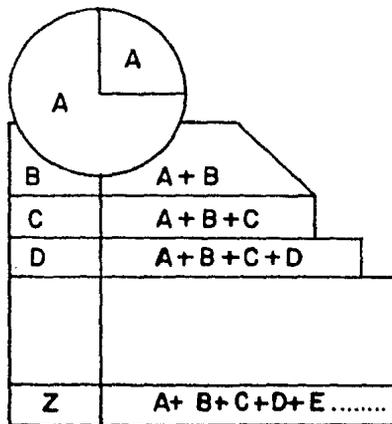
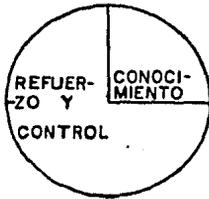
La enseñanza programada como metodología de orden didáctico para la elaboración de cursos de capacitación, transformó lo que se tenía como único recursos de instrucción en el orden didáctico de la enseñanza tradicional.

La instrucción programada trata de nuevas técnicas de estudio con las que se obtienen grandes resultados con un mínimo de esfuerzo. Sus fundamentos fueron asentados por Burrhus Frederic Skinner hace aproximadamente 30 años, quien demostró que el aprender no es sino una forma de comportamiento mental.

Esta tecnología educativa divide la materia en pequeñas secuencias organizadas psicológicamente en forma coherente (módulos) que se desarrollan con un coeficiente mínimo de dificultad. Cada uno de estos módulos se encuentran fraccionados y contienen:

Una dosis reducida de conocimientos, seguida de un plan de control y consolidación de los mismos.

Esto se puede graficar de la siguiente manera:



Cada módulo de la enseñanza programada contiene 1/4 parte dedicada a la instrucción y 3/4 dedicadas a la consolidación de los conocimientos (aprendizaje) a través del plan de refuerzo y control.

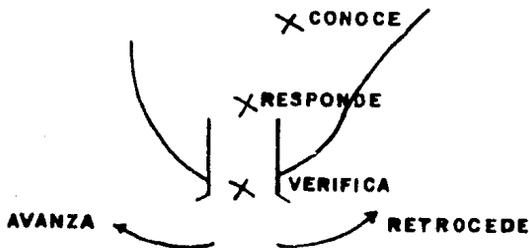
En la enseñanza programada los conocimientos que se van adquiriendo se consolidan por los procesos de retroalimentación y verificación inmediata, y el estudiante llega al final con un dominio total de la materia.

De este modo la persona avanza con absoluta seguridad y de acuerdo a sus necesidades y ritmo propio, ya que sincroniza la velocidad de aprendizaje con el coeficiente intelectual del individuo.

Esta metodología exige la permanente participación del que aprende (el estudiante deja de ser un estudiante pasivo), ya que por un procedimiento sencillo y muy estimulante de

retroalimentación permanente, la persona está siempre activa y aprende el total de lo enseñado.

CURVA DE RETROALIMENTACION



En la enseñanza programada, el sistema sigue una secuencia tal que el estudiante al recibir una pequeña dosis de conocimiento:

1. Conoce
2. Emite una respuesta
3. Controla: la verificación le permite avanzar si los conocimientos son correctos, o retroceder si son incorrectos.

Además, el constante control de los conocimientos asimilados, le estimula a proseguir hasta el dominio total de la materia, reduciendo a la cuarta parte el tiempo y el esfuerzo necesarios.

8.- LEY DE CAPACITACION Y
ADIESTRAMIENTO

LEY REGLAMENTARIA DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO

1. CONSTITUCION POLITICA

Para dar principio al aspecto legal de la capacitación es necesario señalar el Artículo 123, apartado A, fracciones XIII y XXXI de dicha Constitución, las cuales señalan:

Fracción XIII.- Las empresas cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el trabajo. La Ley Reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

Fracción XXXI.- La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a... también será competencia exclusiva de las autoridades federales la aplicación de las disposiciones de trabajo... respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores... para lo cual las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local.

2. LEY FEDERAL DEL TRABAJO

En lo que respecta a dicha Ley, señala en su Título Prime
ro:

Principios Generales.

Artículo 3.- Es de interés social promover y vigilar la -
capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Dentro de su Título Cuarto:

Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y Patrones.

Artículo 153 F.- La capacitación y el adiestramiento debera
rán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habili
dades del trabajador en su actividad, así como pro--
porcionarle información sobre la aplicación de nueva
tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o ---
puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;

- IV. Incrementar la productividad; y
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.
3. PROCEDIMIENTOS QUE HAY QUE SEGUIR PARA LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.
- a) Constituir la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento;
- b) Formular e implantar los planes y programas de capacitación y adiestramiento atendiendo a las necesidades detectadas.
- c) Otorgar a los trabajadores capacitados sus respectivas constancias de habilidades laborales.

Comisión Mixta.

Cada empresa constituirá una comisión mixta de capacitación y adiestramiento, integradas por igual número de los representantes de los trabajadores y del patrón, quienes vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Luego entonces, las comisiones vigilarán el cumplimiento de lo pactado entre ambos factores productivos, y evaluarán los resultados de las acciones que en materia de capacitación y adiestramiento se desarrolle en la empresa, -- por cuanto también es función de las comisiones, la elaboración de propuestas encaminadas a procurar el perfeccionamiento de los métodos y sistemas implantados.

Las funciones asignadas por la ley a estos organismos implican la realización de actividades de investigación, seguimiento, análisis y evaluación de todos los cursos y -- eventos de capacitación y adiestramiento que se imparten; en tal sentido, es de suma importancia el establecimiento de canales de comunicación entre comisión y trabajadores.

El análisis de la información obtenida permitirá a la comisión apreciar la eficiencia de las acciones desarrolladas, detectar deficiencias, desviaciones y errores, investigar sus causas, y conforme a todo esto, proponer medidas destinadas a incrementar la eficiencia de la capacitación y el adiestramiento que se proporcione a los trabajadores.

Por otra parte, la empresa no es un ente estático, en --- ella se producen cambios tales como:

- Movimientos de personal, bajas, reubicaciones, nuevas contrataciones, ascensos. Asimismo suele haber modificaciones en el giro de la misma empresa.

Como consecuencia de estos cambios surgen nuevas necesidades relativas a capacitación y adiestramiento de los trabajadores en este aspecto, será valiosa la colaboración que proporcione la comisión, así como las aportaciones y sugerencias que efectúe, en orden a la detección de nuevas necesidades de capacitación y adiestramiento y a la formulación de propuestas encaminadas a satisfacerlas.

Los requisitos para ser miembro de la comisión se establecen por acuerdo entre ambos sectores considerando de importancia de las funciones que se competen a las comisiones, a la vez que se les señala los siguientes requisitos:

Representantes de los trabajadores:

- Ser trabajadores de la empresa
- Ser mayores de edad
- Saber leer y escribir
- Tener buena conducta
- Ser designado conforme a las disposiciones estatutarias del sindicato titular del contrato colectivo o,

a falta de esto, ser electo en asamblea de los trabajadores de la empresa, y

- Aquellos otros que acuerden los trabajadores.

Representantes del patrón:

- Ser mayores de edad
- Saber leer y escribir
- Tener buena conducta
- Poseer conocimientos técnicos sobre las labores y -- procesos tecnológicos propios de la empresa.

Por acuerdo de las partes, se establecerá la duración en el cargo de los representantes; este plazo se cuenta a -- partir de la fecha de inicio de gestiones de la comisión.

Se sugiere el establecimiento de un período de dos años, por cuanto el mismo permite el desarrollo del plan de trabajo que apruebe la comisión al iniciar sus actividades.

Asimismo, si se fija un período de dos años, en aquellas empresas que rijan sus relaciones laborales mediante contratación colectiva, el término del mandato de los representantes prácticamente coincidirá con la renovación del contrato colectivo.

En consecuencia, cuando en este último se modificaran las bases para la integración y funcionamiento de la comisión, la renovación total de la misma facilitarí la aplicación de las nuevas bases.

Establecido por acuerdo entre empresa y sindicato, o a -- falta de éste entre empresa y trabajadores, el número de integrantes de la comisión, requisitos de los mismos y du ración en el cargo, ambos sectores procederán a designar a sus representantes. En la designación de representantes patronales la empresa notificará por escrito a cada uno -- de ellos su designación, indicando duración en el cargo y carácter de la designación: representante titular o su--- plente.

Es conveniente levantar acta de la designación de repre-- sentantes en la que conste las especificaciones señaladas anteriormente, así como la aceptación del cargo de los re presentantes. En lo que respecta a la designación de los representantes de los trabajadores, deberán considerarse los siguientes casos:

Designación por el sindicato:

Cuando la empresa rigiere sus relaciones laborales mediante contratación colectiva, el sindicato administrador del

contrato colectivo del trabajo designará a los representantes conforme al procedimiento establecido en su Estatuto.

El sindicato comunicará la designación a los representantes y a la empresa.

Elección en Asamblea de Trabajadores:

A falta de sindicato los representantes serán elegidos por la mayoría de los trabajadores de la empresa, reunidos en la asamblea; de dicha asamblea se levantará un acta en la que se indicará:

Requisitos que deberán reunir los representantes:

Nombre de los representantes elegidos, señalándose respecto de cada uno de ellos, su carácter de representante titular o suplente;

Duración en el cargo, y

Aceptación del cargo por los representantes elegidos.

Firmarán el acta los representantes electos y los trabajadores asistentes a la asamblea; debe aclararse la firma de cada uno de ellos.

Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento.

El capacitar y adiestrar a los trabajadores es una actividad que se ha desarrollado en muchas ocasiones de manera informal, ha hecho falta contemplar una serie de aspectos indispensables para considerarse como tal, ya que, en la actualidad no sólo consiste en transmitir los conocimientos o desarrollarle una habilidad a un aprendiz, sino implica todo un proceso administrativo instruccional para alcanzar los resultados esperados. Es decir, la capacitación y el adiestramiento son procesos de instrucción que necesitan instrumentos y criterios uniformes que ayuden a organizar funcionalmente cualquier acción que se realice en la materia; en caso contrario ocurre un desperdicio de recursos y esfuerzos, por lo tanto, es importante establecer procedimientos que ayuden a organizar y desarrollar eventos de instrucción en las empresas. Por eso es necesario formular el plan y los programas de capacitación y adiestramiento para capacitar a los trabajadores, ya que este procedimiento es el que continúa después de haber -- realizado las Comisiones Mixtas.

Elementos que debe contener el plan y los programas de capacitación.

- Referirse a períodos no mayores de 4 años;

- Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
- Precisar las etapas durante las cuales se impartirá toda la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.
- Señalar el procedimiento de selección a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría.
- Especificar el número y el nombre de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras, y
- Aquellos otros que establezcan los criterios de la UCECA y se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Las empresas con diversos establecimientos podrán agrupar los programas en un solo plan siempre y cuando se trate de un mismo contrato colectivo, además de que los procesos de producción o servicios que se presente, los puestos de trabajo y la organización de los establecimientos sean familiares.

Constancia de habilidades laborales.

Documento expedido por el instructor, mismo que es autenticado por la Comisión Mixta, el cual acredita al trabajador haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

DOCUMENTACION.

La documentación que se debe presentar para cumplir con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación y adiestramiento, ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por medio de la UCECA son:

- Forma UCECA-1.- Informe sobre integración de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

- Forma UCECA-2 ó 2A:
 - a) La 2 es para presentación resumida del plan y de los programas de capacitación y adiestramiento;
 - b) La 2A es la que deben utilizar las empresas en que no rigen contratos colectivos de trabajo, que cuenten hasta con un máximo de 19 trabajadores y 5 --- puestos de trabajo.

- Forma UCECA-5.- Lista de constancias de habilidades laborales (una vez que el trabajador ha sido capacitado).

La Dirección General de Capacitación y Productividad, fue creada según Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 4 de marzo de 1983, la cual integró en su estructuración la programación de la anterior Dirección General de Productividad y Asuntos Económicos, al Instituto Nacional de Productividad y a la Dirección de Capacitación y Adiestramiento dependiente de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA).

Con el propósito de que las acciones de la citada Dirección se desarrollaran en estricto apego a las disposiciones legales que en materia existen, el 30 de diciembre de 1983 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, las reformas a los artículos 538, 539, primer párrafo; 539-A; 539-B, primer párrafo; 539-C; 539-D; y 539-E del Capítulo Cuarto del Título II de la Ley Federal del Trabajo. Donde se establece que las actividades y el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento estará a cargo de la mencionada Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Lo anterior se hace con el propósito de racionalizar los recursos y dar respuesta a una de las principales líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo, que es: la modernización administrativa.

M A R C O

P R A C T I C O

9.- TEMA

LA COMUNICACION.

Básicamente es un hecho social, ya que de ella dependen la responsabilidad social y el pensamiento organizado que se expresa y se comparte.

La palabra comunicación, significa compartir, poner en común un hecho.

La teoría de la comunicación implica un concepto de proceso. Se define proceso a "cualquier fenómeno presente, una continua modificación a través del tiempo". Al definir la comunicación como un proceso se está significando que carece de principio, de fin o de una secuencia fija de acontecimientos, que no es estático, que no descansa.

Este proceso consta de cuatro elementos:

PREGUNTAR:

La falta de información puede impedir la comprensión. La persona debe preguntar, solicitando la información que no tiene pero que necesita.

DECIR:

Debe operar en cuatro direcciones:

1. La persona debe informarse (es decir, adquirir información).
2. Mantener a las otras personas informadas acerca de lo que les concierne.
3. Tener conocimiento de los problemas y los acontecimientos que lo afectan.
4. Si cuenta con información que se relacione directamente con las responsabilidades de aquéllos en su mismo nivel, debe transmitir esa información a las personas interesadas con prontitud.

ESCUCHAR:

Escuchando se aprende.

La persona generalmente habla a una velocidad de 125 palabras por minuto pero puede oír a razón de 500. Escuchar - lo que se dice es una disciplina y control riguroso de --- nuestra urgencia de hablar, un receptor experto puede aprender dos veces más aprisa que una persona que no sabe escuchar.

ENTENDER:

Este es el aspecto más importante, las comunicaciones tienen un contexto lógico y un contexto emocional.

Entender consiste en compartir el significado.

Estos cuatro aspectos son importantes para el proceso de - la comunicación además de que a través de ellos la persona recibe el mensaje que inicialmente se le asignó.

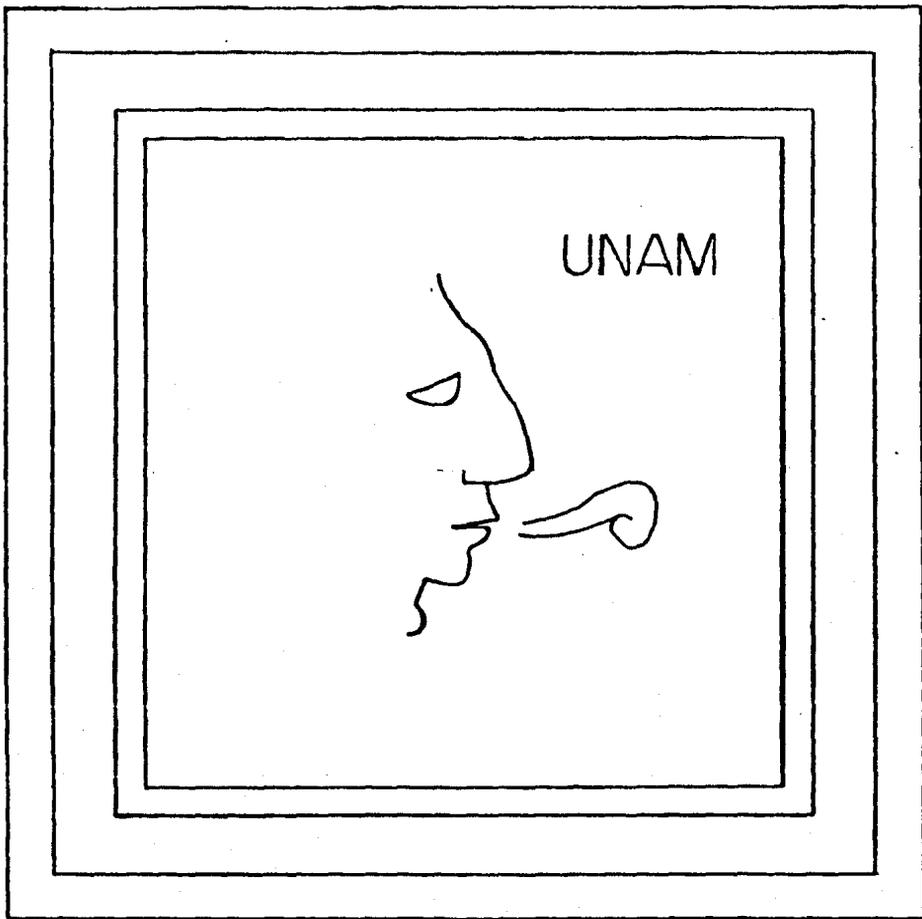
Pensamos que en el curso de capacitación videoprogramada estos cuatro elementos se conjugan perfectamente, además - de que se le agrega un elemento más que es el de OBSERVAR, cerrando así un ciclo de comunicación completa.

Aún cuando todos los temas que componen el área de Recur-- sos Humanos son importantes por sí mismos, creemos que la Comunicación es uno de los más interesantes; ya que sin és ta las relaciones interpersonales no se darían. Una comu- nicación corporal es entendible, mas si ésta se complemen- ta con una comunicación verbal y a la misma le agregamos - una comunicación visual, podemos asegurar que la misma se- rá totalmente asimilada.

Recordemos que la información que se nos presenta reforza- da con estímulos visuales y auditivos será una comunicación fácilmente aceptada y lo más importante, será recordada y- difícilmente olvidada.

10.- V I D E O

A) DIBUJOS, GUIÓN Y DESCRIPCIÓN DE ESCENAS.



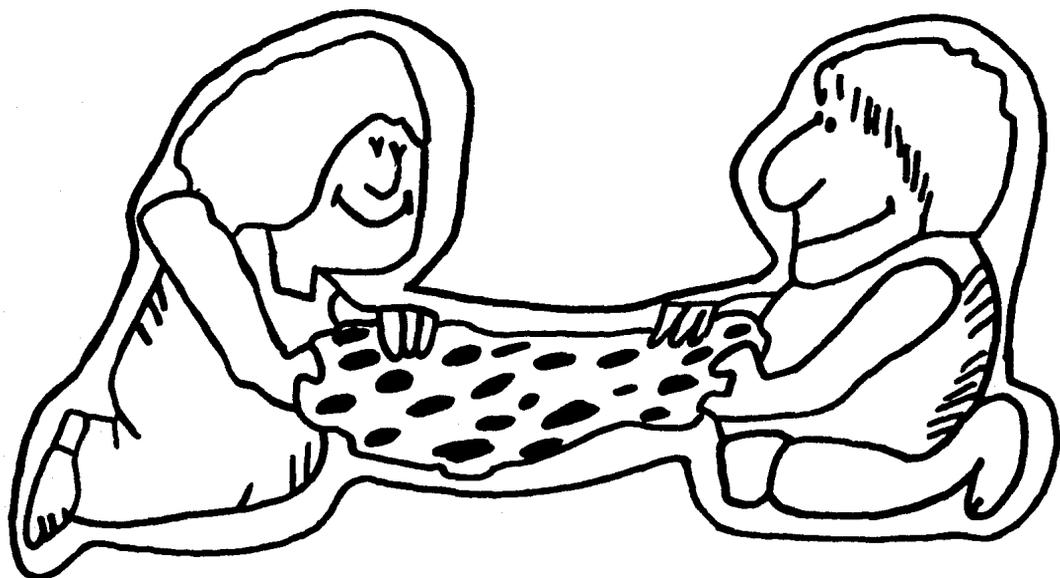
CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA

PRESENTA

LA COMUNICACION



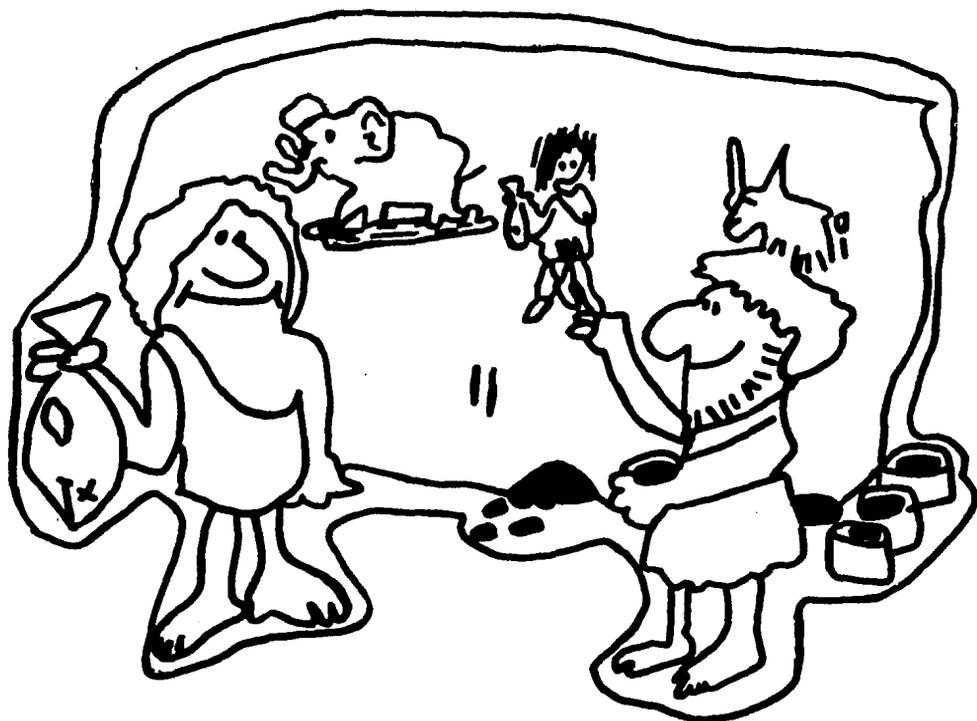
EL HOMBRE, DESDE SU APARICIÓN
EN EL PLANETA, HA TENIDO NECESIDAD DE COMUNICARSE CON SUS
SEMEJANTES.



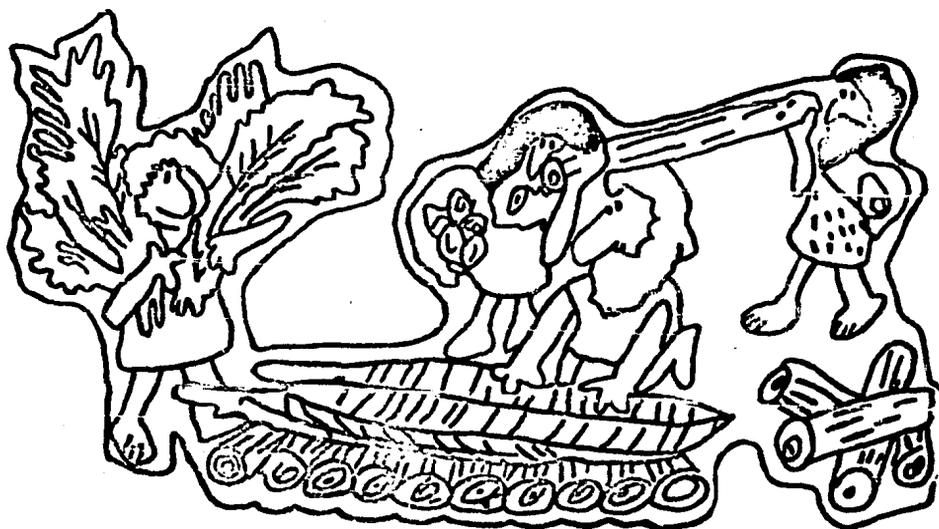
POR EJEMPLO EL HOMBRE DE LAS
CAVERNAS, UTILIZABA PARA EL
EFECTO DE COMUNICARSE



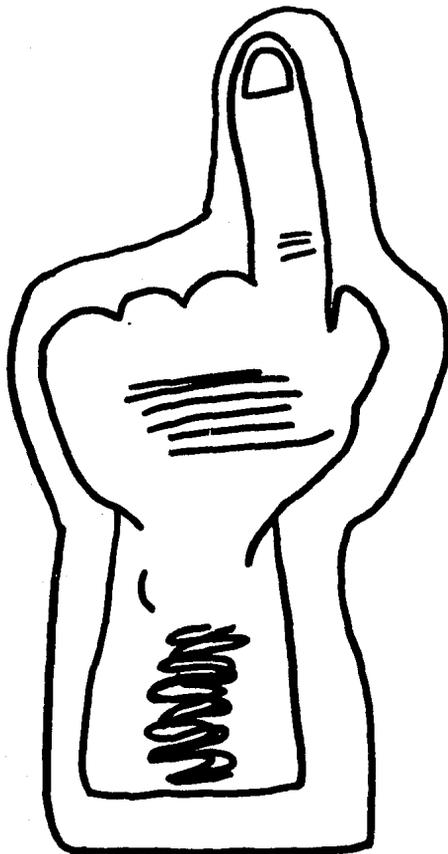
GESTOS ACOMPAÑADOS DE ADEMANES,
Y EN ALGUNAS OCASIONES, SEÑALES
DE HUMO



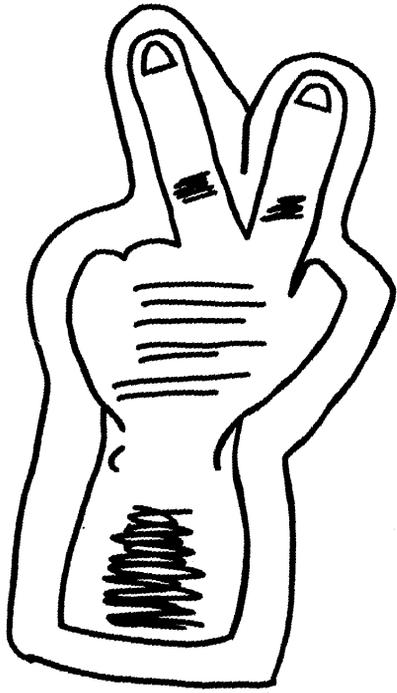
TAMBIÉN PUDIERON COMUNICARSE
ENTRE SÍ POR MEDIO DE LA PIN
TURA, UN CASO CONCRETO SERÍAN
LAS LLAMADAS "PINTURAS RUPE
TRES", QUE SE LOCALIZAN EN -
ÁLTAMIRA AL NORTE DE ESPAÑA.



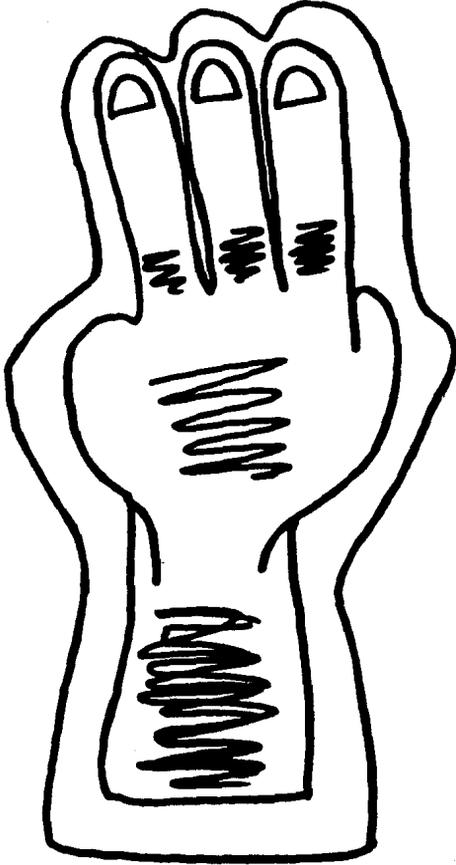
OTRAS VECES CONSTRUÍAN BALSAS
ORIGINALES E INGENIOSAS.



ERA NOVEDOSA SU MANERA DE
CONTAR. TENÍAN REPRESENTACIONES
SOLAMENTE PARA -
UNO,



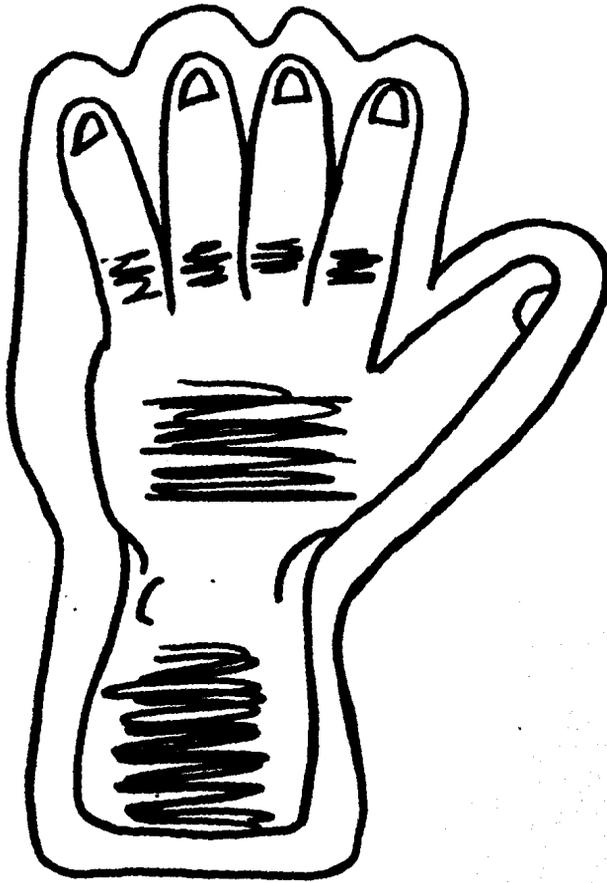
Dos,



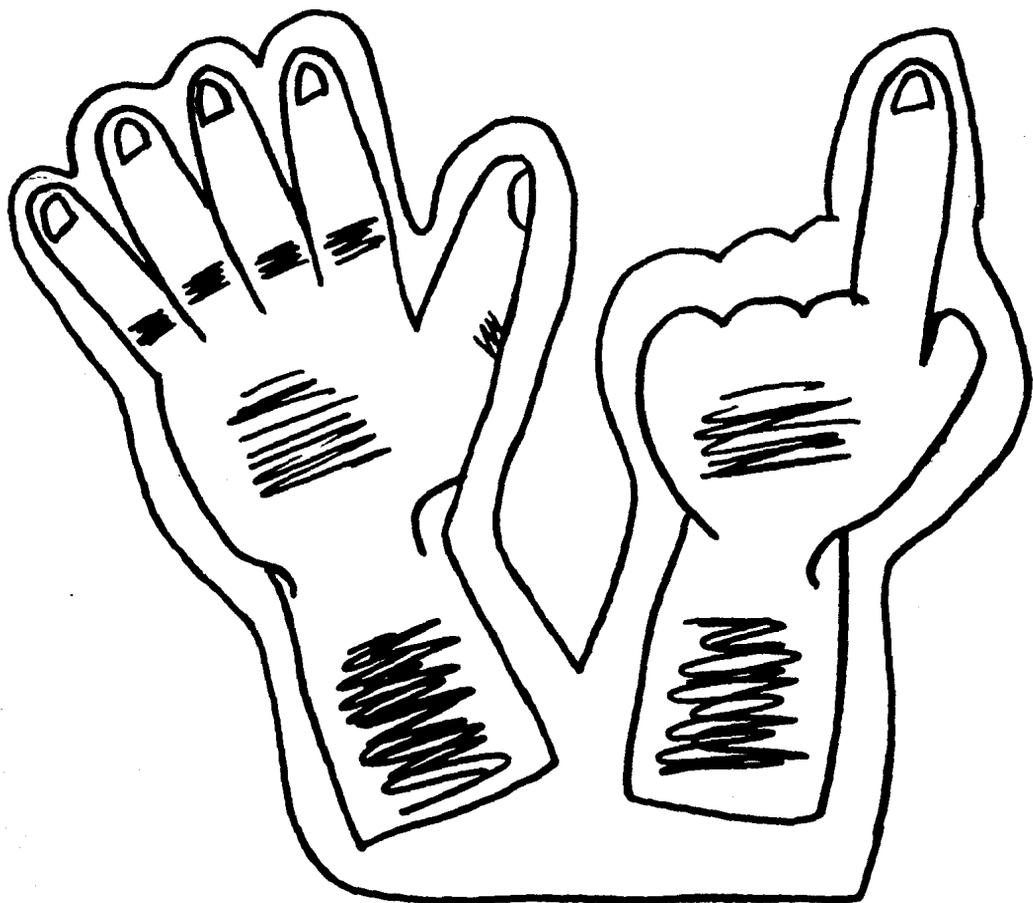
TRES,



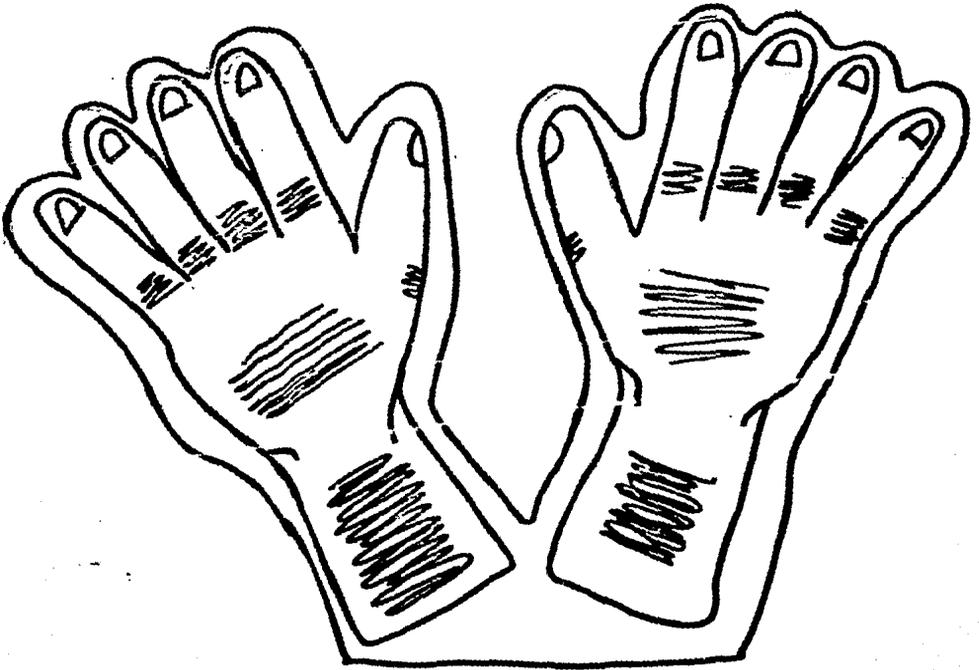
Y CUATRO.



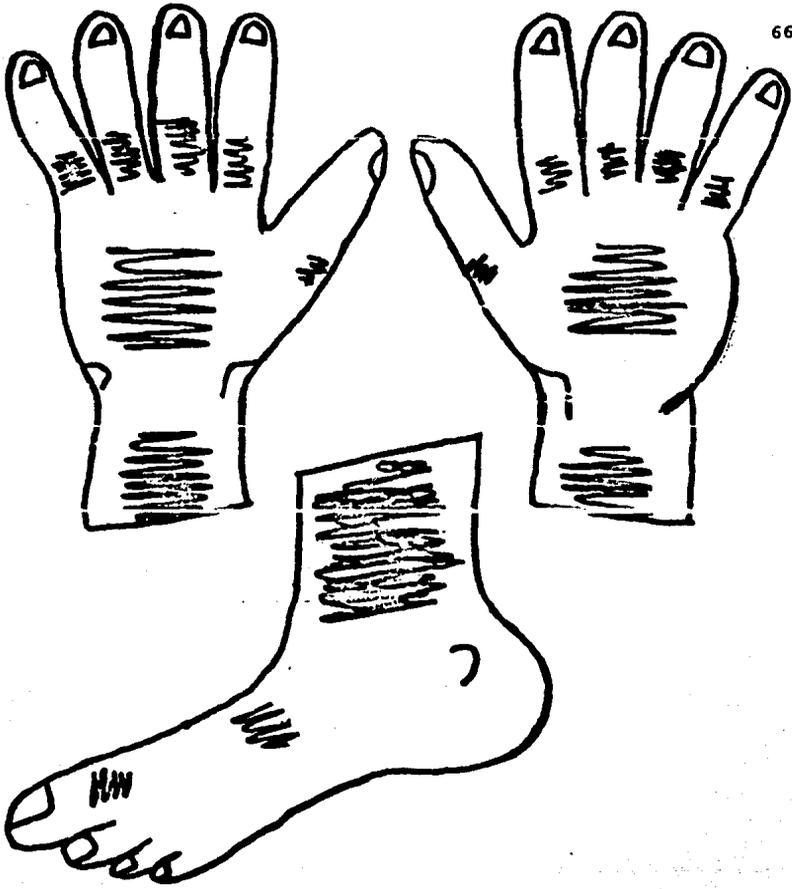
CINCO EQUIVALIA A
UNA MANO,



SEIS EQUIVALÍA A UNA
MANO Y UN DEDO,



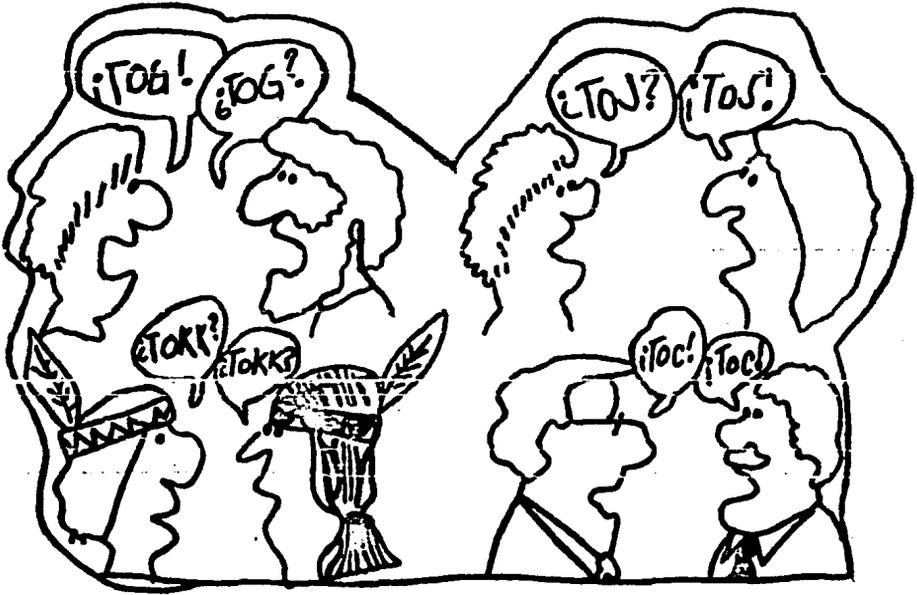
DIEZ, DOS MANOS.



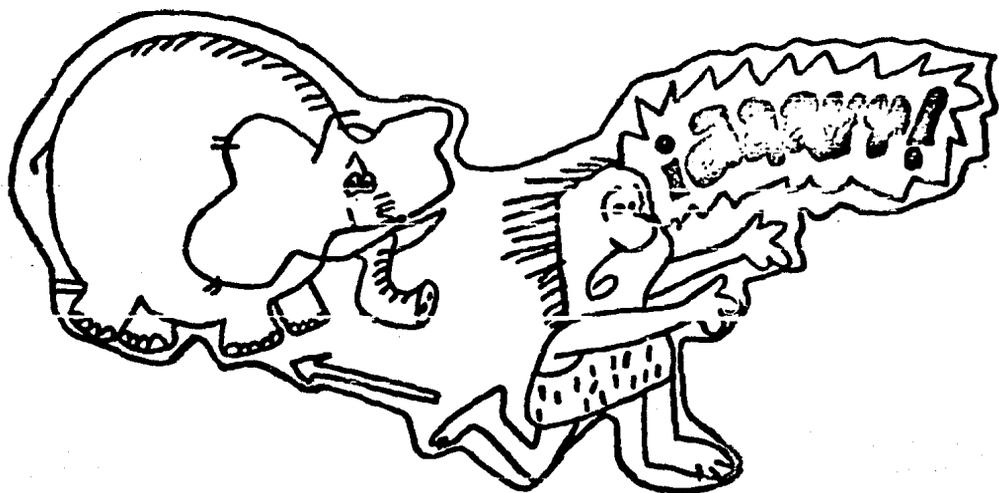
QUINCE, DOS MANOS
Y UN PIE)



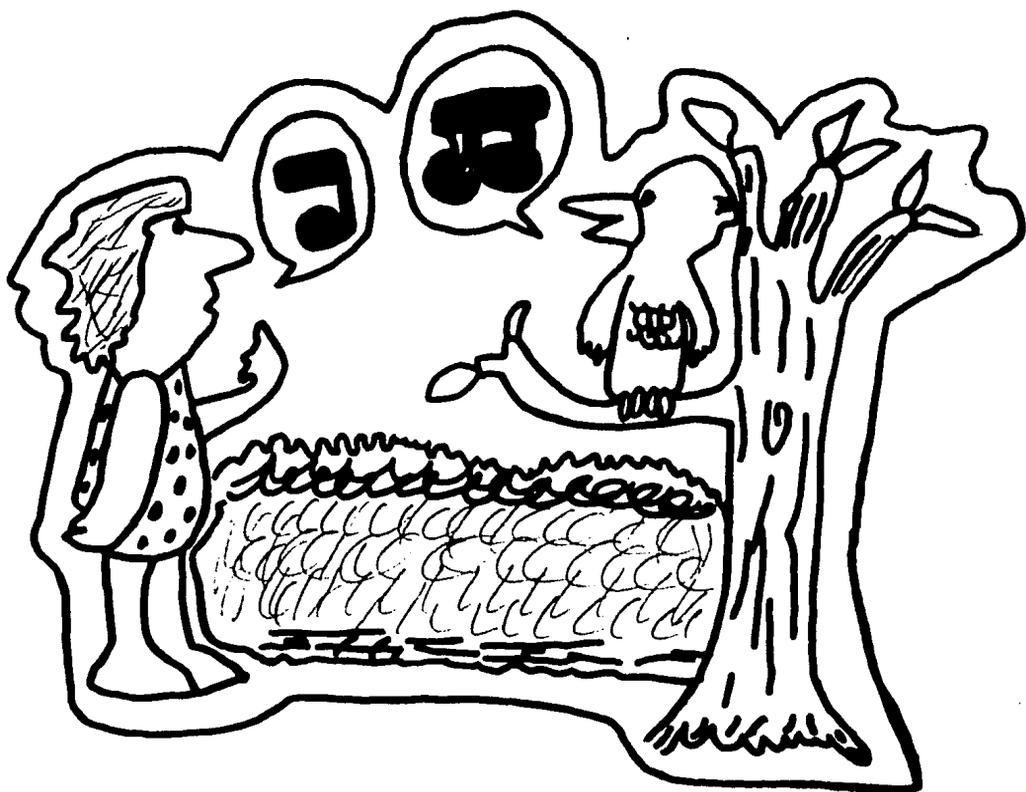
Y VEINTE, UN
HOMBRE.



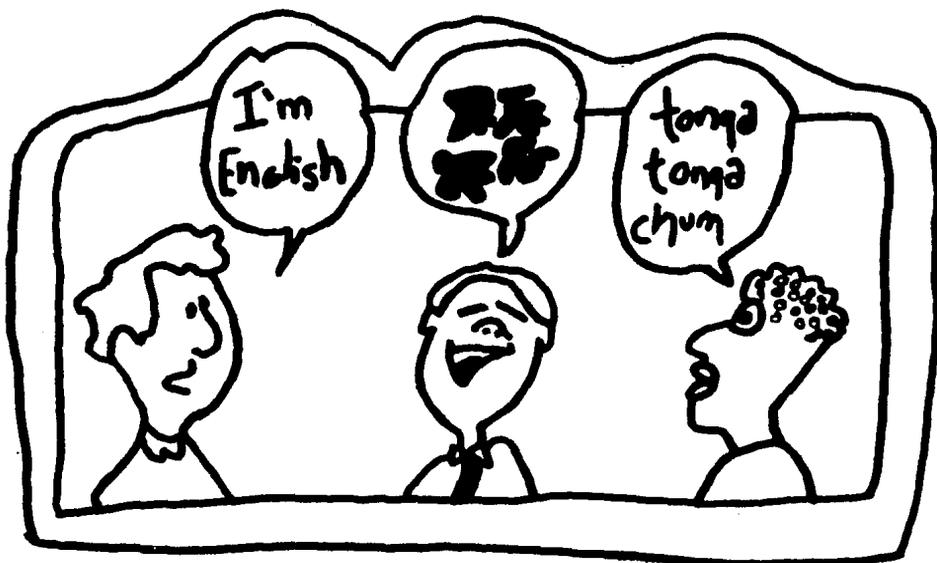
LOS ANTECEDENTES DE UN DIALECTO
 FUERON: LOS SONIDOS GUTURALES,
 QUE DEBIDO A LAS NECESIDADES DEL
 SER HUMANO, SE CONVIRTIERON EN
 LENGUAS Y POSTERIORMENTE EN
 IDIOMAS



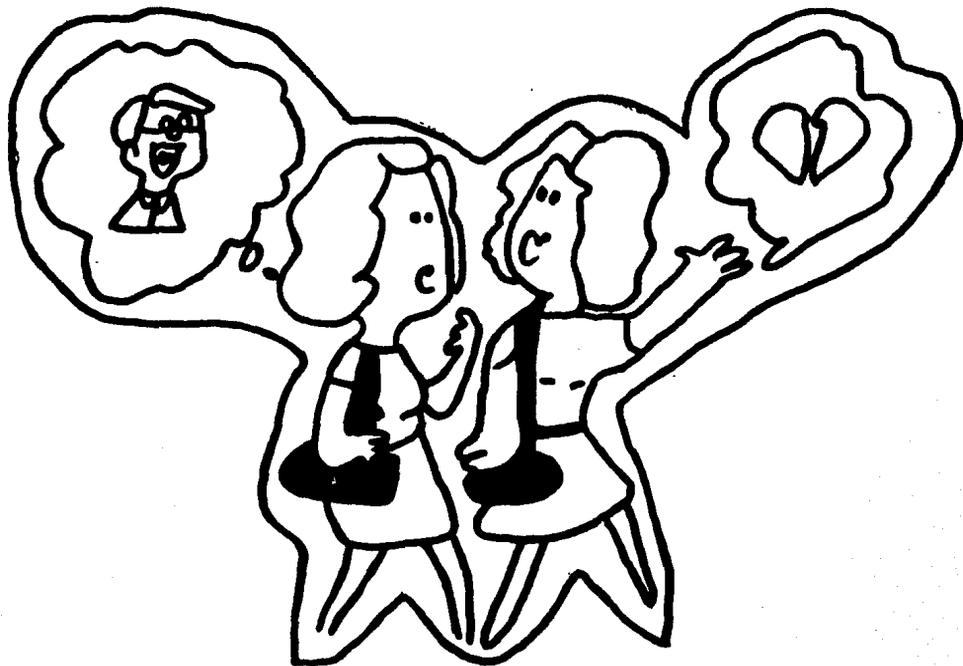
QUIZÁ LAS PRIMERAS EXCLAMACIONES
QUE SE CONVIRTIERON EN PALABRAS
FUERON ¡AY! O ¡EH!, TAL VEZ FUE-
RON GRITOS DE DOLOR O ADVERTEN-
CIA.



ES PROBABLE QUE LAS PRIMERAS PALABRAS FUESEN SONIDOS FÁ- CILES O QUE HAYAN SIDO IMI- TACIONES DE SONIDOS QUE ES- CUCHABAN LOS PRIMEROS POBLA- DORES DE LA TIERRA.



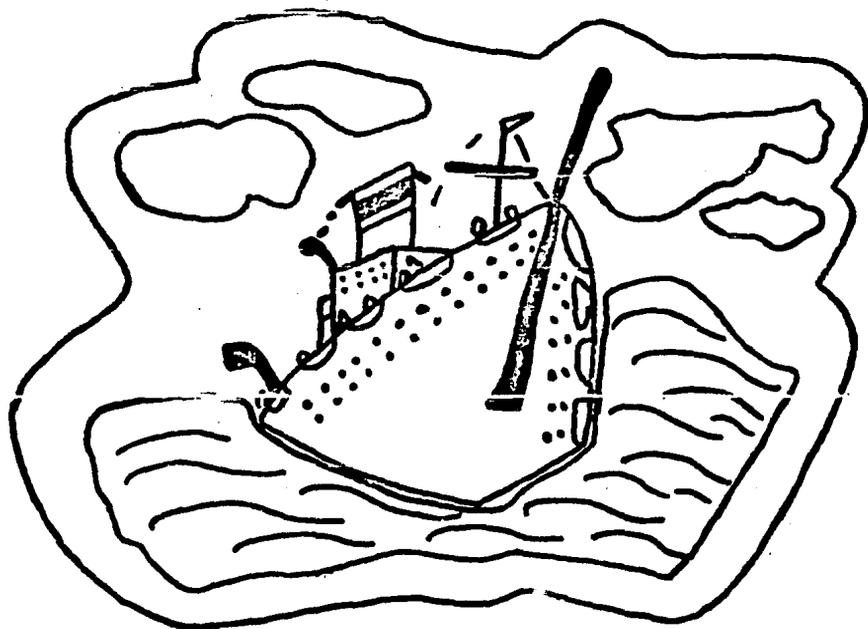
ACTUALMENTE EXISTEN MÁS DE
MIL IDIOMAS MUY DIFERENTES
ENTRE SÍ.



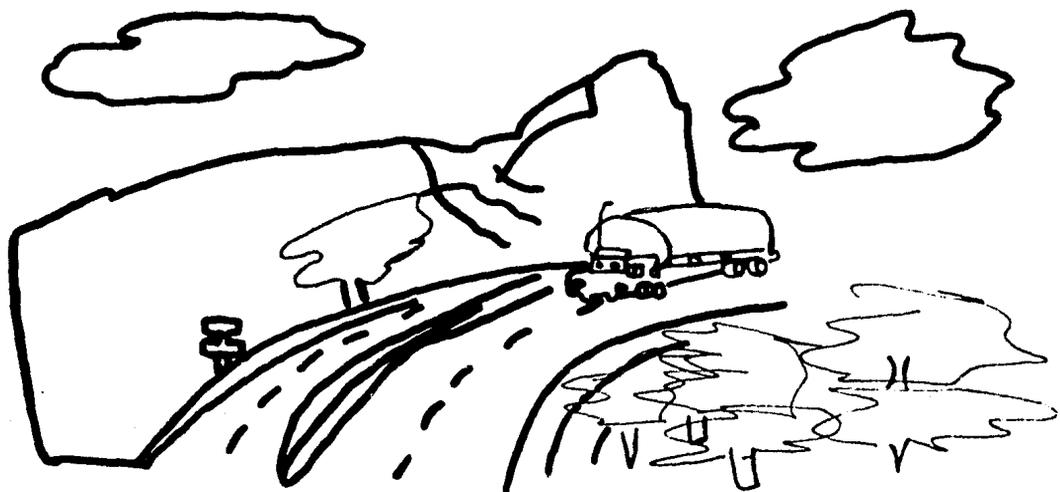
ADEMÁS, NOSOTROS NO MOVEMOS
SOLAMENTE EL ROSTRO Y EMITI-
MOS SONIDOS CON LA VOZ, SINO
QUE MOVEMOS TAMBIÉN LAS MA-
NOS Y LOS BRAZOS.



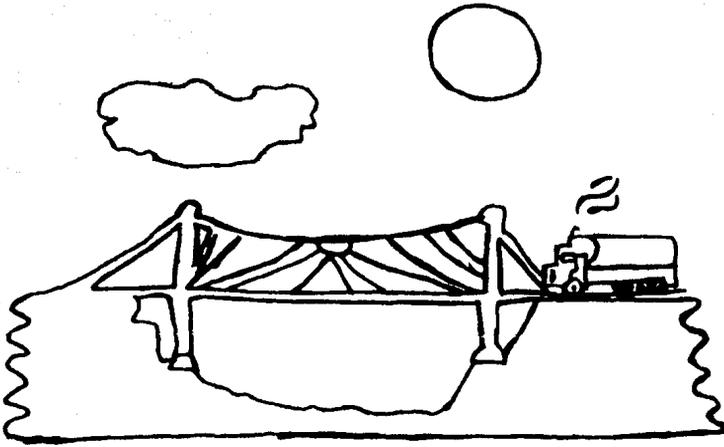
CON EL PASO DE LOS AÑOS EL
HOMBRE HA BUSCADO FORMAS
MÁS SOFISTICADAS DE COMU-
NICARSE,



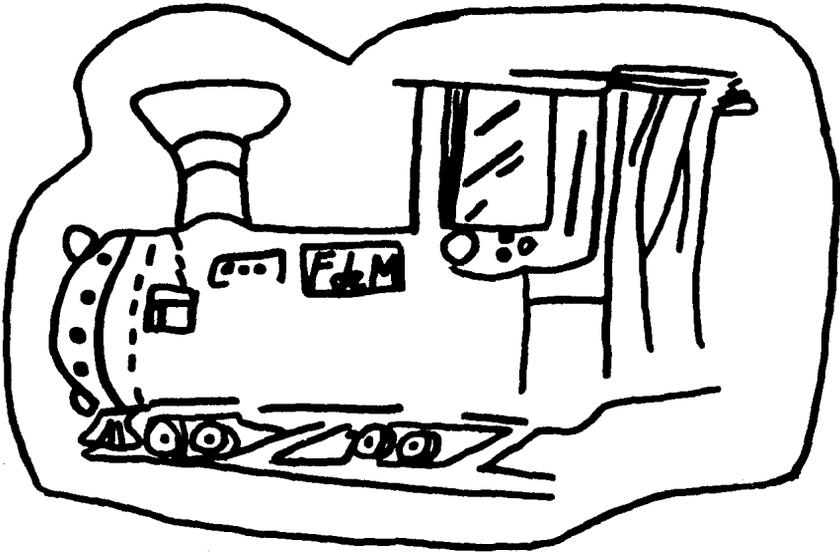
SE CONSTRUYERON BARCOS
MÁS RESISTENTES,



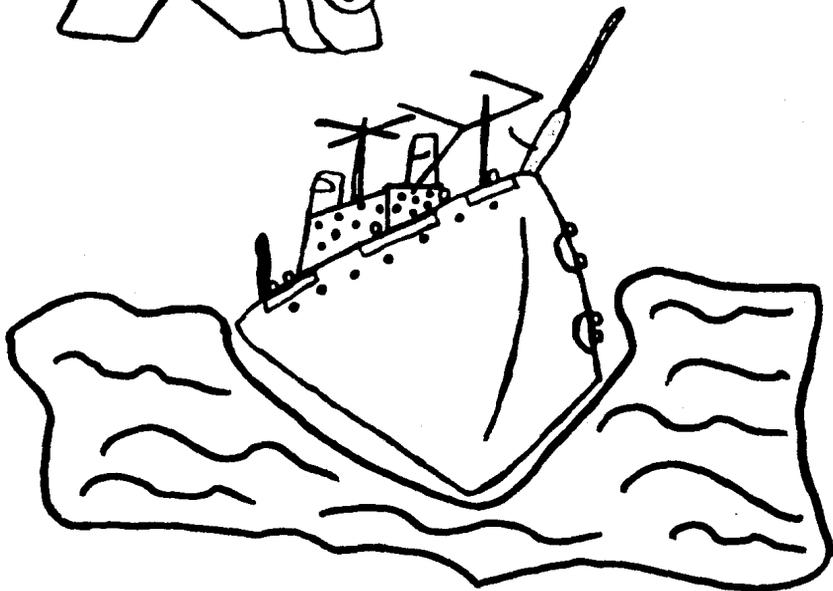
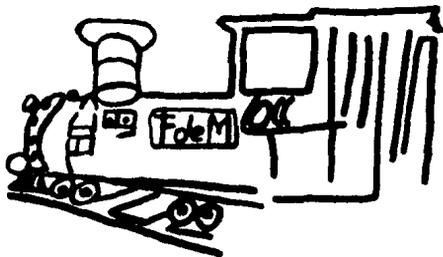
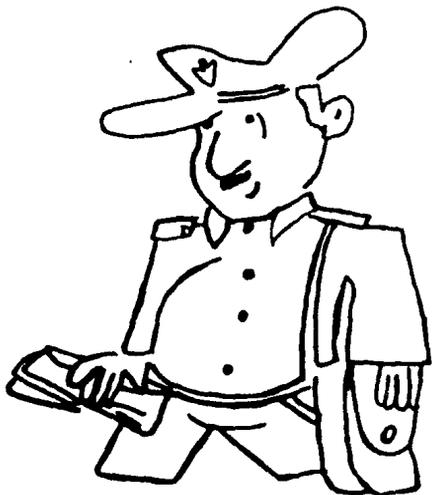
LOS PEQUEÑOS CAMINOS FUERON
TRANSFORMADOS EN GRANDES
CARRETERAS,



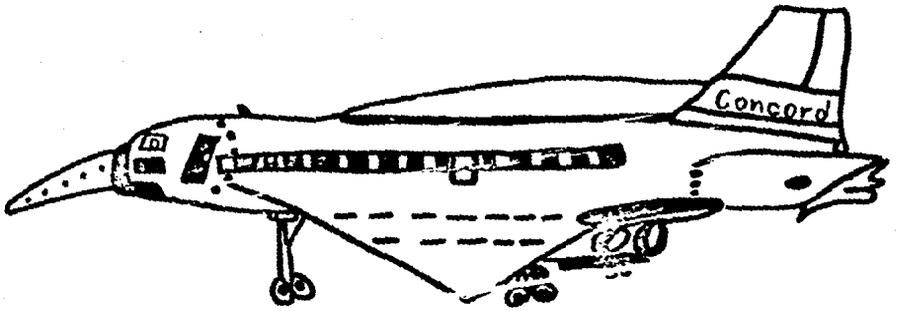
A LA VEZ QUE SE CONSTRUYERON
PUENTES MAJESTUOSOS.



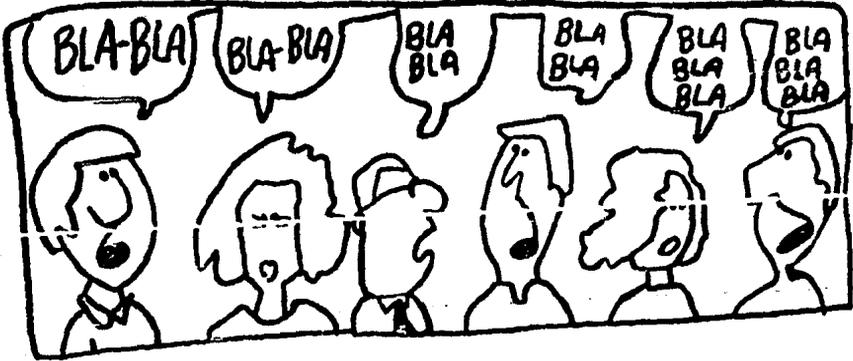
POSTERIORMENTE APARECE LA -
MÁQUINA DE VAPOR, QUE TRANS-
PORTA A MUCHOS PASAJEROS A
LA VEZ Y ADEMÁS GRANDES --
CARGAMENTOS.



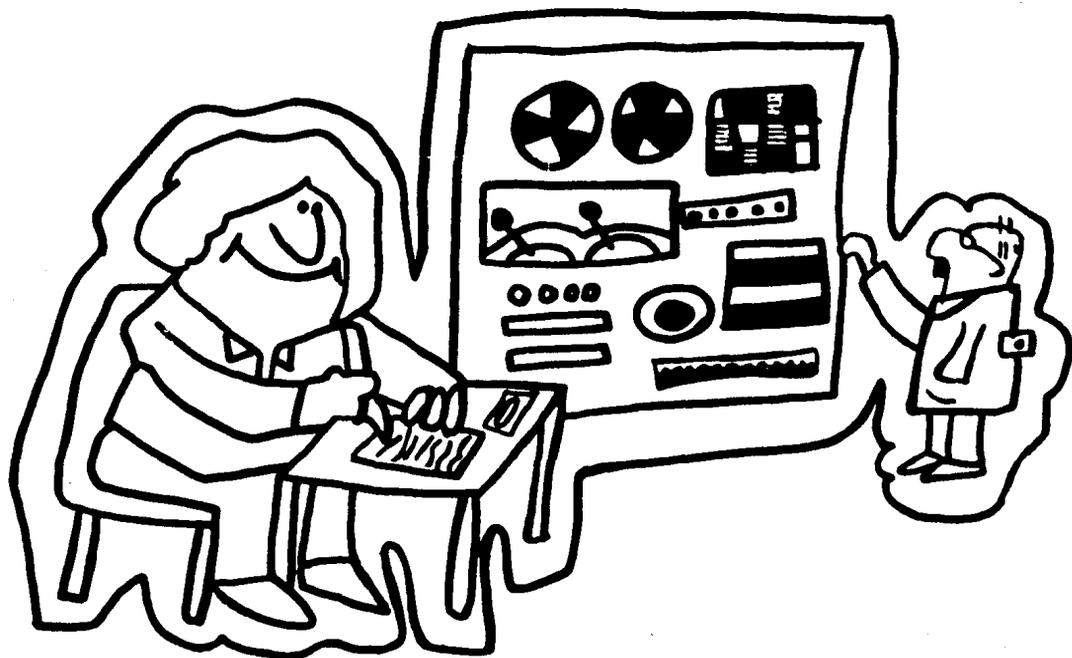
EL CORREO COMENZÓ A FUNCIONAR
MÁS EFICAZMENTE GRACIAS A LA
AYUDA DEL BARCO Y DEL TREN,



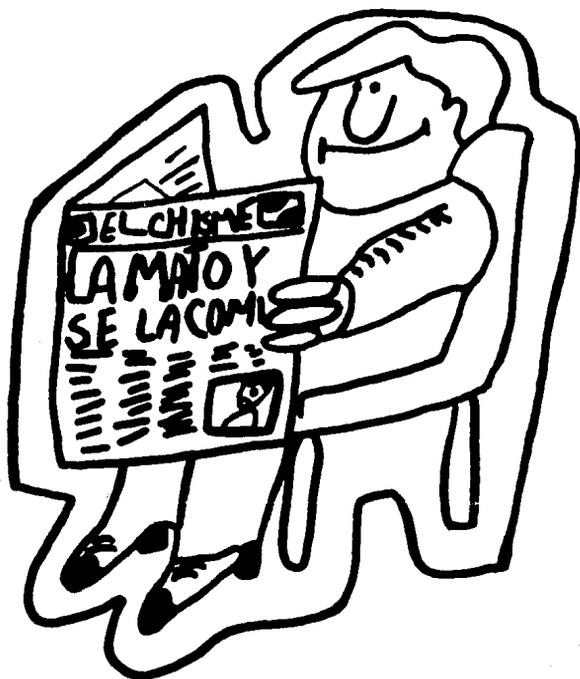
HASTA LLEGAR A UN GRAN INVENTO,
COMO LO ES EL AVION,



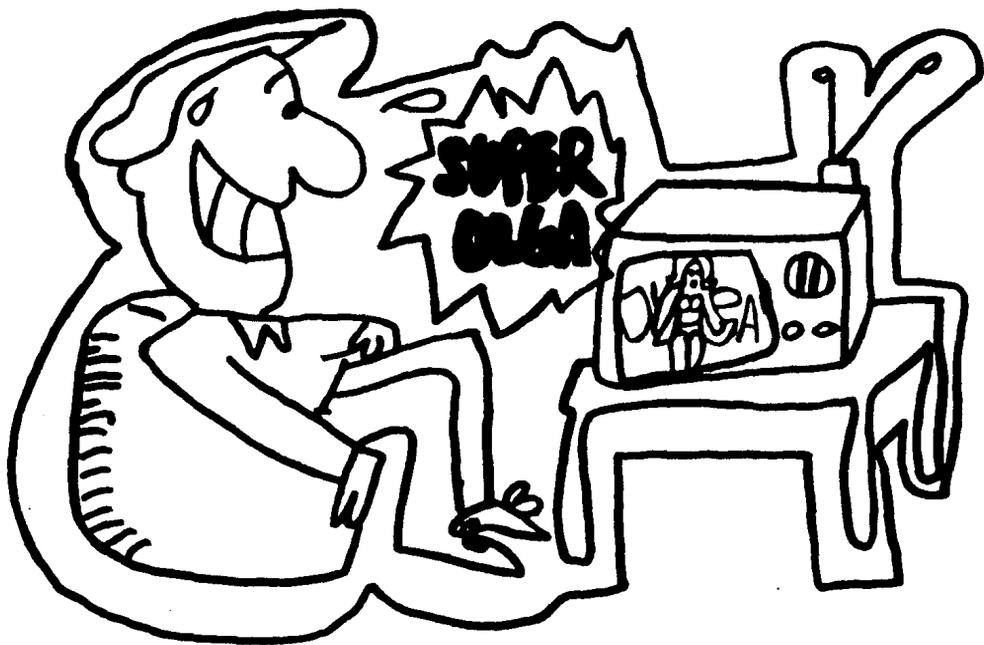
EN LA ACTUALIDAD EL SER HUMANO
SE COMUNICA CONSTANTEMENTE;
ENTABLA PLÁTICAS.



ESCRIBE CARTAS, RECADOS, NOTAS,
OPERA CON COMPUTADORAS,



LEE PERIÓDICOS, REVISTAS, LIBROS,
ANUNCIOS, SEÑALES DE TRÁNSITO,



ESCUCHA RADIO, ASISTE AL CINE,
VE TELEVISION, HABLA POR
TELEFONO, ES DECIR,

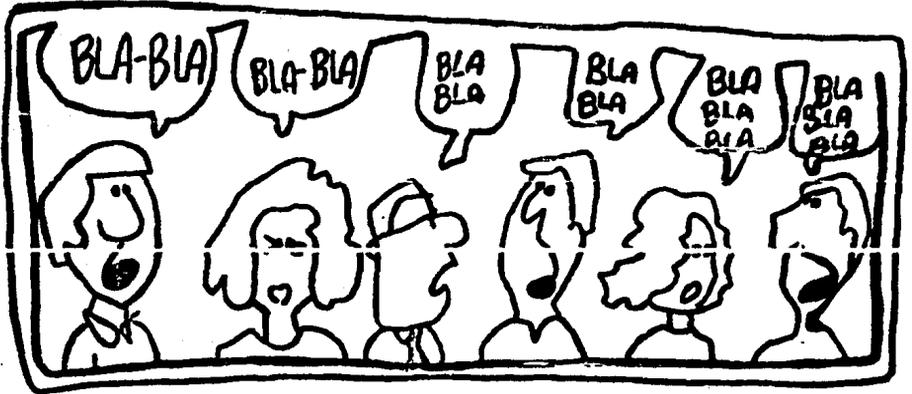


RECIBE Y MANEJA UNA GRAN CANTIDAD
DE INFORMACIÓN, EN UN CONSTANTE
FLUJO DE COMUNICACION.

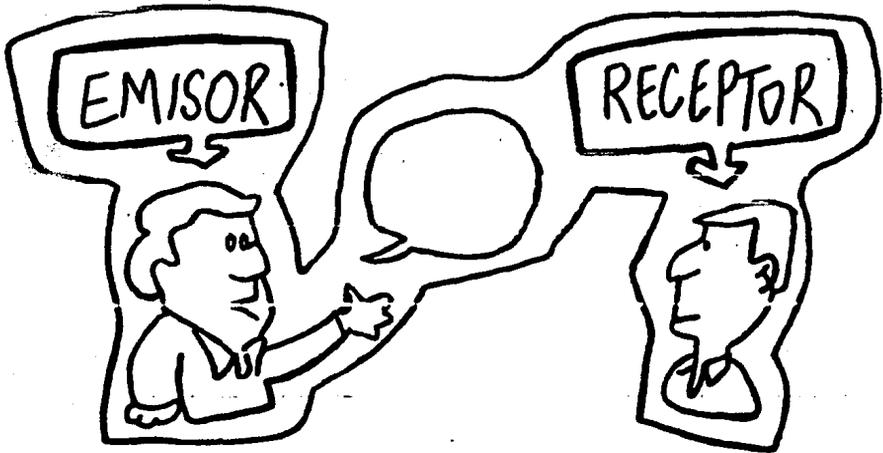
OBJETIVOS

ESTE CURSO TIENE COMO OBJETIVOS BÁSICOS:

**QUE EL TRABAJADOR CONOZCA LA
IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN,
ADEMÁS DE SABER CÓMO DEBE MANEJAR
LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN,
Y CÓMO MEJORAR SUS RELACIONES
INTERPERSONALES.**



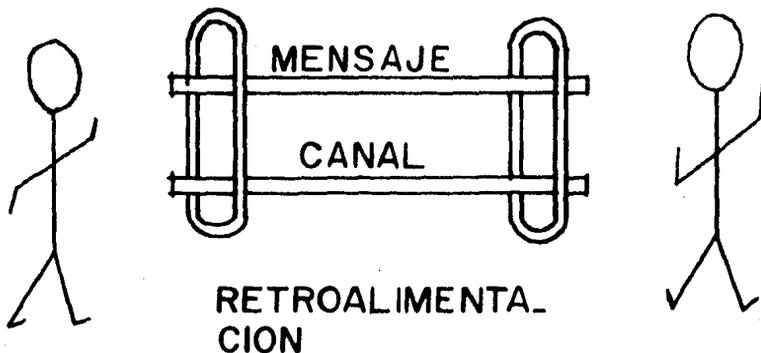
(PAUSA MUSICAL)



CUALQUIER IDEA QUE SE EXPRESE A OTRA PERSONA, ES, EN CIERTO MODO UNA ESPECIE DE COMUNICACION; CUANDO NOSOTROS DAMOS ESA INFORMACIÓN. NOS CONVERTIMOS EN EMISORES, Y LA PERSONA QUE ESCUCHA O VE, ES EL RECEPTOR.

FUENTE

DESTINO



EMISOR

RECEPTOR

**ESTOS SON DOS ELEMENTOS IMPORTANTES
EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN**

IMAGEN DE VIDEO

**UN EMISOR PUEDE SER CUALQUIER
PERSONA; POR EJEMPLO, EL JEFE
QUE DA UNA ORDEN A SU SECRE-
TARIA,**

OTRO ELEMENTO QUE VEMOS EN EL PROCESO ES EL MENSAJE, QUE NO SÓLO SE DA POR MEDIO DEL LENGUAJE, SINO TAMBIÉN POR MEDIO DE LA ESCRITURA O POR GESTOS EFECTUADOS POR EL EMISOR.

EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN ENCONTRAMOS EL CANAL, QUE ES EL MEDIO O CONDUCTO PORTADOR DEL MENSAJE.

EL RECEPTOR, PUEDE SER EL TELEVIDENTE, EL RADIOESCUCHA, EL LECTOR; EN ESTE CURSO EL RECEPTOR ES USTED.

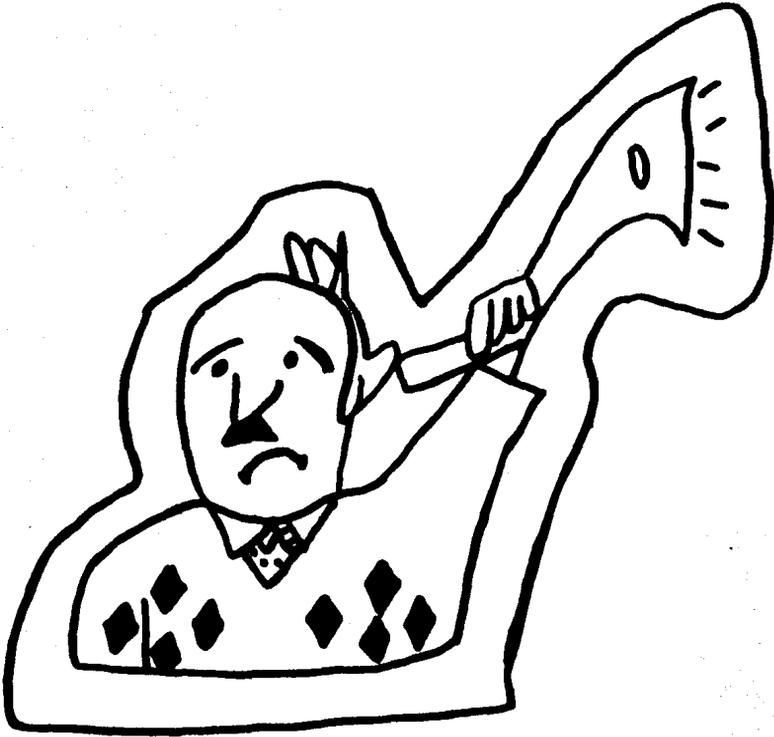
EL EMISOR TRANSMITE UN DETERMINADO MENSAJE POR MEDIO DE UN CANAL, ESTE MENSAJE VA DIRIGIDO A UN RECEPTOR, DEL CUAL SE ESPERA UNA RESPUESTA,

EL RECEPTOR REACCIONARÁ EN
FORMA POSITIVA O EN FORMA
NEGATIVA,

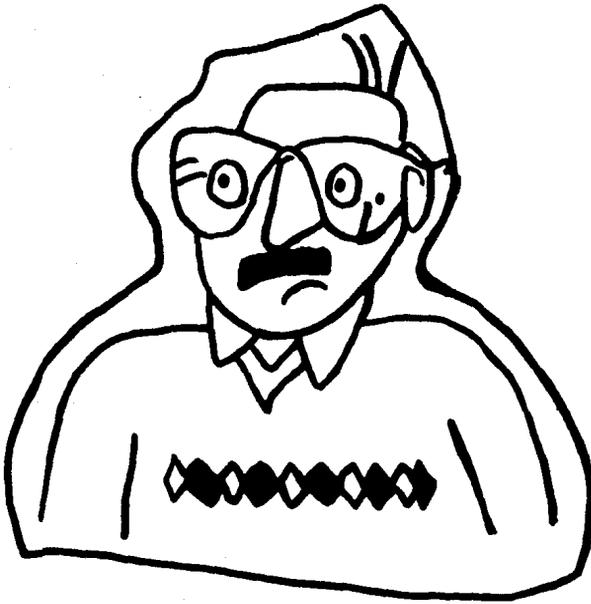
POR MEDIO DE LA RESPUESTA DEL
RECEPTOR, EL EMISOR COMPRUEBA
EL GRADO DE ÉXITO QUE TUVO EN
SU COMUNICACIÓN, Y ESTA RES -
PUESTA ES LLAMADA RETROALIMEN
TACIÓN.

BARRERAS

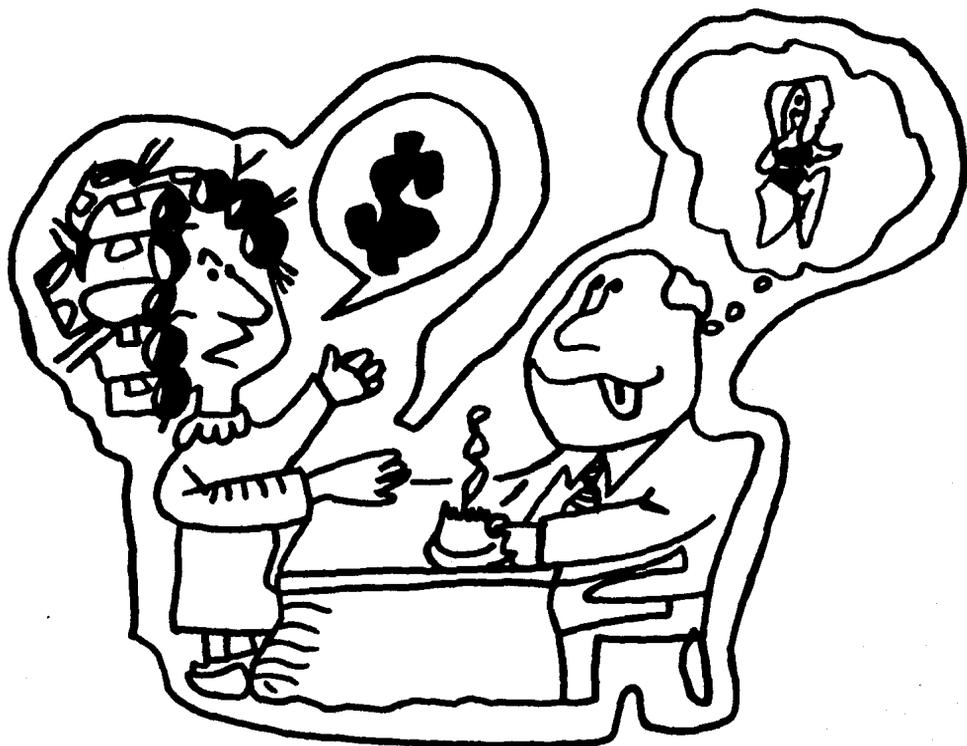
**DENTRO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN
ENCONTRAMOS LAS SIGUIENTES
BARRERAS :**



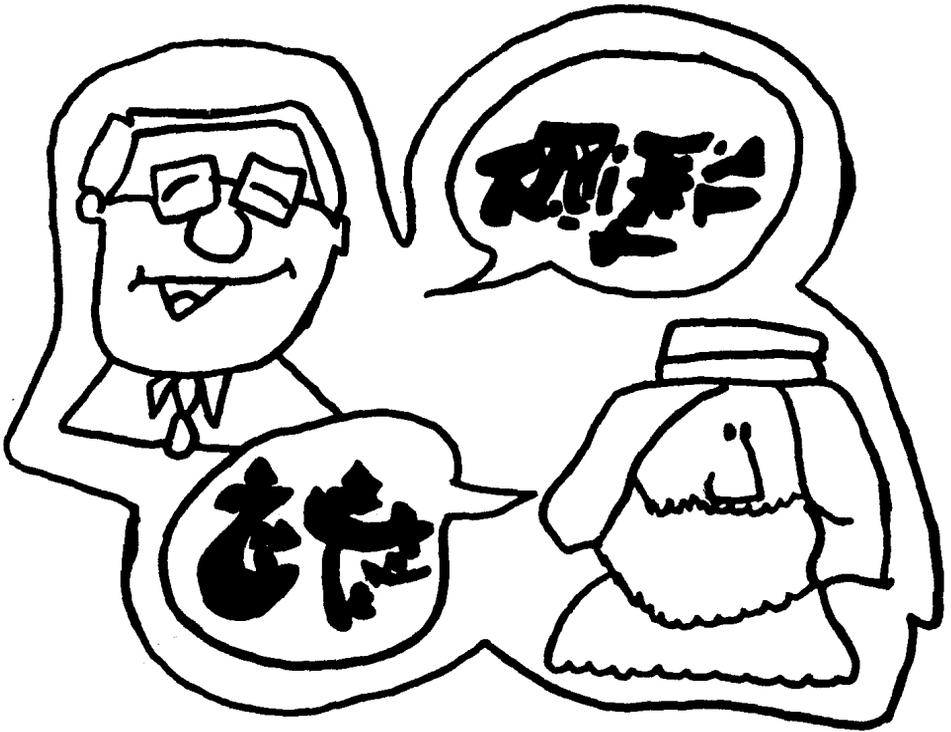
LAS BARRERAS FÍSICAS QUE SE DAN CUANDO EL RECEPTOR NO ESCUCHA - EL MENSAJE, O NO LO VE POR ESTAR LEJOS DE SU EMISOR O POR NO CAPTAR LA SEÑAL.



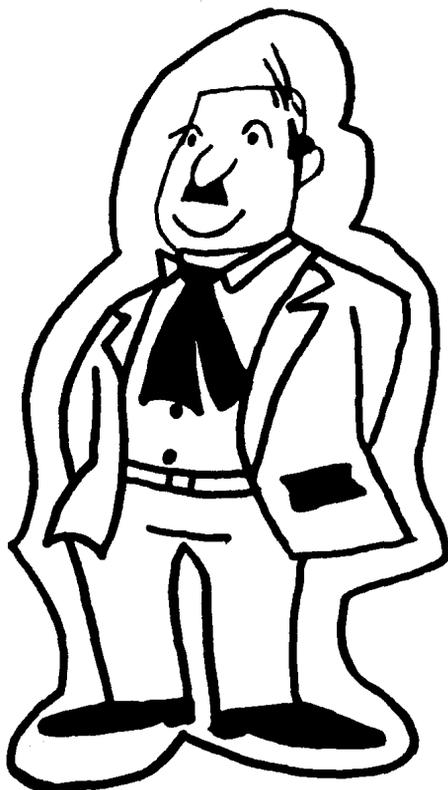
OTRO TIPO DE BARRERAS SON LAS
LLAMADAS BARRERAS FISIOLÓGICAS,
QUE SE DAN POR FALLAS EN LOS -
SENTIDOS DEL RECEPTOR, YA SEA
QUE NO ESCUCHA CORRECTAMENTE O
NO VE BIEN.



ÓTRO TIPO SON LAS BARRERAS MENTALES,
QUE SE DAN POR PREJUICIOS, AL NO
ESTAR DE ACUERDO EL RECEPTOR, CON
EL CRITERIO DEL EMISOR.



POR ÚLTIMO, TENEMOS LAS BARRERAS DEL SIGNIFICADO, SON CUANDO LOS SÍMBOLOS QUE MANEJA EL EMISOR, NO SIGNIFICAN LO MISMO PARA EL RECEPTOR.



EL HOMBRE EN MUCHOS CASOS
HA TENIDO ÉXITO,



PERO EN MUCHOS OTROS HA
FRACASADO.

EJEMPLO

EN LA ACTUALIDAD VEMOS QUE ESTOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN, AFECTAN EL BUEN -- FUNCIONAMIENTO DE UNA ORGA NIZACIÓN.

UN EJEMPLO CLARO ES EL SIGUIENTE:

PERSONAJES

- LIC. ORTEGA JEFE DE LA OFICINA

 - SR. RAMOS TRABAJADOR DE LA OFICINA

 - LUPITA SECRETARIA 1

 - SECRETARIA 2

 - TRABAJADORA 1

 - TRABAJADORA 2
-

ESCENA 1. Descripción.

Exterior de la oficina del Lic. Ortega; secretaria 1 traba
jando; llega el señor Ramos.

ESCENA 1. Diálogo.

SR. RAMOS: Lupita, buenos días.

LUPITA: Buenos días.

SR. RAMOS: ¿Se encuentra el Lic. Ortega?

LUPITA: Sí, pero está ocupado.

SR. RAMOS: Es que me urge hablar con él.

LUPITA: A ver, permítame.

SR. RAMOS: Sí, por favor.

LUPITA: ¿Sí Licenciado?, está aquí el Sr. Ramos, dice que quiere hablar con usted, que es urgente... ¿que pase?... muy bien. Que pase.

SR. RAMOS: Gracias.

ESCENA 2. Descripción.

Interior de la oficina del Lic. Ortega, quien se encuentra sentado, hace su entrada a la misma el señor Ramos, dialo-- gan y éste último sale de la oficina.

ESCENA 2. Diálogo.

SR. RAMOS: Licenciado, buenos días.

LIC. ORTEGA: Señor Ramos ¿cómo está?. Tome asiento.

SR. RAMOS: No gracias, llevo prisa. Mire, acabo de recibir una llamada de Monterrey y me avisan que la mercancía está detenida. Tengo que presentarme a checar qué pasó allá.

LIC. ORTEGA: ¡Ah! muy bien, hay que resolver ese -- problema ¿ y cuántos días le llevará?

SR. RAMOS: Pues máximo 4 ó 5 días, no creo que tome más, si llega a pasar esto, enton-- ces le aviso telefónicamente.

LIC. ORTEGA: ¡Ah! perfecto, yo de todos modos voy a avisar a personal para que quede enterado. ¿De acuerdo?

SR. RAMOS: Sí.

LIC. ORTEGA: Muy bien, no se preocupe Sr. Ramos, y que le vaya muy bien.

SR. RAMOS: Con permiso, gracias.

ESCENA 2A. Descripción.

Interior de la oficina, hace su entrada la secretaria 1, dialogan y abandonan la oficina el Lic. Ortega y la secretaria 1.

ESCENA 2A. Diálogo.

LIC. ORTEGA: Lupita, ¿puede venir un segundo por favor?

Lupita, le quiero pedir un favor, en este momento tengo que salir; vino el Sr. Ramos para avisarme que se va a -- Monterrey porque tiene un asunto que -

tratar por allá, no tengo tiempo de --
dictarle un memorandum; por favor hágalo
lo y mándelo a personal, ¿sí?

ESCENA 3. Descripción.

Exterior de la oficina, el Lic. Ortega y la secretaria 1 se encuentran en la puerta y el Licenciado se despide, la secretaria 1 camina a su escritorio, toma asiento y hace su entrada la secretaria 2, sentándose en el escritorio de la secretaria 1.

ESCENA 3. Diálogo.

LUPITA: Muy bien Licenciado ¿es todo?

LIC. ORTEGA: Sí Lupita. Gracias, nos vemos después.

LUPITA: Hasta luego.

ESCENA 3A. Descripción.

Diálogo entre la secretaria 1 y la secretaria 2. Posteriormente ésta abandona la escena.

ESCENA 3A. Diálogo

SECRETARIA 2: Hola Lupis.

LUPITA: Hola, ¿qué tal?

SECRETARIA 2: Ya ví que se fue tu jefe, ahora sí cuéntame ¿cómo te fué ayer en Cuernavaca?

LUPITA: Padrísimo, fíjate que... ¿te acuerdas de los amigos que te platicué?

SECRETARIA 2: Sí.

LUPITA: Una casa padrísima... una alberca increíble; no, maravilloso, yo no me quejé porque si no olvídate las arrugas...

SECRETARIA 2: Bueno Lupis ya me voy, está sonando mi teléfono.

LUPITA: Andale matada ve a trabajar, al fin que mi jefe no está y yo no tengo nada que hacer.

SECRETARIA 2: Ah bueno, nos vemos.

ESCENA 4. Descripción.

(Días después, cambio de ropa de los personajes principales). Exterior de la oficina, se encuentra la secretaria 1 trabajando, hace su entrada el Sr. Ramos, dialogan y después éste último sale de escena.

ESCENA 4. Diálogo.

SR. RAMOS: Lupita, buenos días.

LUPITA: Buenos días.

SR. RAMOS: ¿El Lic. Ortega?

LUPITA: No está fíjese; no ha llegado.

SR. RAMOS: Mmm... le voy a dejar un recado, ¿le --
puede decir que llegué de Monterrey, --
voy a cobrar y que regreso en un momen-
to?

LUPITA: Muy bien, yo le aviso.

SR. RAMOS: Gracias.

LUPITA: Hasta luego.

ESCENA 4A. Descripción.

Exterior de la oficina, la secretaria 1 se encuentra trabajando, hace su entrada el Sr. Ramos, dialogan y éste último penetra en la oficina del Lic. Ortega.

ESCENA 4A. Diálogo.

SR. RAMOS: Lupita ¿el Lic. Ortega?

LUPITA: Sí, ya llegó.

SR. RAMOS: ¡¡Voy a pasar a verlo!!

LUPITA: No, espere, déjeme que le avise.

SR. RAMOS: Permítame.

ESCENA 5. Descripción.

Interior de la oficina, se encuentra sentado el Lic. Ortega y hace su entrada el Sr. Ramos, dialogan.

ESCENA 5. Diálogo.

- SR. RAMOS: Licenciado, muy buenos días.
- LIC. ORTEGA: Sr. Ramos ¿Cómo está? ¿Qué tal le fué en Monterrey?
- SR. RAMOS: Pues en Monterrey bien, pero aquí no tanto.
- LIC. ORTEGA: ¿Por qué? dígame de qué se trata ¿qué pasó?
- SR. RAMOS: Pues fui a cobrar a las cajas y resulta que me levantaron un acta por abandono de empleo porque no se envió la copia - del memorandum al Departamento de Personal.
- LIC. ORTEGA: ¡Qué barbaridad! yo le dije a Lupita -- que avisara a personal; permítame, voy a preguntarle a Lupita.....
- Lupita, ¿puede venir un segundo por favor?.... Gracias.

ESCENA 5A. Descripción.

Interior de la oficina, se encuentran en la misma el Lic. Ortega y el Sr. Ramos; hace su entrada la secretaria 1, -- dialogan, y sale de escena el Sr. Ramos.

ESCENA 5A. Diálogo.

LIC. ORTEGA: Lupita ¿no avisó a personal que el Sr. Ramos se iba a ausentar la semana pasada?

LUPITA: No Licenciado. Lo olvidé, disculpe, es que no tuve tiempo, no llevé el memorandum.

SR. RAMOS: Bueno, por eso no hay problema, yo puedo llevar la copia del memorandum.

LIC. ORTEGA: ¿Es que no hizo el memorandum?

LUPITA: No, no se hizo.

LIC. ORTEGA: ¡Qué barbaridad! Sr. Ramos, no se preocupe, yo en este momento voy a llamar a Personal y voy a comunicarles de qué se trató esto.

SR. RAMOS: Bueno, espero que así sea y disculpe que le diga esto, pero qué falta de comunicación hay en este Departamento.

LIC. ORTEGA: Sí, disculpe, ni hablar.

ESCENA 5B. Descripción.

Interior de la oficina, se encuentran el Lic. Ortega y la secretaria dialogando y por último ésta sale de escena.

ESCENA 5B. Diálogo

LIC. ORTEGA: Lupita, ¿no le dije yo que avisara a Personal?

LUPITA: Sí Licenciado, pero es que no me dictó el memorandum y se me olvidó; después ya no tuve tiempo.

LIC. ORTEGA: Después tratamos esto, que no vuelva a suceder por favor.

LUPITA: Sí Licenciado, disculpe, no volverá a suceder. Con permiso.

LIC. ORTEGA: Ni hablar.

ESCENA 6. Descripción.

Vista general de la oficina, al frente el escritorio del -

señor Ramos, hace éste su entrada, toma asiento y aparece en escena la secretaria 2, dialogan y después ésta última sale de la misma.

ESCENA 6. Diálogo.

SECRETARIA 2: Hola Ramos, ¿qué tienes? ¿qué te pasa?

SR. RAMOS: Nada, que acabo de llegar de Monterrey.

SECRETARIA 2: ¿Y cómo te fué?

SR. RAMOS: Pues allá bien, pero aquí llego y me en
cuentro con problemas.

SECRETARIA 2: ¿Por qué?

SR. RAMOS: Fuí a cobrar en la mañana y me salen --
con que no me van a pagar porque me le-
vantaron un acta por abandono de empleo.

SECRETARIA 2: ¿Qué no le avisaste al Lic. Ortega?

SR. RAMOS: Sí le avisé y todo, pero parece que no
hizo el memorandum, no se envió a Perso-
nal.

SECRETARIA 2: Ay que cosas, ojalá se te resuelva tu problema.

SR. RAMOS: Pues ojalá, pero por lo menos que conmigo no vuelvan a contar para una comisión fuera de la ciudad.

SECRETARIA 2: Pues yo también les voy a avisar a todos para que nadie vaya.

SR. RAMOS: Ojalá.

SECRETARIA Nos vemos.

ESCENA 7. Descripción.

Vista parcial de la oficina, se encuentran la secretaria 2 y la trabajadora 1, dialogan, termina el diálogo y cambia la escena.

ESCENA 7. Diálogo.

SECRETARIA 2: Oye, ¿ya sabes lo que pasó con Ramos?

TRABAJADORA 1: No, ¿qué pasó?

SECRETARIA 2: Pues ahora que regresó de Monterrey se encontró con que se levantó un acta por abandono de empleo, fíjate.

TRABAJADORA 1: Pero cómo es posible! si fué a trabajar, no a perder el tiempo.

SECRETARIA 2: Ya ves cómo es Ortega, nunca tiene tiempo para atendernos.

TRABAJADORA 1: Pues está muy mal, hay que avisarles a los compañeros para que en otra ocasión nadie vaya.

SECRETARIA 2: Sí, hay que avisarles.

ESCENA 8. Descripción.

Vista parcial de otra parte de la oficina, aparece la trabajadora 2 y hace su entrada la trabajadora 1, dialogan, termina la plática y se corta la escena.

ESCENA 8. Diálogo.

TRABAJADORA 1: Hola ¿cómo estás?

- TRABAJADORA 2: Hola ¿cómo estás?
- TRABAJADORA 1: ¿Ya sabes lo que le pasó a Ramos?
- TRABAJADORA 2: No, ¿qué le pasó?
- TRABAJADORA 1: Se fué de comisión a Monterrey y resulta que ahorita casi le levantan un acta por abandono de empleo.
- TRABAJADORA 2: ¿Pero por qué? ¿qué no pasó Ortega el memorandum avisando?
- TRABAJADORA 1: Pues es que él dictó el memorandum pero no sé, algo pasó que el memorandum no lo llevaron al Administrativo, y resulta -- ahora que le levantan un acta por abandono de empleo.
- TRABAJADORA 2: Oye, pero eso está muy mal.
- TRABAJADORA 1: Pues sí, hay que avisarles a los compañeros para que ya no se presten a ir a ese tipo de comisiones.

TRABAJADORA 2: Claro, porque con qué confianza te vas a ir de comisión y regresas y te ponen un acta de abandono de empleo. Hay que pasar la voz.

TRABAJADORA 1: Pues sí.

IMAGENES DE VIDEO

LLEGA UN MOMENTO EN QUE EL RUMOR SE -
HACE MÁS GRANDE Y SE VA TRANSFORMANDO
LA COMUNICACIÓN EN ALGO GRAVE, YA QUE
LOS TRABAJADORES PIENSAN QUE VAN A --
SER CORRIDOS CON CUALQUIER PRETEXTO.

COMUNICACION ADMINISTRATIVA

**LA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA
PERMITE EL INTERCAMBIO DE IN--
FORMACIÓN ENTRE LOS TRABAJADO--
RES .**

COMUNICACION FORMAL

COMUNICACION INFORMAL

EXISTEN DOS TIPOS DE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA Y SON LA COMUNICACIÓN FORMAL Y LA COMUNICACIÓN INFORMAL.

COMUNICACION FORMAL

LA FORMAL ES AQUÉLLA EN LA CUAL EXISTE UN INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LAS PERSONAS, DE ACUERDO A LOS PUESTOS QUE OCUPAN EN LA ORGANIZACIÓN.

COMUNICACION INFORMAL

Y LA COMUNICACIÓN INFORMAL, ES
AQUÉLLA EN LA QUE SE ESTABLECE
UN INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN,
ENTRE LAS PERSONAS, SIN IMPOR-
TAR LOS PUESTOS QUE OCUPAN.

COMUNICACION HORIZONTAL

**LA COMUNICACIÓN FORMAL A SU
VEZ SE DIVIDE EN:**

**COMUNICACIÓN HORIZONTAL, QUE
ES AQUÉLLA EN LA QUE SE RELA
CIONAN DOS O MÁS PERSONAS CON
EL MISMO NIVEL EN LA ORGANI-
ZACIÓN.**

COMUNICACION VERTICAL

TAMBIÉN ENCONTRAMOS LA COMUNI-
CACIÓN VERTICAL, QUE ES LA QUE
PARTE DE UNA PERSONA HACIA ---
OTRA, DE UN NIVEL DISTINTO.

**COMUNICACION
VERTICAL**

ASCENDENTE

DESCENDENTE

**LA COMUNICACIÓN VERTICAL TAM--
BIÉN SE DIVIDE. Y ENCONTRAMOS
QUE EXISTE LA**

COMUNICACION VERTICAL DESCENDENTE

**COMUNICACIÓN VERTICAL DESCENDENTE,
QUE ES LA QUE UTILIZAN LOS JEFES
PARA COMUNICARSE CON SUS EMPLEA-
DOS, POR EJEMPLO EN UNA INSTRUC-
CIÓN O UNA ORDEN**

COMUNICACION VERTICAL ASCENDENTE

Y TAMBIÉN ENCONTRAMOS LA COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE, QUE ES AQUÉLLA - QUE UTILIZAN LOS EMPLEADOS PARA PONER SE EN CONTACTO CON SUS JEFES, POR -- EJEMPLO EN ALGUNAS CONSULTAS, RECOMENDACIONES, REPORTES Y SUGERENCIAS Y EN ALGUNAS OCASIONES, QUEJAS.

BARRERAS

**COMO EN TODA COMUNICACIÓN,
EN LA COMUNICACIÓN ADMINIS
TRATIVA TAMBIÉN ENCONTRAMOS
BARRERAS Y ÉSTAS SON:**

LA COMPETENCIA DESLEAL

LA COMPETENCIA DESLEAL

**LOS SECRETOS
DEL
PUESTO**

**EL DESEO DE
QUEDAR BIEN**

EL DESEO DE QUEDAR BIEN

**RESTAR IMPORTANCIA
A LAS
ORDENES**

**RESTAR IMPORTANCIA A
LAS ORDENES**

EL TEMOR AL CASTIGO

EL TEMOR AL CASTIGO

Y LOS PROBLEMAS DE CATEGORIAS

**Y LOS PROBLEMAS DE
CATEGORÍAS**



EN LA COMUNICACIÓN INFORMAL -
EXISTEN DOS BARRERAS; LA PRI-
MERA SON LOS RUMORES QUE A SU
VEZ PROVOCAN LA SEGUNDA BARRERA,
QUE SERÍAN LOS CONFLICTOS
QUE EXISTEN DENTRO DE LA - -
ORGANIZACIÓN.

ANALISIS

HAGAMOS UN ANÁLISIS DEL
PROBLEMA QUE PLANTEAMOS;

IMAGENES DE VIDEO

VEMOS QUE SE PRESENTA UNA - - -
COMUNICACIÓN VERTICAL ASCENDENTE
CUANDO EL SR. RAMOS AVISA AL LIC.
ORTEGA SU INASISTENCIA Y LAS CAU
SAS QUE LA MOTIVARÍAN.

A SU VEZ EL LICENCIADO ORTEGA ESTABLECIÓ UNA COMUNICACIÓN VERTICAL DESCENDENTE CON SU SECRETARIA, AL ORDENARLE QUE AVISARA A PERSONAL LA INASISTENCIA DEL SR. RAMOS.

EL LICENCIADO ORTEGA DEBIÓ HABER SEGUIDO UN PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA FORMAL, EN ESTE CASO EL CANAL DE COMUNICACIÓN DEBIÓ SER POR MEDIO DE UN MEMORANDUM.

LA BARRERA QUE SURGE EN ESTE EJEMPLO, SE DA CUANDO EL LICENCIADO LE RESTA IMPORTANCIA A DICHO MEMORANDUM, YA QUE NO SE TOMA LA MOLESTIA DE DICTÁRSELO A LUPITA; ESTA BARRERA SE ENCUENTRA DENTRO DE LA COMUNICACIÓN FORMAL.

ESTO OCASIONÓ EL GRAVE PROBLEMA AL QUE SE ENFRENTÓ EL SR. RAMOS AL REGRESAR DE MONTERREY.

A CONSECUENCIA DE ESTA MALA COMUNICACIÓN, MÁS ADELANTE SE PRESENTARON UNA SERIE DE RUMORES, QUE DISTORSIONARON EL PROBLEMA AGRAVÁNDOLO AL GRADO QUE SE PRESENTÓ TEMOR EN LOS EMPLEADOS.

IMAGENES DE VIDEO

AQUÍ SE PRESENTÓ LA BARRERA MÁS GRAVE DE LA COMUNICACIÓN INFORMAL QUE FUERON LOS RUMORES.

NOS DAMOS CUENTA QUE LA COMUNICACIÓN
ES UN PROCESO EN EL QUE PARTICIPAMOS
TODOS LOS SERES VIVIENTES.

CUANDO EXISTE ALGÚN ERROR EN ELLA,
LAS CONSECUENCIAS PUEDEN LLEGAR A
SER FATALES

O BIEN, SI ESTABLECE UNA COMUNICACIÓN
ADECUADA, LE ASEGURAMOS ÉXITO EN TODAS
SUS ACTIVIDADES.

FIN

11.- MANUAL DEL PARTICIPANTE.

LA COMUNICACION

Al lector:

Este curso ha sido diseñado con el Sistema de CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA lo cual permitirá un buen aprendizaje en breve tiempo.

Requerimos del lector atención tanto de la comunicación -- que se le presenta en el televisor como de las sesiones de preguntas y respuestas, así como también de los trabajos - de equipo y de la exposición del instructor.

Sugerimos una participación activa: hágalo en el momento - en que surja una duda, por medio de una pregunta al instructor. En caso de que lo crea necesario, solicite al ins -- tructor que detenga el video.

Gracias.

LA COMUNICACION

OBJETIVO

Los participantes conocerán los pasos del Proceso de la Comunicación, para aplicarlos en su trabajo y en su vida diaria.

C A P I T U L O I

INTRODUCCION

El hombre desde su aparición en el planeta, ha tenido necesidad de comunicarse con sus semejantes.

Los hombres de las cavernas utilizaban para el efecto de comunicarse, los gestos, que acompañaban de ademanes, sonidos guturales, etc.

Construían balsas y realizaban pinturas para poderse comunicar, también tenían un sistema numérico que representaban por medio de las manos, de los dedos, los pies e inclusive el hombre mismo, que equivalía al número veinte.

Con los sonidos guturales crearon posteriormente los dia--

lectos que debido a las necesidades se convirtieron en lenguas y después en idiomas.

Quizás las primeras exclamaciones que se convirtieron en - palabras, fueron ¡Ay! o ¡Eh!, tal vez fueron gritos de do--lor o de advertencia.

Se cree que el hombre, por medio de la imitación de sonidos de su medio ambiente, llegó a formar las primeras palabras, hasta llegar a más de mil idiomas muy diferentes entre sí.

La Comunicación se ha convertido en un hecho social, es por ello que se buscan mejores formas de realizarla.

Se han construido carreteras, puentes, barcos, máquinas de vapor, aviones; hasta llegar a la computadora. También para recibir información lee periódicos, revistas, libros, - escucha radio, televisión, asiste al cine, habla por telé- fono, etc.

CAPITULO II

ELEMENTOS DE LA COMUNICACION

INTRODUCCION

Cualquier cosa que exprese a otra persona lo que pasa en nuestra mente, es en cierto modo una especie de conversaci3n.

- a) EMISOR: Puede ser cualquier persona, un jefe que da una orden.
- b) MENSAJE: Se da por medio del lenguaje y la escritura y es la informaci3n que debe llegar al receptor.
- c) CANAL: Es el medio o conducto portador del mensaje.
- d) RECEPTOR: Es el destino final, es la persona o personas que recibir3n el mensaje.
- e) RETROALIMENTACION: Es la respuesta del receptor por medio de la cual el emisor comprueba el grado de 3xito que tuvo su mensaje.

BARRERAS DE LA COMUNICACION

Dentro del PROCESO DE LA COMUNICACION encontramos las siguientes barreras:

1. BARRERAS FISICAS: Se dan cuando el Receptor no ve, no escucha, o no capta el mensaje, por estar lejos del Emisor.
2. BARRERAS FISIOLÓGICAS: Se dan por fallas en los sentidos - del Receptor, ya sea que no escucha o no ve bien.
3. BARRERAS MENTALES: Se dan cuando el Receptor no está de acuerdo con el criterio del Emisor.
4. BARRERAS DEL SIGNIFICADO: Cuando los símbolos que maneja el Emisor no significan lo mismo para el Receptor.

E J E M P L O :

El Sr. Ramos que trabaja en la Compañía avisa al Lic. Ortega que tendrá que ausentarse por algunos días; el Lic. Ortega lo autoriza y dice que él avisará a Personal, pero lo hace por medio de su secretaria; el problema es que no le dic

ta el memorandum por tener que ausentarse de la oficina y la secretaria no lo hace por ponerse a platicar con otra de las secretarias.

Pasan los días y el Sr. Ramos regresa a trabajar y se encuentra con que le han levantado un acta por abandono de trabajo; el Sr. Ramos se dirige molesto a la oficina del Lic. Ortega, el cual reconoce su error y tiene que hablar a Personal para enmendar el error.

Esta serie de errores en la comunicación provocan rumores entre los trabajadores, además de que se negarán a ir a tratar de arreglar cualquier problema que se presente en la Sucursal de Monterrey.

Es la utilizada por los jefes para comunicarse con sus empleados. Ejemplo: una orden, una instrucción, etc.

b) Comunicación Vertical Ascendente:

Esta es utilizada por los empleados para comunicarse con sus jefes. Ejemplo: una consulta, una queja, etc.

En la Comunicación Administrativa encontramos una serie de barreras que impiden el buen funcionamiento de la Organización por falta de un proceso correcto, o por interferencias que a continuación señalaremos:

BARRERAS DE LA COMUNICACION ADMINISTRATIVA.

a) La competencia desleal: Cuando dos empleados están compitiendo por un mismo puesto, y alguno de ellos perjudica al otro de manera ventajosa.

b) Los secretos del puesto: Cuando uno de los empleados no se puede comunicar correctamente por existir secretos en su puesto.

- c) El deseo de quedar bien: Cuando algún empleado se preocupa más por tener una buena posición dentro de la Organización, que por realizar bien sus actividades.
- d) Restar importancia a las órdenes: Lupita, la secretaria que aparece en el video, es un ejemplo muy claro de este punto, ya que no realizó el memorandum, cuando el Lic. Ortega se lo ordenó.
- e) El temor al castigo: Cuando algunos empleados por temor a que los despidan, no se comunican con sus jefes aún cuando lo que tengan que aportar sea benéfico para la Organización.
- f) Los problemas de categorías: Este punto es común entre los empleados, ya que generalmente sienten que no están situados en la categoría correcta; por ello, no realizan correctamente sus actividades.

COMUNICACION INFORMAL.

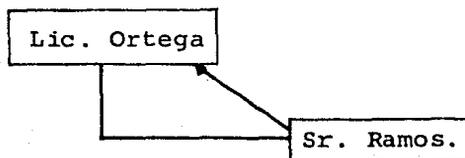
Es aquella que se da en la organización, cuando las personas que trabajan en ella establecen un intercambio de información, sin importar los puestos que en ella ocupan.

Las barreras que se presentan en la comunicación informal son de dos tipos:

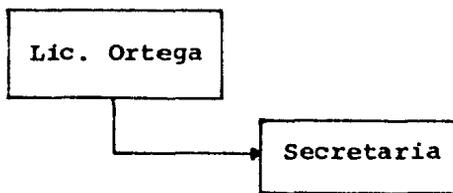
1. Los rumores, que al ir creciendo se convierten en,
2. Conflictos.

ANALISIS DEL EJEMPLO.

A causa del problema que se presenta en la Sucursal de Monterrey, el Sr. Ramos establece una comunicación formal vertical ascendente, al avisar a su jefe el Lic. Ortega de su inasistencia a la oficina en los días subsiguientes:



A su vez, el Lic. Ortega establece una comunicación vertical descendente con su secretaria al pedirle que haga el memorandum.



El Lic. Ortega comete un error al no dictarle el memorandum a Lupita, en este caso se presenta una BARRERA de la comunicación administrativa ya que le resta importancia al asunto del Sr. Ramos.

El Sr. Ramos al contarle a su compañera de trabajo, establece una comunicación de tipo informal, lo que el Sr. Ramos hace es decirle a su compañera cuál fue su problema al llegar a cobrar, a su vez ésta lo comenta a otros compañeros de la oficina. En esta etapa se presentan las BARRERAS de la comunicación informal, que en este caso fueron los rumores.

Al pasar el tiempo se convierte en conflicto, ya que ninguno de los empleados está dispuesto a ir a la Sucursal de Monterrey a solucionar los problemas, por temor a que surja un problema de tipo personal.

De haber dictado el memorandum el Lic. Ortega a Lupita se hubieran evitado una serie de problemas a los que se enfrenta el Sr. Ramos, e inclusive la compañía.

C A P I T U L O I V

R E S U M E N

Podemos resumir que dentro de la comunicación existe un proceso que consta de un emisor, un mensaje, un canal, un receptor, y la retroalimentación, que es aquella por medio de la cual el emisor se va a dar cuenta si el receptor recibió correctamente el mensaje que le envió.

Por medio del ejemplo que presentamos nos damos cuenta de que existe una Comunicación Administrativa, y que si esta comunicación no se lleva a cabo correctamente, hay fallas graves dentro del buen funcionamiento de la organización; también vimos que existen las llamadas barreras y cuáles son; el conocerlas nos da oportunidad de combatir las.

La palabra comunicación significa compartir - poner en común un hecho.

El proceso de comunicar debe constar de los siguientes elementos para surtir efecto y son:

PREGUNTAR, DECIR, ESCUCHAR y ENTENDER.

En la Capacitación Videoprogramada conjuntamos todos estos elementos y además agregamos otro, que es el de OBSERVAR.

Esperamos que este curso haya sido de su agrado y sobre todo que obtenga de él, el mejor provecho - tanto para el trabajo como para su vida diaria.

Gracias.

12.- MANUAL DEL INSTRUCTOR

COMUNICACION
MANUAL DEL INSTRUCTOR
PARTE I.

INTRODUCCION.

Este curso ha sido diseñado bajo el sistema de Capacitación Videoprogramada, el cual tiene las siguientes características:

1. Facilita el aprendizaje en breve tiempo.
2. Uniforma los criterios clave de los conceptos del curso.
3. Facilita la labor del instructor.
4. Permite una difusión más rápida, sin importar las distancias.
5. Economiza costos de instructores externos.
6. Integra los diferentes métodos didácticos.

Se denomina Capacitación Videoprogramada principalmente por ser un medio de enseñanza que utiliza equipo de video cassette por televisión, siguiendo paso por paso aquellos conocimientos que se desea que aprendan los participantes del curso.

OBJETIVO.

Los participantes conocerán los pasos de la comunicación para aplicarlos en su trabajo diario.

DURACION.

Una hora, dividida en:

10 minutos para la presentación,

25 minutos de proyección y,

25 minutos para aclaración de dudas.

NUMERO DE PARTICIPANTES.

Según estudios pedagógicos, el número ideal de participantes varía de 12 á 16 según las instalaciones. No es recomendable grupos menores a 8 ni mayores de 20.

DISTRIBUCION DEL SALON.

Se adecuará a las necesidades del instructor, y a los recursos con que cuente la empresa.

PREPARATIVOS.

Este curso está diseñado para facilitar la instrucción, sin embargo requiere:

1. Conocimientos y/o experiencias relacionadas con el tema.
2. Lectura de libros relacionados con el tema.
3. Análisis del videocassette y monitor o aparato de T.V.

Es conveniente que conozca además, cómo efectuar las conexiones de un aparato a otro.

TECNICAS DE CONDUCCION DE GRUPOS.

Aunque en principio cada instructor, de acuerdo con su -- personalidad, y la del grupo, así como el tamaño de éste, puede utilizar aquéllos que prefiera, en cada parte del -- curso se sugiere alguna como:

- a) Sesión de preguntas y respuestas.
- b) Exposición del instructor.
- c) Exposición de los participantes.

MATERIAL Y EQUIPO.

Para facilitar al instructor el preparar el salón y el -- equipo antes de cada sesión de trabajo, se sugiere la lista checable adjunta.

Si se revisa esta lista antes de la sesión de trabajo, se podrá estar seguro de que ésta se desarrollará fácilmente y que no habrá problemas causados por algún detalle que se haya pasado.

LISTA CHECABLE.

Videocassetera

Monitor o aparato de T.V.

Cassette "La Comunicación"

Rotafolios

Manuales del participante

Hojas para rotafolios

Cuestionarios

Gises

Borrador

Porta-nombres

Marcadores (colores oscuros)

Ceniceros.

RECOMENDACION FINAL.

Este programa ha sido preparado en forma tal, que permita al responsable de algún área entrenar a su gente bajo un solo criterio y con un método adecuado.

No se puede ser un buen líder sólo leyendo los métodos, - técnicas y teoría sobre administración. Este programa es es tá diseñado para proporcionar la oportunidad de practicar y/o desarrollar habilidades de líder. La información que proporcione el instructor sobre sus experiencias al aplicar lo aprendido, hará posible que pueda adoptar las técnicas sugeridas en el programa y ajustarlas a su estilo - personal.

El material proporcionado será de gran utilidad cuando se consulte para confrontar situaciones particulares obtenidas de la propia experiencia. Hay que recordar, sin embargo, que sólo a través del estudio y la práctica continua, podrán desarrollarse los métodos y técnicas necesarios para dirigir un equipo de trabajo adecuadamente.

MANUAL DEL INSTRUCTOR

PARTE II

COMO PREPARARSE PARA LA SESION

Como instructor, tendrá que coordinar las discusiones y el trabajo del grupo. El éxito de la sesión dependerá de lo bien que se haya preparado.

HAGA ANOTACIONES.

Es conveniente anotar antes de cada parte de la sesión, -- los ejemplos del trabajo que se piense dar, también anotar los papeles o documentos que se deseen mostrar; por ejem-- plo, un reporte mal hecho o uno que esté bien escrito.

Se recomienda anotar las preguntas que se vayan a hacer a algunas personas del grupo, así como las que se hagan a -- los participantes; por último, durante las sesiones de trabajo, deben anotarse los puntos que se incluirán en el sumario de la sesión.

ORIENTACION AL INSTRUCTOR SOBRE COMO DIRIGIR UNA
DISCUSION DE GRUPO.

I. Prepárese para:

- a) Conocer a los participantes;
- b) Tener un plan general;
- c) Tener preguntas que los haga pensar.

II. Presente los temas:

- a) Mantenga el interés del grupo;
- b) Prepare un plan de presentación claro y conciso;
- c) Sea natural y accesible.

III. Guíe la discusión:

- a) Logre la participación del grupo;
- b) Dirija la discusión hacia metas claras;
- c) Fije tiempo límite;
- d) Asegúrese de que el grupo entiende.

IV. Asegure resultados:

- a) Simplifique y aclare las contribuciones del grupo;
- b) Use un rotafolio para enfatizar los puntos importantes;
- c) Resuma cada sesión.

V. Contacto visual con los participantes:

- a) Vea al grupo mientras habla;
- b) Evite fijar la mirada en una sola persona o una parte del grupo;
- c) Deténgase cada vez que vea confusión o duda en algunos de los participantes.

VI. No demuestre nerviosismo:

- a) Hacersonar el dinero de su bolsillo, rascarse el lóbulo del oído, etc., puede distraer la atención de los participantes.

VII. Sea entusiasta:

- a) El entusiasmo puede motivar al grupo más que cualquier otro elemento.

VIII. Haga preguntas:

- a) Directas. Dirigidas a una persona específica.
 - No lo avergüence
 - Llámelo por su nombre y después hágale la pregunta.
- b) Indirectas. Dirigida al grupo, cualquiera puede contestar. Si hace preguntas que se contestan: Sí o No;
 - Asegúrese de que le respondan el -

por qué, no acepte las repuestas de otra forma.

- Uselas lo menos posible.

IX. Haga preguntas que empiecen con:

- Por qué
- Qué
- Cómo
- Cuándo
- Dónde
- Quién
- Cuál.

MANTENGA EL INTERES.

Intente alguno de los siguientes procedimientos:

- Un incidente específico con el que los miembros estén familiarizados;
- Alguna experiencia personal adecuada a la situación;
- Historias o anécdotas;
- Actitud y conversación amigables;
- Haga referencia de las posibles ventajas que tenga el programa para los miembros del grupo;
- No permita que sólo una o dos personas hablen; haga - que todos participen aunque por naturaleza sean calla

dos, despierte el espíritu de competencia entre los miembros del grupo;

- Tenga cuidado de no hablar mucho sobre sí mismo;
- Reconozca a aquellas personas que contestan correctamente: ¡Muy buena respuesta! ¡Muy buena pregunta! etc.

INICIE LA DISCUSION.

SI:

Tiene un grupo de gente que no quiere hablar.

TRATE DE:

1. Iniciar con una pregunta -- que no se conteste con un sí o no.
2. Hacer preguntas directas, si sabe quién conoce la respuesta.
3. Hacer preguntas obvias, pero sea sincero.
4. Cometer una equivocación.

El grupo le dice no conocer lo suficiente sobre el tema, como para hablar de él.

1. Comentar algún incidente que ilustre el tema. "¿Conoce alguno de ustedes un caso semejante?. Bien, hablemos de él"

2. Sea sincero; demuéstreles que necesita su ayuda.

Dos o tres miembros están comentando algo entre ellos.

1. Atraerlos a la discusión.
2. Hacerles preguntas directas, pero en forma sutil.

COMO CONSEGUIR UNA PARTICIPACION ACTIVA.

El éxito de un conductor dependerá de cómo dirija la discusión, que cada persona tome parte activa en ella, de -- prevenir que la discusión no se desvíe hacia puntos sin -- importancia y de mantener un clima amistoso y satisfactorio por los progresos alcanzados durante las reuniones.

Una de las razones por las que el trabajo de equipo como método de aprendizaje es sumamente efectivo, es que los -- miembros del equipo participan activamente.

Los psicólogos llaman a esto "aprendizaje activo", es lo opuesto al aprendizaje pasivo, en donde el material usualmente es proporcionado en forma de lectura.

En el "trabajo de equipo" no hay conferencias por parte -- del conductor. Como conductor iniciará cada reunión con preguntas estimulantes, y mantendrá la atención de los -- participantes.

El éxito de su trabajo dependerá del grado en que obtenga la participación activa de su trabajo.

HAGA PREGUNTAS QUE ESTIMULEN LA DISCUSION

La forma más efectiva de asegurar la intervención activa de los participantes es haciendo preguntas. En este manual se presentan preguntas para estimular la discusión de cada una de las sesiones.

Varíe el sonido de su voz al hacer preguntas, ya que el mismo tono puede resultar monótono; el manual es su "guión" para hablar, así como los actores de radio o televisión siguen un guión, usted tiene el manual. Use sus propias palabras para que sus preguntas suenen naturales.

Para ampliar la discusión sobre algún punto, formule alguno de los siguientes tipos de preguntas:

1. La pregunta general. Abarca al grupo completo; un ejemplo podría ser: ¿Cuál creen ustedes que podría ser la principal barrera de la Comunicación?

Si algún miembro del grupo responde voluntariamente, pida a alguno de los participantes que dé su opinión. Haga que la discusión vaya de un lado a otro de la mesa.

2. La pregunta directa. Dirigida a un individuo; un ejemplo de este tipo de preguntas puede ser: Sr. Gómez, de las soluciones planteadas ¿cuál considera que es la más apropiada para evitar las barreras de la Comunicación?
3. Preguntas de reflejo. Dirigida a la misma persona que la hizo, un ejemplo de este tipo de pregunta puede ser: Sr. López, usted que preguntó qué tipo de Comunicación es más eficiente en su trabajo, ¿cuál es la que más -- utiliza de las aquí planteadas?
4. Preguntas referidas. En la cual desvía la pregunta de un miembro del grupo a otro. Un ejemplo de este tipo de pregunta puede ser: Sr. Fernández, usted escuchó -- que el Sr. López nos informó acerca del tipo de Comunicación más adecuada en su empresa, ¿cómo cree que pu-- diera utilizar esa Comunicación en su trabajo?, y si - ésta sería beneficiosa.

LA EVALUACION DE UN BUEN DIRIGENTE
DE TRABAJO EN EQUIPO

¿Cómo puede evaluar su grado de éxito como conductor de las sesiones de trabajo?

Si usted,

- 1) Maneja cada sesión de una manera constructiva y amigable,
- 2) Hace que todos participen,
- 3) Mantiene la discusión dentro del tema,
- 4) Elimina las conferencias,
- 5) Agradece a cada miembro sus contribuciones,
- 6) Resume la discusión al final de cada sesión, y
- 7) Hace que todos se sientan satisfechos por los resultados obtenidos.....

Será un excelente conductor.

SI SURGEN PREGUNTAS O COMENTARIOS
DIFICILES DURANTE LA SESION

Algunas de las preguntas o comentarios que surgirán durante el desarrollo de este entrenamiento son:

- Yo hago estas cosas todos los días, ¿qué tiene de nuevo esto?
- Yo no quiero participar, que lo haga otro.
- ¿Va mi jefe a tomar este curso?
- Tenemos una política que se refiere a esto, entonces, ¿por qué molestarnos?
- Mi jefe no hace estas cosas, entonces ¿por qué yo sí?
- Nuestro trabajo es decirle a la gente qué hacer. Entonces, ¿por qué es necesario discutirlo con los empleados?
- Si el empleado es el problema, ¿por qué no acabar con él?
- ¿Qué tan lejos tengo que ir con los problemas de mi personal?

- Mi situación es diferente.
- ¿Está tratando de manipularme para que responda como usted quiere a ciertas situaciones?
- ¿Por qué no nos enseña usted cómo hacerlo?
- ¿Tenemos que seguir al pie de la letra todos los puntos que se nos mencionan?
- ¿Qué debemos hacer si nuestra primera discusión no resuelve el problema?
- Ya traté eso y no funciona.

Este tipo de preguntas o comentarios pueden en algunas -- ocasiones causar tensión entre el grupo. Trate de responderlas de la forma más honesta posible y evite una discusión que no le lleve a nada. Responda como le gustaría -- que le respondieran a usted.

CUIDE LA DISCUSION.

SI:

Los participantes contestaran sí o no, pero no lo ampliaran.

Ellos vacilan por temor a comprometer a otro miembro del grupo.

El equipo parece estar temeroso de que lo avergüen o critique.

TRATE DE:

1. Averiguar por qué contesta sí o no, su sincero interés - puede ayudarles.

2. Pensar si está haciendo demasiadas preguntas que se contestan con un sí o no.

3. Hacer que la gente comente sobre sus experiencias.

1. Enfatizar el carácter impersonal de la discusión.

2. Conservar su sentido del humor; es contagioso y puede ayudarle.

1. Darle particular importancia a las aportaciones que hacen.

2. Ayudarles a desarrollar sus ideas.

3. Eliminar todo sarcasmo o -- falsedad.

Los objetivos de un punto en particular han sido - alcanzados.

1. Pasar a discutir el siguien te punto.

CONTROLE LA DISCUSION.

SI:

Le hacen preguntas direc-
tas.

TRATE DE:

1. Devolver la pregunta al -- grupo. Recuerde que usted es-
tá ahí para conducir, no para
dar todas las respuestas.

2. Pedirles que expliquen las
preguntas. Logre que le den -
sus propias opiniones.

SI:

Las ideas surgen muy
rápido.

TRATE DE:

1. Anotar estas ideas en el pi-
zarrón, para analizarlas en su

momento, las ideas intrascen -
dentes podrán ser separadas --
después.

2. Buscar que aporten ideas en
las que se está interesado.

3. Resumir varias sugerencias-
en una idea general; esto pue-
de evitar discusiones y peque-
ñas diferencias.

4. Pedirles que esperen, todos
tendrán oportunidad de hablar.

SI:

Una persona trata de
dominar la discusión.

TRATE DE:

1. Darle las gracias por sus co-
mentarios y hacerle ver que se
deben analizar otros puntos de
vista.

2. Preguntar si hay opiniones -
contrarias a la de esta persona.

3. Aclarar que posteriormente,

en esta sesión podrán aclarar ese punto en particular.

SI:

Algunos puntos que tiene planeado discutir posteriormente, surgen ahora.

El grupo confunde el curso con un motivo de diversión y quieren tomarle el pelo al conductor.

TRATE DE:

1. Enfatizar que es un punto - importante, pero que se tratará posteriormente (anótelo aparte para tomarlo en cuenta más tarde.)

1. Conservar el sentido del humor y seguirles la corriente -- por un rato.

2. Mantenerse alerta y buscar - algún detalle con el cual pueda volver a encauzar al grupo en la discusión.

3. Analizar su propia actitud, y procure en el futuro, no volver a dar pauta para este tipo de situaciones.

CIERRE LA DISCUSION.

SI:

El grupo aporta las mismas ideas y al parecer - quieren continuar haciéndolo.

El material de la sesión se ha terminado antes de tiempo.

TRATE DE:

1. Refrasear en forma general, de tal forma que se cubra todos los puntos de vista del grupo.

2. Señalar que éstas son causadas por diferencias en las opiniones.

1. Cerrar la sesión haciendo un breve resumen de los puntos importantes.

2. Revisar los tiempos límite fijados para las próximas sesiones.

SI:

Quedan solamente cinco - minutos para terminar la sesión, pero uno de los puntos no ha sido tratado exhaustivamente.

TRATE DE:

1. De todas formas cerrar la sesión haciendo un breve resumen de los puntos importantes.
2. Revisar los tiempos límite fijados para las próximas sesiones.

MANUAL DEL INSTRUCTOR

PARTE III

EL CURSO.

El instructor debe llegar por lo menos con 15 minutos de anticipación para verificar la lista checable. ESPECIAL MENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LA VIDEOCASSETTERA, EL MONITOR O APARATO DE T.V. Y EL VIDEOCASSETTE "LA COMUNICACION".

El curso está dividido en:

Capítulo I

Introducción.

Capítulo II

1. Elementos de la Comunicación

Introducción.

- a) Emisor
- b) Mensaje
- c) Canal
- d) Receptor
- e) Retroalimentación.

2. Barreras de la Comunicación.

- a) Barreras físicas
- b) Barreras fisiológicas
- c) Barreras mentales
- d) Barreras del significado.

3. Ejemplo de un problema de Comunicación en una empresa.

Capítulo III

1. Comunicación Administrativa.

Introducción.

Comunicación formal y sus tipos.

- a) Comunicación Horizontal
- b) Comunicación Vertical

- Comunicación Vertical Descendente
- Comunicación Vertical Ascendente.

2. Barreras de la Comunicación Administrativa.

3. Comunicación Informal.

4. Análisis del Ejemplo.

Capítulo IV

1. Resumen.

EL PROCESO DEL CURSO.

PREAMBULO.

PRESENTACION DEL INSTRUCTOR.

Una vez que el coordinador del curso ha presentado al instructor, éste deberá presentarse al grupo de la manera usual: Nombre, edad, estado civil, número de hijos (en su caso), - pasatiempos, puesto que ocupa en la empresa, antigüedad, -- profesión, etc.

PRESENTACION DE LOS PARTICIPANTES

El instructor solicitará a los participantes que a su vez se presenten, indicándoles que escriban en el portanombres cómo desean que se comunique el grupo con ellos (Roberto, Don César, Suárez, Chela, etc.) y ahora... Al curso.

MENCIONE:

- El objetivo de este curso es - el siguiente:

- Los participantes conocerán los pasos de la Comunicación para aplicarlos en su trabajo diario.

- El procedimiento que seguiremos será el siguiente:
- Habrán observado el televisor y la videocassettera, pues enseguida observarán y atenderán el curso que les proyectaremos.

SE OBSERVARA A LOS
PARTICIPANTES.

MENCIONE:

- ¿Tienen alguna pregunta?
- Pondré la videocassettera a funcionar, ustedes la observarán - pero no como se ve un programa de T.V. usualmente.
- Deberán analizar los conceptos con la mayor profundidad posi-ble.
- Esto requiere de su máximo de - atención y de una gran concen--tración.

ACLARARLAS.

- Posteriormente haremos sesiones de preguntas y respuestas, trabajos de equipo, y éstos a su vez presentarán conclusiones.
- Indíqueme si desean que detenga el video.

(La videocassettera puede detenerse presionando el botón de "STOP" o el de "PAUSA", esto es indistintamente).

MENCIONE:

- ¿Tienen alguna duda?

INICIAMOS:

- HACER FUNCIONAR EL MO
NITOR O T.V.
- HACER FUNCIONAR LA VI
DEOCASSETTERA.
- SI ES NECESARIO, AJUS-
TAR EL COLOR Y EL VOLU
MEN.

(Cuando termine de proyectarse el proceso de la Comunicación, lo que se deberá hacer es:)

- DETENER EL FUNCIONAMIENTO DE LA VIDEOCASSETTERA Y DESPUES APAGAR LA T.V.

- ENTENDER LAS LUCES, SI ES NECESARIO.

- PREGUNTAR.

MENCIONE:

- ¿Tienen algo que opinar?

(El grupo empieza a sentir confianza, hay que ser paciente, y promover la participación de los asistentes).

- ANOTAR LAS OPINIONES GENERALES EN EL PIZARRON O EN EL ROTAFOLIO.

- Las opiniones de ustedes han sido muy interesantes.

- Ahora me gustaría que las ordenáramos por partes...

- Vamos a resolver las siguientes preguntas por equipos.

ESCRIBIRLAS EN EL
PIZARRON.

- ¿Cuál es la importancia de la Comunicación?

- ¿Qué objetivo busca esta empresa al impartir este curso?

- ¿Cree usted que existe buena -- Comunicación dentro de su Departamento?

- Dé ejemplos de problemas que se hayan presentado en su Departamento a causa de una mala Comunicación.

SE PUEDEN FORMAR EQUIPOS
DE CUATRO PERSONAS, TENIENDO COMO MINIMO A -
TRES.

- Les proporcionaré hoja de rotafolio y plumón para que anoten sus respuestas.

ENTREGAR PLUMON Y HOJAS.

- Tienen 15 minutos para contestar.

(El grupo trabajará por los equipos ya formados, y una vez transcurridos los 15 minutos...)

- Suspendan por favor.
- Un representante de cada equipo presentará sus respuestas.

INVITAR AL REPRESENTANTE
DEL EQUIPO, Y EN CASO DE
QUE LA OLVIDARA, RECORDARLE QUE DEBE PASAR CON
SU HOJA DE ROTAFOLIO.

(Cuando el representante haya terminado).

MENCIONE:

- ¿Qué opinan los otros equipos?

-PROMOVER LA DISCUSION DEL
GRUPO.

(Se esperará que unos estén a favor y otros no).

- ¿Les parece que veamos los re -
sultados de otros equipos?

PROMUEVA LA DISCUSION DEL
GRUPO.

FIJAR LOS RESULTADOS DEL
PRIMER EQUIPO EN UN LUGAR
VISIBLE DEL SALON.

(Se deberá seguir el mismo procedimiento hasta que pasen to-
dos los representantes de cada equipo, esperando que se lo--
gre uniformidad de criterios).

- Bien, estamos de acuerdo en que...

SUBRAYAR LAS CONCLUSIONES
MAS IMPORTANTES QUE OBTUVO
CADA EQUIPO.

MENCIONE:

- Me parece muy bien. ¿Tienen al-
guna duda?

ACLARARLAS EN SU CASO

- Ahora bien, el objetivo del cur
so fue:

"Los participantes conocerán el proceso de la Comunicación para aplicarlo en su trabajo diario".

MENCIONE:

- Si se cumplió, fue gracias a su esfuerzo.

¡ MUCHAS GRACIAS !

EJEMPLO DE UNA GUIA DE SESION.

- En este momento, está usted leyendo una parte de la guía para conductor de "La Comunicación".
- Note cómo cada oración está separada de la siguiente y precedida por guiones.
- Puede, fácilmente, ver las "instrucciones que se encuentran en el lado izquierdo de la hoja.

TODO LO QUE TIENE QUE
HACER APARECE EN EL -
LADO IZQUIERDO DE LA
HOJA, CON LETRAS MAYUSC
CULAS.

- Estas instrucciones le dicen -- qué hacer o cuándo usar el rotafolio, casos de estudio u otros instrumentos.

- Esta guía también provee ejemplos de los comentarios que puede hacer al grupo, o respuestas que pudiera dar a las preguntas.

 ESTAS APARECEN EN LA
 IZQUIERDA, ENTRE DOS
 LINEAS PUNTEADAS. (*)

(*) No hay en este curso.

- Un aspecto fundamental del curso es la proyección en la T.V. del videocassette "La Comunicación".
- En la proyección se sigue una serie de puntos específicos -- llamados pasos clave.

PASOS CLAVE DE VIDEO.

- Después de que los participan-

tes vean la proyección, en algunos casos será necesario practicar los pasos clave.

- Haga comentarios sobre la práctica.
- Si considera que es necesario volver a practicar en base a una situación real del trabajo, puede hacerlo.
- Finalmente, como una herramienta adicional, esta guía cuenta con "tiempos límite", para ayudar a programar las sesiones.
- El tiempo aproximado de cada una de las partes de cada sesión, aparece dentro de un óvalo en el lado izquierdo de la hoja.
- Si estudia esta guía y cada una

15 MINUTOS.

de las sesiones por adelantado y detenidamente, no tendrá problemas y será un conductor seguro y competente.

(En algunos casos encontrará alguna observación. Esta abarca el espacio horizontal de la hoja y está entre paréntesis).

13.- PRODUCCION DEL VIDEO

La realización de un curso de Capacitación Videoprogramada se lleva a cabo tomando como base el guión.

Acudimos a un centro de producciones audiovisuales en donde cuentan con el equipo necesario para producir un videocassette.

El guión lo elaboramos pensando en un problema común de comunicación en una empresa, y dándole una solución al mismo para que los participantes retengan mejor la información.

Se pensó en representar una parte con caricaturas y la --- otra, actuada en una oficina para hacerlo más real y ameno.

Llevamos el material con que contábamos que era el guión, los letreros y las caricaturas.

Un estudio de producciones cuenta con los siguientes recursos para elaborar un curso de Capacitación Videoprogramada:

RECURSOS HUMANOS
PARA LA ELABORACION DE UN VIDEOCASSETTE

1 Productor

1 Asistente de productor

1 Iluminador

1 Camarógrafo

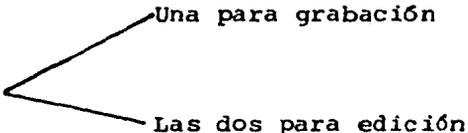
1 Editor

1 Locutor

1 Caricaturista

6 Actores.

RECURSOS MATERIALES
PARA LA ELABORACION DE UN VIDEOCASSETTE

- 1 Cámara de video en color
- 1 Monitor
- 3 Lámparas de iluminación
- 2 Micrófonos personales
- 1 Micrófono ambiental
- 2 Videocassetteras 
 - Una para grabación
 - Las dos para edición
- 1 Videocassette maestro
- 1 Videocassette 1a. Generación
- 1 Cabina de grabación de sonido
- 1 Consola
- 4 Discos
- 41 Caricaturas
- 47 Letreros.

Haciendo una suma de los Recursos Humanos y los Recursos Materiales, tenemos que:

RECURSOS MATERIALES:

Producción y Edición \$ 100,000.00

RECURSOS HUMANOS:

Caricaturista 8,800.00

Locutor 23,500.00

TOTAL DE LA PRODUC. DEL VIDEO: \$ 132,300.00
=====

Haciendo una comparación con el dólar tenemos:

Al 6 de marzo de 1984: 1 dólar equivale a \$ 170.55

Por lo tanto: \$ 132,300 equivale a Dls. 775.70
=====

El costo por hora de la realización de un curso de Capacitación Videoprogramada es de:

\$ 132,300 ÷ 60 minutos = \$ 2,205 c/hora.

Para producir nuestro videocassette se utilizó lo siguiente:

- 1) 41 caricaturas y 47 letreros
- 2) 2 horas de estudio para música y locución (voz en off)
- 3) 7 horas de estudio para grabación de video
- 4) 3 horas de estudio para edición
- 5) 6 actores durante 7 horas.

14.- APLICACION DEL VIDEO

Para la aplicación del video se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

- A) **Presentación.**- Debido a la fácil comprensión del curso, ésta fue muy breve, se les explicó a los participantes el sistema utilizado, aclarándoles que esta es una nueva técnica a desarrollar en el área de capacitación.

Se les explicó suscintamente el contexto del curso.

Se les indicó que hicieran anotaciones sobre éste y que las dudas que surgieran podrían ser aclaradas en el momento, pero que preferentemente se contestarían al finalizar el video.

- B) **Proyección del video.**- Se checó que la imagen estuviera clara y el monitor encuadrado al campo visual de los participantes, que el audio fuera perfectamente bien escuchado por todos y no hubiese distorsión de sonidos.

La reproducción del video duró 23 minutos. Al finalizar la transmisión se apagó el monitor y la videocassetera.

- C) **Aclaración de dudas.**- Se presentaron una serie de preguntas tanto para el curso como para la técnica, las

cuales fueron aclaradas; también surgieron algunas recomendaciones, las cuales después de analizarlas y llegar a la conclusión de ser efectivas, fueron tomadas en cuenta.

Posteriormente, fueron repartidos los cuestionarios; se indicó la forma correcta del manejo de los mismos y después fue compilada la información recabada.

En la Universidad Tecnológica de México, la aplicación del video obtuvo buenos resultados aún cuando las condiciones ambientales para la presentación del mismo no eran las adecuadas, ya que esta sesión fue presentada en un salón de clases, con un monitor pequeño y con sonido defectuoso. Aún así, los resultados fueron exitosos.

En cuanto a la aplicación del video en el Banco Nacional de Crédito Rural, se contó con el Auditorio del mismo, --- equipado con todos los elementos necesarios para la presentación de la Videotesis y con las condiciones ambientales requeridas para el mejor aprovechamiento y asimilación de la información.

**15.- ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN EN LA REALIZACIÓN
DEL ESTUDIO EFECTUADO EN EL SEMINARIO DE
INVESTIGACIÓN.**

" LA CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA "

LA COMUNICACION

Dado que la Administración se aplica universalmente y por ende se desarrolla precisamente dentro de un proceso concreto, es indispensable definir las etapas y elementos -- que la componen. El número y el nombre de éstas varía se gún el criterio de los tratadistas de la materia.

Algunos dividen el Proceso Administrativo en tres, cuatro o seis etapas distintas, pero sin embargo la esencia es - la misma, y esto da por resultado que la metodología de - cada autor oriente a cada persona concreta a entender, -- analizar y aplicar mejor los principios, reglas y técnicas de la Administración.

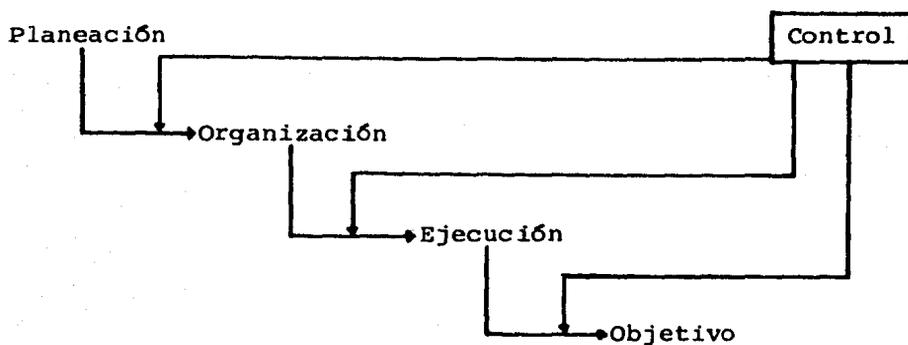
Para efectos de la elaboración de la investigación final - del Seminario de Investigación, los elementos que integran el grupo de trabajo consideran que metodológicamente, el - Proceso Administrativo se considera en cuatro funciones -- fundamentales de la Administración como lo son: Planeación, Organización, Ejecución y Control o Vigilancia.

Estas se pueden resumir básicamente en:

- Planeación en la determinación de los objetivos y de - las alternativas que deban tomarse.

- Organización para distribuir el trabajo entre el grupo y para establecer y reconocer la autoridad necesaria.
- Ejecución de los miembros del grupo para que se lleven a cabo sus tareas con entusiasmo.
- Control de actividades para conformarlas con los planes.

SECUENCIA ADMINISTRATIVA



PLANEACION

Puede definirse como la determinación del curso concreto - de acciones que habrá de seguirse en una actividad; seleccionando objetivos entre diversas alternativas; fijando las normas y políticas que la habrán de orientar, las secuencias de operaciones y los procedimientos y programas necesarios para su realización.

Clasificación:

1. Fijación del objetivo del estudio:

Elaborar la investigación necesaria en la realización de un curso de capacitación utilizando la instrucción programada con la técnica del videocassette, permitiendo así cumplir con las hipótesis propuestas.

2. Selección del tema del curso:

- a) Administración del tiempo
- b) Comunicación
- c) Selección de personal.

Se analizaron ventajas y desventajas de cada tema, así como el análisis de los estudios realizados por tratadistas de los conceptos mencionados.

Se toma la decisión de explotar el tema de la comunicación por ser un elemento que en la vida diaria se lleva a cabo tanto en la organización formal como en la - informal.

3. Índice de Tesis:

Existe una propuesta de índices con respecto a la temática que se llevará a cabo, éstos se analizan y se selecciona y corrige el índice que cumple con los puntos necesarios del estudio.

I N D I C E

A) MARCO TEORICO:

1. Comunicación
2. Hipótesis
3. Planteamiento del problema
4. Introducción

5. Antecedentes de la Capacitación.
6. Estímulos y Motivación.
7. Instrucción Programada.
8. Ley de Capacitación y Adiestramiento.

B) MARCO PRACTICO

9. Tema.
10. Video.
11. Manual del Participante.
12. Manual del Instructor.
13. Producción del Video.
14. Aplicación del Video.
15. Enfoque de la Administración en la realización del estudio efectuado en el Seminario de Investigación.

**C) OBTENCION DE
RESULTADOS**

16. Recopilación de Datos.
17. Análisis de los Resultados.
18. Conclusiones.
19. Bibliografía.

4. Planteamiento de Hipótesis:

Se planteó lo siguiente:

"La Capacitación Videoprogramada es una técnica de enseñanza que facilita el aprendizaje, uniforma critérios, complementa métodos didácticos y logra llegar a los capacitados en menor tiempo y a mayor número de personas".

Y se determinó el planteamiento del siguiente problema:

Existen pocas personas en el país - dedicadas a la investigación de nuevas técnicas de capacitación.

Una vez concluido, con los lineamientos principales se determinaron los elementos técnicos que auxiliarían - el seguimiento de la investigación, así como el establecimiento de las políticas, procedimientos, programas y presupuestos, esto con el objeto de lograr una realización plena del estudio a seguir.

5. Establecimiento de Políticas:

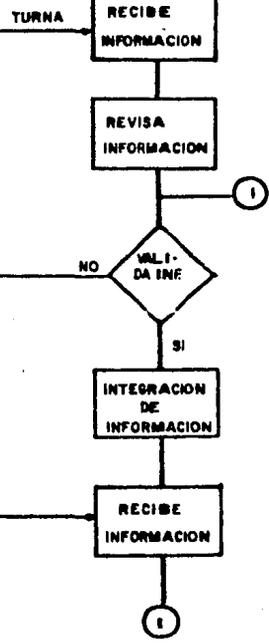
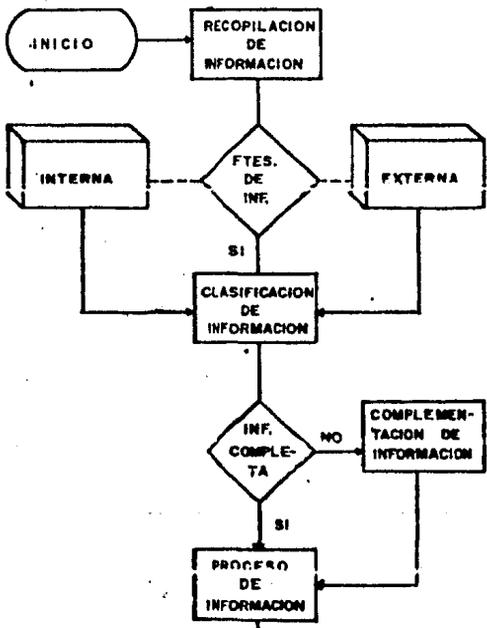
1. Se lleva un control de asistencias, ya que los integrantes del grupo deben presentarse a las sesiones de trabajo establecidas.
2. Los integrantes deberán presentar los reportes en el tiempo establecido para su revisión.
3. Cada uno de los integrantes revisará la información obtenida y hará las modificaciones que crea convenientes.

6. Procedimientos:

Manteniendo una secuencia en la ejecución de cada acción se determinaron los procedimientos mismos que se llevarán a cabo para la consecución de los objetivos planteados.

GRUPO DE TRABAJO

ASESOR



ORGANIZACION

Una razón especial de esta fase es hacer que cada uno de los miembros conozca qué actividades son las que va a ejecutar y fijarse las metas de trabajo.

Para lograr el cumplimiento de la misión que se tiene planeada, se realiza una división del trabajo (se reparten cargas de trabajo), se delega autoridad y se comparte responsabilidad.

DIVISION DE TRABAJO:

- Integrantes del grupo de trabajo: (*)

1. Almada Santana Mario
2. Benítez Martínez Germán
3. Figueroa Vázquez Juana Leticia
4. Núñez Treviño José Gerardo
5. Padrón Hernández Sylvia Yolanda
6. Suárez Hernández Edgardo.

CARACTERISTICAS DE LOS INTEGRANTES:

- Conocimiento del área de estudio.
- Conocimiento, funcionamiento y aplicación de los procedimientos utilizados en el área en estudio.

(*) Nota aclaratoria en la página 216.

- Conocimiento del manejo de documentos, y de las fuentes que contengan información respecto al área de estudio.

Con el conocimiento de lo anterior se fueron seleccionando las actividades a realizar.

AREA TEORICA.- Comprende un total de las ocho primeras actividades y son responsables de su realización:

1. Almada Santana Mario
2. Benítez Martínez Germán
3. Figueroa Vázquez Juana Leticia
4. Núñez Treviño José Gerardo
5. Padrón Hernández Sylvia Yolanda
6. Suárez Hernández Edgardo.

AREA PRACTICA.- Está compuesta con un total de siete actividades, y son responsables de su completa realización:

1. Almada Santana Mario
2. Benítez Martínez Germán
3. Figueroa Vázquez Juana Leticia
4. Núñez Treviño José Gerardo
5. Padrón Hernández Sylvia Yolanda
6. Suárez Hernández Edgardo.

De igual forma se tiene el apoyo y asesoría del total que integra el grupo de trabajo, así como el de un experto en realizaciones de video.

OBTENCION DE RESULTADOS.- Comprende un total de seis actividades y son los directos responsables en la consecución de éstas:

1. Núñez Treviño José Gerardo
2. Padrón Hernández Sylvia Yolanda.

Con apoyo del Asesor del grupo.

RESPONSABILIDADES DEL GRUPO DE TRABAJO:

- Respetar el programa establecido, en cuanto al cumplimiento de los trabajos requeridos en los tiempos y fechas señalados.
- Cumplir con los lineamientos establecidos para la metodología que se requiera emplear en el desarrollo del estudio.
- Concurrir a los puntos de trabajo programados.
- Informar al Coordinador de grupo las irregularidades que se presenten durante el desempeño de su trabajo.

- Colaborar tiempo completo cuando así se requiere durante el período que dure el desarrollo del estudio.

RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DEL GRUPO:

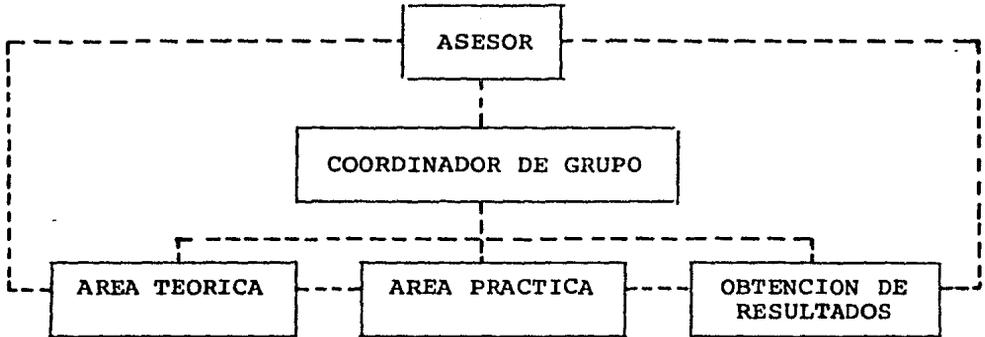
- Observar que se cumpla con el programa propuesto.
- Proporcionar información que se requiera en el estudio.
- Participar en la realización e integración de las actividades.
- Compilar el avance de las metas para su presentación ante el Asesor del Seminario.

Se estima necesario la creación de un coordinador del grupo de trabajo y de esta forma se procede a establecer nexos de comunicación para el desempeño de las actividades.

(*) María del Rocío Blancas Soto

Martha Catalina Herrera González

Inscritas en el Seminario de Investigación, pero sin participación activa en la realización de este trabajo.

ESTRUCTURA

De lo anterior que es la parte teórica, donde se especifican las bases de la investigación y las alternativas para el logro del objetivo, el siguiente paso es ejecutar todo lo antes mencionado.

EJECUCION

Esto implica el hacer que una persona vea lo que ella puede ser. Cabe mencionar que las actividades fueron desarrollándose tal y como fueron previstas y establecidas en la planeación, dada la responsabilidad compartida en la que el grupo de trabajo se había comprometido.

Por otra parte, durante la integración del estudio el elemento humano se encontró con dificultades y por ende el resultado de algunas desviaciones, las cuales repercutieron en los alcances personales en cuanto a valuación calificatoria, con respecto a este Seminario.

Finalmente para concluir las etapas, la secuencia administrativa que se siguió en el desarrollo de la presente investigación, señalamos al CONTROL O VIGILANCIA.

La verdadera ejecución de la medición del funcionamiento - se logra en muchas formas diferentes. Las principales que se siguieron en la inspección de los trabajos efectuados - son las siguientes:

1. Observación personal en cuanto a conocimiento.
2. Datos estadísticos conforme a experiencias de personal calificado en materia de Capacitación y Adiestramiento para la comparación y ponderación en cuanto a avances obtenidos.
3. Informaciones verbales. Por medio de entrevistas se logró la comparación en cuanto a eficacia del curso, también fue necesario la aplicación de;

4. Cuestionarios, esto a nivel universitario en la prue
ba final del curso.

O B T E N C I O N

D E

R E S U L T A D O S

16.- RECOPIACION DE DATOS.

A) CUESTIONARIOS.

A.1) ANEXO 1 "GRADO DE APRENDIZAJE"

A.2) ANEXO 2 "ACEPTACIÓN DE LA TÉCNICA"

La manera en que se llevó a cabo la evaluación, nos permitió darnos cuenta de la efectividad de la técnica de CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA.

1. Se diseñaron dos cuestionarios:

- El primero de ellos nos indicó el grado de aprendizaje de los participantes.
- El segundo nos indicó el grado en el que aceptan esta nueva técnica, además de que recabamos algunas opiniones muy interesantes y favorables.

Ambos se diseñaron con preguntas abiertas y preguntas cerradas de opción múltiple.

Los cuestionarios fueron aplicados a una muestra de 100 personas, y fue dividida en dos grupos de 50 personas:

- a) Se anotaron las dificultades con que nos encontramos para aplicar el videocassette.
- b) También se observaron a los participantes para ver el grado de atención que presentaba el grupo.
- c) Y por último, se hicieron preguntas a los partici-

pantes en una sesión que duró aproximadamente 25 minutos; también sirvió para que algunos de ellos nos dieran su opinión más ampliamente sobre la -- técnica.

En el Banco del Atlántico, se nos proporcionaron los cuestionarios que fueron aplicados a los participantes de un curso de Capacitación Videoprogramada llamado "Formación Básica para Supervisores" además de estar contenidos los resultados y algunos comentarios de los participantes.

Aplicamos nuestro curso en dos lugares: el primero fue en el Banco Nacional de Crédito Rural y fue presentado a 100 personas; el segundo fue en una universidad, esto con el fin de tener diferentes puntos de vista, también fue presentado a 100 personas. Dicha universidad es la Universidad Tecnológica de México.

Se le entregaron los dos cuestionarios a cada participante lo cual nos da un total de 400 cuestionarios.

El cuestionario que nos indicó el grado de aprendizaje es el siguiente: (ANEXO No. 1).

Y el cuestionario que nos indicó el grado de aceptación - de la técnica videoprogramada es el siguiente: (ANEXO No.2)

CUESTIONARIO GRADO DE APRENDIZAJE

DE ACUERDO CON EL VIDEOCASSETTE QUE ACABA DE VER Y ESCUCHAR,
CONTESTE BREVEMENTE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS.

Como vimos hace un momento, todos los seres vivientes hemos
tenido la necesidad de comunicarnos:

1. A su criterio, ¿Qué importancia tiene el conocer el -
proceso de la Comunicación?

2. ¿Cree usted, que utilizando correctamente este proce-
so, mejoran sus relaciones interpersonales? ¿Por qué?

TACHE CON UNA "X" LA RESPUESTA CORRECTA:

3. Cuando un jefe le da una orden a su secretaria, se -

convierte en:

- a) Canal b) Mensaje c) Emisor d) Receptor

La persona que obtiene un mensaje es:

- a) Emisor b) Canal c) Receptor d) Retroalimentación

La respuesta del Receptor por medio de la cual el - Emisor va a comprobar el grado de éxito de su Comunicación es:

- a) Canal b) Retroalimentación c) Mensaje d) Emisor

4. Cuando la Comunicación no es recibida correctamente por el Receptor, fue porque se presentaron:

- a) La Comunicación Vertical Ascendente y la Comunicación Vertical Descendente;
- b) Los elementos de la Comunicación;
- c) Las barreras;
- d) La Comunicación Formal y la Comunicación Informal.

5. Cuando el Receptor no está de acuerdo con el criterio del Emisor, se presentan las barreras:

a)Mentales b)del Significado c)Físicas d)Fisiológicas

Cuando los símbolos que maneja el Emisor no significan lo mismo para el Receptor, se presentan las barreras:

a)Físicas b)Mentales c)del Significado d)Fisiológicas

Cuando el Receptor no ve, no escucha, o no capta el mensaje por estar lejos del Emisor, se presentan las barreras:

a)del Significado b)Mentales c)Físicas d)Fisiológicas

6. ¿Qué diferencia existe entre Comunicación Administrativa Formal y Comunicación Administrativa Informal?

7. Cuando un jefe la utiliza para comunicarse con sus empleados, se presenta una Comunicación Administrativa:

- a) Vertical Descendente b) Vertical Ascendente

Es la comunicación que parte de una persona a otra de un nivel distinto en la Organización:

- a) Comunicación Vertical b) Comunicación Horizontal

8. ¿Qué opina usted de los rumores?

CUESTIONARIO ACEPTACION DE LA TECNICA

AGRADECEREMOS SU COLABORACION AL CONTESTARNOS LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1. ¿Cree usted que utilizando la Técnica de Capacitación Videoprogramada, es más agradable tomar un curso? ¿Por qué?

2. ¿Considera usted que es más fácil aprender cualquier curso por medio de la Técnica de Capacitación Videoprogramada? ¿Por qué?

TACHE CON UNA "X":

3. En comparación con la técnica de transparencias considera la Capacitación Videoprogramada:

a)Muy mala b)Mala c)Regular d)Buena e)Muy buena

En comparación con la técnica de los rotafolios, considera la Capacitación Videoprogramada:

a)Muy mala b)Mala c)Regular d)Buena e)Muy buena

En comparación con la técnica de retroproyector, considera la Capacitación Videoprogramada:

a)Muy mala b)Mala c)Regular d)Buena e)Muy buena

En comparación con la técnica de cine, considera la - -
Capacitación Videoprogramada:

a)Muy mala b)Mala c)Regular d)Buena e)Muy buena

En comparación con la técnica del pizarrón, considera -
la Capacitación Videoprogramada:

a)Muy mala b)Mala c)Regular d)Buena e)Muy buena

4. ¿Considera usted que por medio de esta técnica se puede dar mucha información en poco tiempo?

a) SI

b) NO

5. ¿Cree usted que esta técnica ayuda en forma efectiva al instructor? ¿Por qué?

a) SI

b) NO

6. ¿Qué beneficio considera usted que le aportó este curso?

7. ¿Cree usted que esta técnica le ahorra trabajo al instructor?

a) SI

b) NO

8. ¿Considera que esta técnica de Capacitación Videogramada tiene un buen futuro en México? ¿Por qué?

a) SI

b) NO

9. ¿Cree usted que esta técnica fue captada por todos los participantes más fácilmente que por medio de una exposición del instructor en el pizarrón?

a) SI

b) NO

10. ¿Cree usted posible que esta técnica uniforme los criterios de los participantes y todos hayan captado la información de manera semejante?

a) SI

b) NO

B) D I F I C U L T A D E S

Las dificultades con que nos encontramos en la Universidad Tecnológica de México fueron las siguientes:

- El equipo no estaba listo cuando llegamos a impartir el curso, ya que se necesitaba hacer trámites internos en la Universidad para ocupar la televisión, y - el personal no se encontraba en su lugar de trabajo.
- Ajustar la imagen, ya que había rayas en el monitor por ser éste un aparato viejo, pero posteriormente - desaparecieron.

En cuanto al Banco Nacional de Crédito Rural:

- No tuvimos ninguna dificultad.

c) OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

BANCO NACIONAL DE CREDITO RURAL.

Grado de atención que captó el curso entre los participantes:

- Al saber los participantes que se trataba de una técnica nueva, aumentó su atención al curso;
- Estuvieron tomando anotaciones pero no perdían el interés.
- Pidieron que se parara el video en 3 ocasiones para realizar preguntas sobre el tema.

En la sesión de preguntas y respuestas, obtuvimos lo siguiente:

1. ¿Creen ustedes que esta técnica de capacitación sea buena?
 - R - Dijeron que es un buen complemento para el instructor, además de que sintieron que reforzó sus conocimientos considerablemente.
 - Otros piensan que es una buena manera de motivar al personal para aprender.

- Un participante dijo que esta técnica con un curso bien planeado sirve para materias con números (química, física, matemáticas, etc.) ya que resulta ser muy clara la información.

- Otro participante dijo que para completar un ciclo de aprendizaje se necesita de un 30% de ayuda del audio y un 70% de video, lo cual nos da un mejor aprendizaje, esto lo comprobamos al aplicar nuestro curso de Capacitación Videoprogramada.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE MÉXICO.

En cuanto al grado de atención que captó el curso:

- Los alumnos se mostraron interesados desde el primer hasta el último momento.

- Les pareció agradable ya que escuchamos risas.

En cuanto a la sesión de preguntas y respuestas:

La primera fue:

1. ¿Cree que este sistema sea beneficioso independientemente del costo?

R - El 99% contestó que sí y algunos agregaron que lejos de ser caro es una buena inversión.

2. Como apoyo didáctico, ¿qué opinan del Sistema Video--programado?

R - Algunos opinaron que psicológicamente no se detesta al maestro.

- Otros comentaron que uniforma los criterios (en ---

cuanto a la materia) de los participantes.

- Otros dijeron que no funciona con materias que lleven números. (Matemáticas, Física, Química, etc.)

En lo que respecta al material de apoyo y estudio se evaluó en 3 aspectos.

Cabe señalar que esto nos dió la pauta para comprobar la efectividad del método videoprogramado.

- En donde el 97% opinaron que el material didáctico de apoyo a la exposición es el adecuado.
- El 97% opinó que los ejercicios realizados durante el curso, son bien preparados y de acuerdo con los objetivos.
- Los resultados hacia los manuales fueron que el 99% pensara que son muy útiles y que están en completa relación con los objetivos del curso.

En el aspecto de instalaciones, el 93% de los participantes opinaron que son adecuadas para los requerimientos y desarrollo del evento.

COMENTARIOS GENERALES

El 97% consideró muy beneficioso el curso.

El 98% consideró que el curso cubrió por completo el objetivo propuesto.

El 97% consideró que el contenido de los cursos es totalmente aplicable a su trabajo.

**D) RESULTADOS DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN
VIDEOPROGRAMADA LLAMADO:**

"FORMACIÓN BÁSICA PARA SUPERVISORES DE VENTAS"

CURSO REALIZADO EN EL BANCO DEL ATLANTICO.

Acudimos al Banco del Atlántico, en donde se presenta un curso llamado "Formación Básica para Supervisores", con la técnica de Capacitación Videoprogramada. Este curso se presenta en las sucursales de Saltillo y Monterrey -- aparte del Distrito Federal.

(Además del Lic. Alberto Cantarell Ojeda, Asesor de nuestro Seminario, estos cursos los imparte la Srita. Norma López Arroyo y la Lic. Luz del Carmen Vidrio Espinoza).- El Lic. Cantarell Ojeda coordina estos cursos.

En esta institución se nos proporcionaron los resultados de los cursos presentados.

Los resultados fueron recabados por medio de un cuestionario, el cual se divide en evaluación al instructor, a la metodología empleada, al material de apoyo y estudio, a las instalaciones, además de obtener comentarios generales. En la segunda parte del cuestionario se hicieron dos preguntas abiertas.

En la primera se preguntaba:

¿Qué crees que consideran tus compañeros del curso?

Y la segunda decía:

Comentarios adicionales y sugerencias.

RESULTADOS

En el Distrito Federal:

En la evaluación al instructor se calificaron 5 aspectos y éstos son:

1. Dominio de la materia.

En la cual el 97% de los participantes opinaron que el instructor tiene un dominio adecuado en la materia.

2. Preparación y organización.

En la cual el 96% opinaron que son pláticas bien -- preparadas y organizadas.

3. Motivación personal e interés en su materia.

En la cual el 97% opinaron que el instructor es entusiasta en lo que concierne a su tema.

4. Habilidad para explicar y comunicar.

En la que el 97% opinó que el instructor tiene una gran habilidad para transmitir y explicar nuevos - conceptos.

5. Actitud general hacia los participantes.

El 96% opinaron que el instructor está dispuesto -- siempre a ayudar a los participantes.

En cuanto a la Metodología, se tomaron 3 aspectos para - evaluarla, y son los siguientes:

1. El método utilizado en la exposición.

En donde el 95% opinaron que despierta el interés y entusiasmo de los alumnos.

2. Control y dirección.

En donde el 96% opinó que el instructor siempre mantiene la coordinación.

3. Agilidad.

El 93% opinó que la profundidad en los temas siem--pre fue la adecuada.

ALGUNAS OPINIONES DE LOS PARTICIPANTES DE ESTE CURSO SON LAS SIGUIENTES:

¿QUE CREES QUE PIENSAN TUS COMPAÑEROS DEL CURSO?

- Que es muy importante para desarrollarlo diariamente en nuestras actividades y poder ubicarnos mejor ante problemas que se presenten; asimismo, dar una mejor imagen ante nuestros subordinados.

- El curso va a servir para mejorar el puesto y obtener otro mejor. El curso les va a servir para supervisar una eficiente administración en las operaciones de de mostrador y al personal con los clientes, para apoyar en esa forma las actividades de relaciones.

- Considero que a todos les va a ser útil, tanto en su vida laboral, como en su vida privada; además, pienso que todos se adentraron en el curso, lo cual es bien importante.

- Este curso nos sirvió mucho ya que, antes no sabíamos cómo resolver los problemas que se nos presentaban, y ahora con la ayuda de este curso ya sabemos.

- Este curso nos lleva a entender a la gente que nos ro dea, sobre todo con los que trabajamos: saber escu -- char, entender y dar una buena orientación para su su peración personal y de trabajo.

- Considero que existían algunas dudas en cuanto al manejo de personal y en el curso las aclararon.
- Creo que mis compañeros están igualmente satisfechos como yo, ya que, el curso resulta muy benéfico en general.

COMENTARIOS ADICIONALES Y SUGERENCIAS:

- Creo conveniente se pudieran dar cursos a un nivel inferior al nuestro, referente a relaciones humanas, para que estas personas se ubiquen en las labores que realicen durante su trabajo.
- Creo que con este curso, no vamos a ser los más buenos dentro de la Institución, pero sí los mejores.
- Yo considero que este tipo de cursos deberían darlos con más regularidad, para beneficio de la misma Institución.
- Me gustaría que la mayoría de los cursos fueran como éste, ameno, interesante sobre todo, para poder comprenderlos con la mayor facilidad.

- Yo pienso que este curso lo deben tomar todos los funcionarios del Banco, sobre todo a nivel Gerencia.

- Ojalá fueran todos los cursos igual.

- Aunque parezca extraño, quiero felicitar tanto a la instructora como al Departamento de Capacitación, ya que es un curso de motivación.

- Dentro del tema el instructor se preocupa por el entendimiento y está dispuesto siempre a la aclaración de las dudas surgidas. Esto me sirve como un instrumento de apoyo.

E) DEFINICIÓN DEL UNIVERSO

Considerando el tipo de investigación y las personas que pueden utilizar la técnica VIDEOPROGRAMADA, tenemos que son:

"Todos los empleados de la Ciudad de México en Instituciones en las que se den cursos de Capacitación".

Por lo tanto el Universo es finito.

Decidimos aplicarlo en una institución educativa y en una institución bancaria ya que estos dos lugares cuentan con las personas indicadas para calificar nuestro curso, además de tener uno las instalaciones para ello.

Tenemos que existen en la Ciudad de México un total de 19 universidades que son:

- Universidad Nacional Autónoma de México
- Colegio Simón Bolívar
- Universidad La Salle A.C.
- Universidad Iberoamericana, A.C.
- Universidad Panamericana
- Universidad Tecnológica de México, S.C.
- Universidad de las Américas, A C.

- Universidad del Valle de México
- Universidad Latinoamericana
- Universidad Anáhuac
- Universidad Autónoma de Guadalajara
- Universidad Autónoma de Nuevo León
- Universidad Autónoma Metropolitana
- Universidad Chapultepec
- Universidad de la Comunicación, S.C.
- Universidad Pedagógica Nacional
- Universidad Femenina
- Universidad Intercontinental

Existen 19 instituciones bancarias que tienen área de capacitación, y son:

1. Banca Commerciale Italiana
2. Banca Cremi
3. Banca Serfín
4. Unibanco
5. Banco Aboumrad
6. Banco Azteca
7. Banco B.C.H.
8. Banco de América (Bank of America National Trust)
9. Banco del Atlántico

10. Banco del Centro:

- a) Banco del País
- b) Banco del Pequeño Comercio
- c) Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- d) Banco Internacional Inmobiliario

11. Banco Nacional de México

12. Banco Internacional

13. Banco Mexicano Somex

14. Banco de Comercio

15. Banco de Pesca

16. Banco Obrero

17. Banco Sofimex

18. Banco Comercial Mexicano

19. Banco Nacional de Crédito Rural.

F) DISEÑO DE LA MUESTRA

Una vez que se determinó la población o Universo, el siguiente paso consistirá en determinar la muestra útil para nuestro estudio.

El objetivo del muestreo es seguir un procedimiento tal, que al escoger un grupo pequeño de la población, podamos tener un grado de probabilidad, de que ese pequeño grupo efectivamente posee las características del Universo y de la población que estamos estudiando.

Acudimos a las 23 Instituciones Bancarias y en el Banco del Atlántico cuentan con el equipo necesario, y con resultados de un curso de Capacitación Videoprogramada. En Bancomer y Banamex no nos fue posible presentar el video cassette por falta de equipo y de personal disponible. - En el Banco Nacional de Crédito Rural se nos proporcionaron las instalaciones y el personal necesario (50 participantes), aunque no la videocassettera.

Debido a esto, decidimos aplicarlo en Banrural.

De las universidades, escogimos una al azar y resultó -- ser la Universidad Tecnológica de México, S.C. (UNITEC).

Aquí se nos proporcionó el equipo, las instalaciones y el alumnado necesario, en total 50 alumnos, en tres sesiones con grupos de 17 alumnos cada sesión.

17.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS

**A) PORCENTAJES, ANÁLISIS Y GRÁFICAS DEL
CUESTIONARIO "GRADO DE APRENDIZAJE".**

Los resultados en porcentajes de nuestro curso de Capacitación Videoprogramada, "La Comunicación" son los siguientes, en el cuestionario "Grado de Aprendizaje".

Tanto en Banco Nacional de Crédito Rural y la Universidad Tecnológica de México, S.C., en cuanto a retención de la información tenemos que:

1. A su criterio ¿qué importancia tiene el conocer el proceso de la Comunicación?

El resultado fue:

- El 85% de los participantes dijeron que es de vital importancia el conocer el proceso para evitar tener errores en la Comunicación y mejorar la convivencia con sus semejantes.
- El 15% de los participantes dijeron que es importante desde el punto de vista educativo; algunos se refirieron a evitar las Barreras; otros al aspecto informativo de una empresa y otros piensan que por medio del Proceso de la Comunicación se pueden cumplir todos los objetivos existentes en cualquier empresa.

2. ¿Cree usted, que utilizando correctamente este proceso, mejoran sus relaciones interpersonales? ¿Por qué?

El resultado fue:

- El 90% dijo que sí, ya que por medio de él se evitarán malos entendidos en su trabajo.
- El 10% de los participantes dijeron que sí, pero que debe adaptarse a la forma de ser de cada individuo, sin volverlo un sistema a seguir, sino una parte de la Educación.

3. Esta pregunta se dividió en 3, y el resultado fue:

A) Cuando un jefe le da una orden a su secretaria éste se convierte en:

- a) Canal b) Mensaje c) Emisor d) Receptor

- El 76% contestó correctamente al cruzar la palabra - Emisor.
- El 24% contestaron erróneamente.

B) La persona que obtiene un mensaje es:

a) Emisor b) Canal c) Receptor d) Retroalimentación

- El 98% contestaron correctamente al cruzar la palabra Receptor.

- El 2% contestó mal.

C) La respuesta del Receptor por medio de la cual el -- Emisor va a comprobar el grado de éxito de su Comunicación es:

a) Canal b) Retroalimentación c) Mensaje d) Emisor

- El 98% contestaron correctamente al cruzar la pala--bra Retroalimentación.

- El 2% contestó erróneamente.

4. Cuando la Comunicación no es recibida correctamente por el Receptor, fue porque se presentaron:

a) La Comunicación Vertical Ascendente y la Comunicación Vertical Descendente;

- b) Los elementos de la Comunicación
- c) Las Barreras
- d) La Comunicación Formal y la Comunicación Informal

El resultado fue:

- El 89% contestaron correctamente al cruzar el inciso c) Las Barreras.
- El 11% contestó erróneamente.

5. La pregunta 5 consta de 3 partes:

A) Cuando el Receptor no está de acuerdo con el criterio del Emisor se presentan las Barreras:

a) Mentales b) del Significado c) Físicas d) Fisiológicas

- El 81% contestó correctamente al cruzar el inciso a), o sea, Barreras Mentales.
- El 19% cruzaron otros incisos.

B) Cuando los símbolos que maneja el Emisor no significan lo mismo para el Receptor se presentan las Barreras:

a) Físicas b) Mentales c) del Significado d) Fisiológicas

El resultado fue:

- El 91% cruzó el inciso c), que es la respuesta correcta.

- El 9% cruzó otros incisos.

c) Cuando el Receptor no ve, no escucha, o no capta el mensaje por estar lejos del Emisor, se presentan las Barreras:

a) del Significado b) Mentales c) Físicas d) Fisiológicas

El resultado fue:

- El 89% cruzó correctamente el inciso c), que son las Barreras Físicas.

- El 11% tachó otros incisos.

6. ¿Qué diferencia existe entre Comunicación Administrativa Formal y Comunicación Administrativa Informal?

El resultado fue:

- El 83% de los participantes sí supieron la diferencia entre estos dos tipos de Comunicación.
- El 17% de los participantes no supieron la diferencia, algunos no supieron explicarlas.

7. Esta pregunta consta de 2 partes:

A) Cuando un jefe la utiliza para comunicarse con sus -
empleados se presenta una Comunicación Administrativa:

- a) Vertical Descendente b) Vertical Ascendente

El resultado fue:

- El 99% cruzó correctamente el inciso a).
- Sólo 1% de los participantes cruzó el inciso b).

B) Es la Comunicación que parte de una persona a otra de
un nivel distinto en la Organización:

- a) Comunicación Vertical b) Comunicación Horizontal

El resultado fue:

- El 97% cruzó correctamente el inciso a)
- El 3% cruzaron el inciso b).

8. ¿Qué opina usted de los Rumores?

El resultado fue:

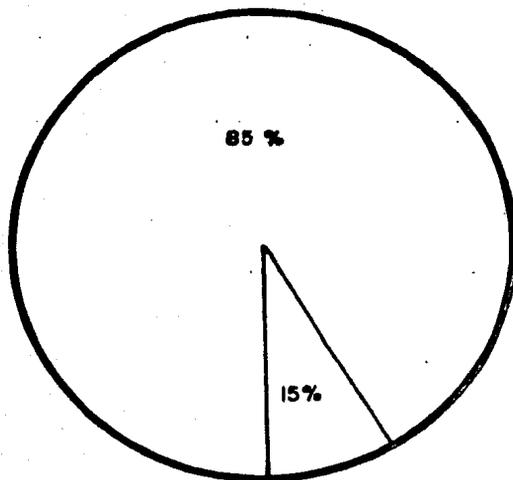
- Aquí el 100% contestaron que son creados por una mala Comunicación, ya que éstos deforman la información, - y en la mayoría de los casos éstos perjudican el buen funcionamiento de la Organización, lo mismo que para la vida de la sociedad.

Como vimos en los resultados, se obtuvo un alto grado de -- aprendizaje y retención de la información con este curso, - tanto en los cuestionarios como en las sesiones de preguntas y respuestas. (Cuestionario anexo No. 1).

PREGUNTA N° 1

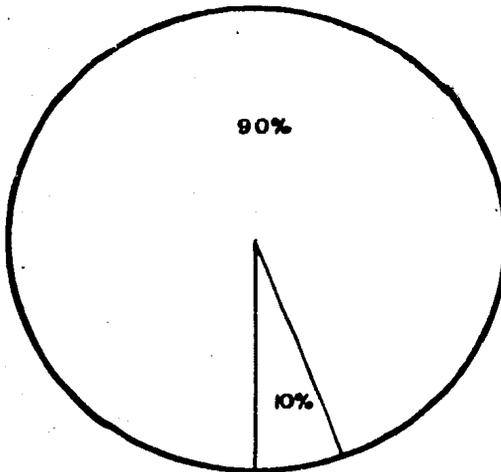
263.

A SU CRITERIO, ¿QUÉ IMPORTANCIA TIENE EL CONOCER EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN?



- **85%** Es importante conocerlo para evitar errores en la comunicación y mejorar la convivencia.
- **15%** Es importante desde el punto de vista educativo.

¿CREE USTED, QUE UTILIZANDO CORRECTAMENTE ESTE PROCESO,
MEJORAN SUS RELACIONES INTERPERSONALES?



- 90% SI.

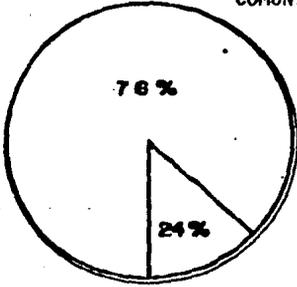
- 10% SI, PERO ADAPTÁNDOSE A LA FORMA DE SER DEL
INDIVIDUO.

PREGUNTA N° 3

SE DIVIDE EN 3:

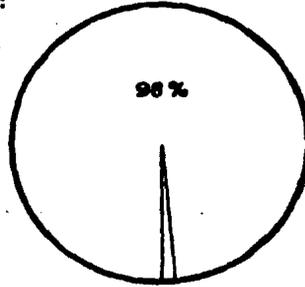
265.

- A) CUANDO UN JEFE LE DÁ UNA ORDEN A SU SECRETARIA, ÉSTE SE CONVIERTE EN:
- B) LA PERSONA QUE OBTIENE UN MENSAJE ES:
- C) LA RESPUESTA DEL RECEPTOR POR MEDIO DE LA CUAL EL EMISOR VA A COMPROBAR EL GRADO DE ÉXITO DE SU COMUNICACIÓN ES:



A

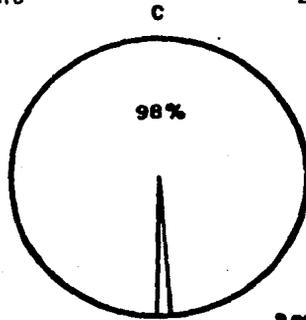
- 76% CORRECTO
- 24% INCORRECTO



B

2%

- 98% CORRECTO
- 2% INCORRECTO

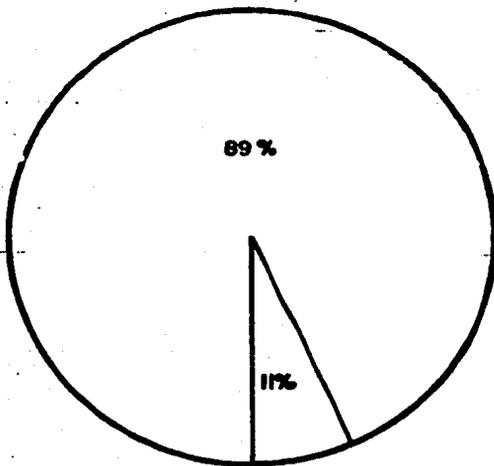


C

2%

- 98% CORRECTO
- 2% INCORRECTO

CUANDO LA COMUNICACIÓN NO ES RECIBIDA CORRECTAMENTE
POR EL RECEPTOR, FUE PORQUE SE PRESENTARON:

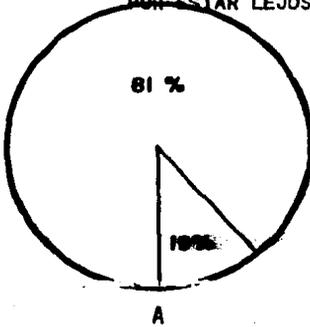


- 89% CORRECTO
- 11% INCORRECTO

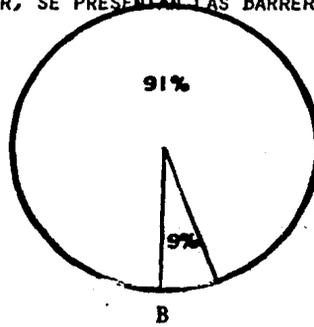
PREGUNTA Nº5 SE DIVIDE EN 3:

267.

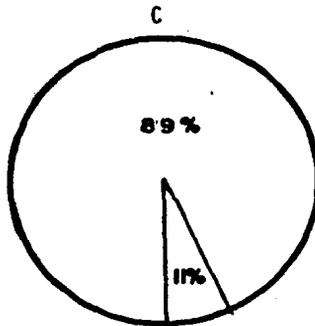
- A) CUANDO EL RECEPTOR NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL CRITERIO DEL EMISOR, SE PRESENTAN LAS BARRERAS:
- B) CUANDO LOS SÍMBOLOS QUE MANEJA EL EMISOR NO SIGNIFICAN LO MISMO PARA EL RECEPTOR, SE PRESENTAN LAS BARRERAS:
- C) CUANDO EL RECEPTOR NO VE, NO ESCUCHA, O NO CAPTA EL MENSAJE POR ESTAR LEJOS DEL EMISOR, SE PRESENTAN LAS BARRERAS:



- 81% CORRECTO
- 19% INCORRECTO

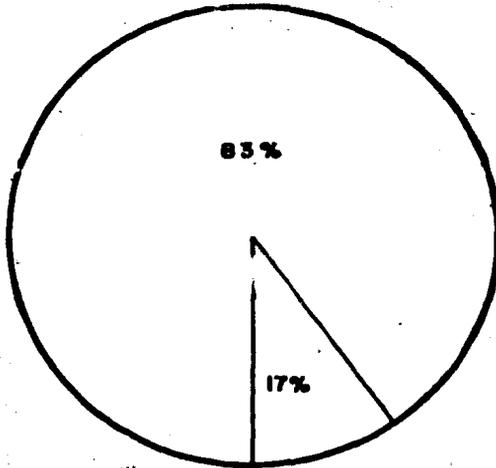


- 91% CORRECTO
- 9% INCORRECTO



- 89% CORRECTO
- 11% INCORRECTO

¿QUÉ DIFERENCIA EXISTE ENTRE COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA FORMAL Y COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA INFORMAL?



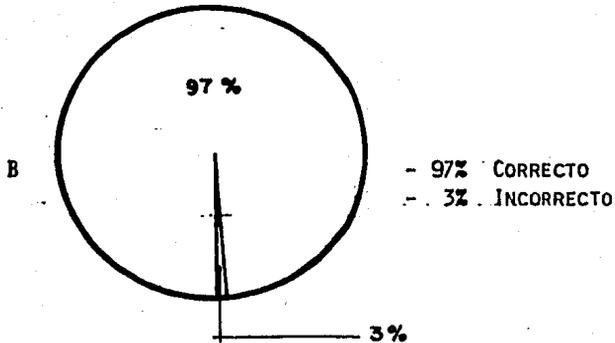
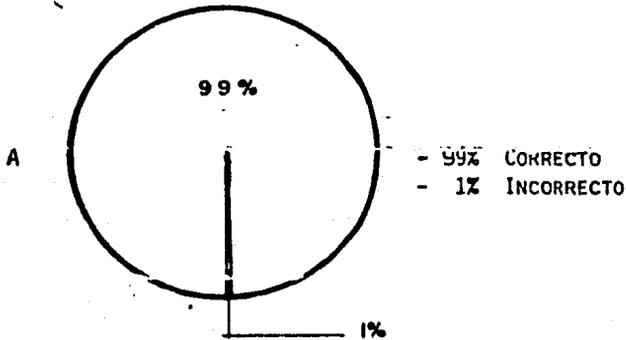
- **83% CORRECTO**
- **17% INCORRECTO**

PREGUNTA Nº 7

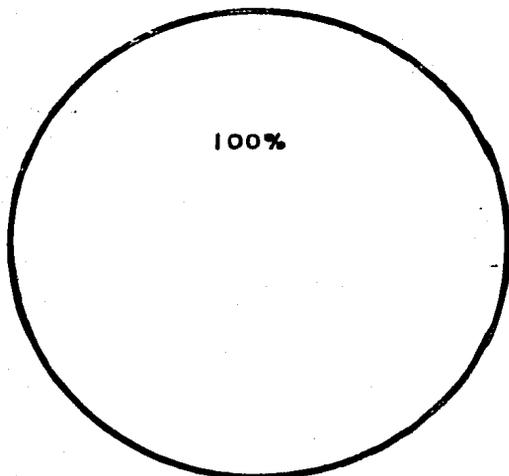
SE DIVIDE EN 2:

269.

- A) CUANDO UN JEFE LA UTILIZA PARA COMUNICARSE CON SUS EMPLEADOS SE PRESENTA UNA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA:
- B) ES LA COMUNICACIÓN QUE PARTE DE UNA PERSONA A OTRA DE UN NIVEL DISTINTO EN LA ORGANIZACIÓN:



¿QUÉ OPINA USTED DE LOS RUMORES?



- 100% SON CREADOS POR UNA MALA COMUNICACIÓN, DEFORMAN LA INFORMACIÓN Y PERJUDICAN EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE UNA ORGANIZACIÓN.

**B) PORCENTAJES, ANÁLISIS Y GRÁFICAS DEL
CUESTIONARIO "ACEPTACIÓN DE LA TÉCNICA".**

En cuanto al cuestionario del "grado de aceptación de la técnica" videoprogramada, tenemos:

1. ¿Cree usted que utilizando la técnica de Capacitación Videoprogramada, es más agradable tomar un curso?
 - El 97% dijo que sí, puesto que capta mejor la información, ya que ésta va acompañada de una serie de elementos que la hacen más amena, tales como la música, las caricaturas, y sobre todo el ejemplo actuado.
 - El 3% dijeron que es lo mismo que cualquier otra técnica.

2. ¿Considera usted que es más fácil aprender cualquier curso, por medio de la técnica de Capacitación Videoprogramada?
 - El 75% dijeron que definitivamente es más fácil por el grado de retención que se obtiene; con las imágenes se refuerza la idea.
 - El 25% dijeron que se aprende igual con otras técnicas.

3. En comparación con otras técnicas (transparencias, rotafolio, cine, pizarrón), considera la Capacitación - Videoprogramada:

- El 42% opinó: MUY BUENA
- El 49% opinó: BUENA
- El 8% opinó: REGULAR
- El 1% opinó: MALA.

4. ¿Considera usted que por medio de esta técnica se puede proporcionar mucha información en poco tiempo?

- El 96% dijeron que sí, que es mucho más rápido.
- El 4% dijeron que depende del curso.

5. ¿Cree usted que esta técnica ayuda en forma efectiva al instructor?

- El 97% dijeron que sí, que es de gran ayuda para el instructor, además de ser más cómoda la exposición.
- El 3% dijo que también las otras técnicas ayudan al instructor (transparencias, rotafolio, cine, pizarrón).

6. ¿Qué beneficio considera que le aportó este curso?

- El 90% dijeron que asimilaron rápidamente lo que es el proceso de la Comunicación, aparte de conocer -- una nueva técnica de Capacitación.
- El 10% dijeron que el conocer una nueva técnica de Capacitación.

7. ¿Cree usted que esta técnica le ahorra trabajo al instructor?

- El 90% dijeron que sí, además de que organiza en me nos tiempo una sesión.
- El 10% dijeron que es relativo, ya que si el instruc tor se organiza con un rotafolio ocupa el mismo tiem po que con la videocassettera.

8. ¿Considera que esta técnica de Capacitación Videoprogra mada tiene un buen futuro en México?

- El 94% dijeron que sí.
- El 6% dijeron que no, por ser costosa.

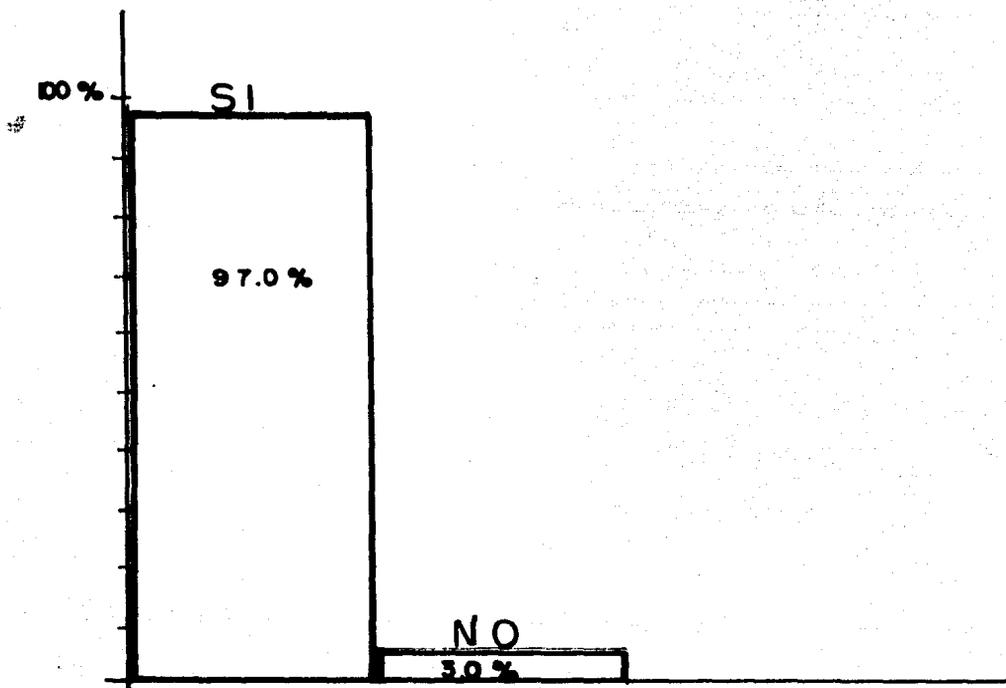
9. ¿Cree usted que esta técnica fue captada por todos los participantes más fácilmente que por medio de una exposición del instructor en el pizarrón?

- El 99% dijeron que sí.
- El 1% dijo que es igual.

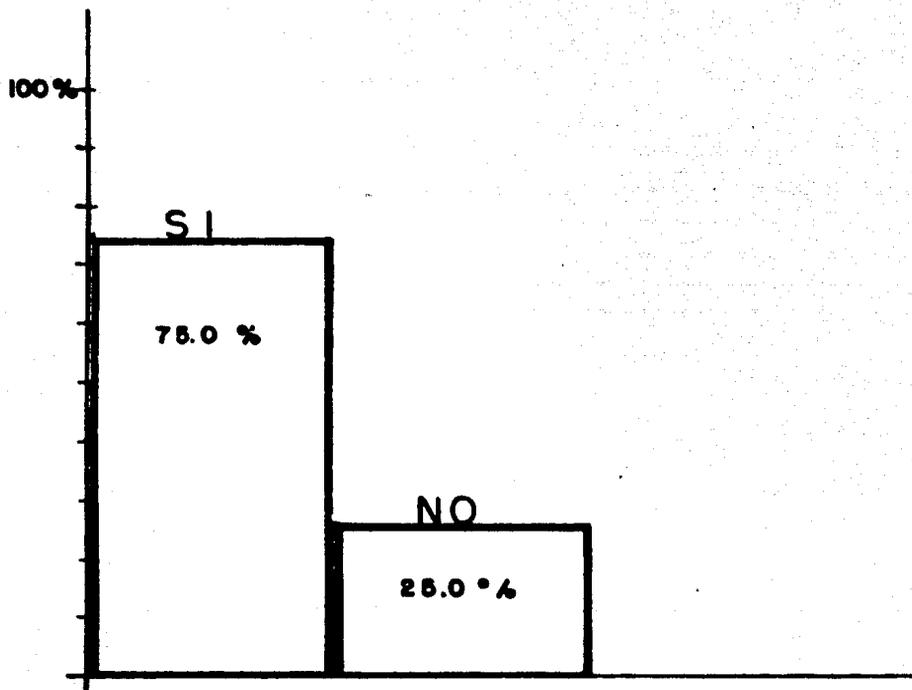
10. ¿Cree usted posible que esta técnica uniforme los critérios de los participantes y todos hayan captado la información de manera semejante?

- El 87% dijeron que sí, ya que todos los participantes vieron lo mismo.
- El 13% dijeron que es relativo, ya que no todos asimilan la información de igual manera.

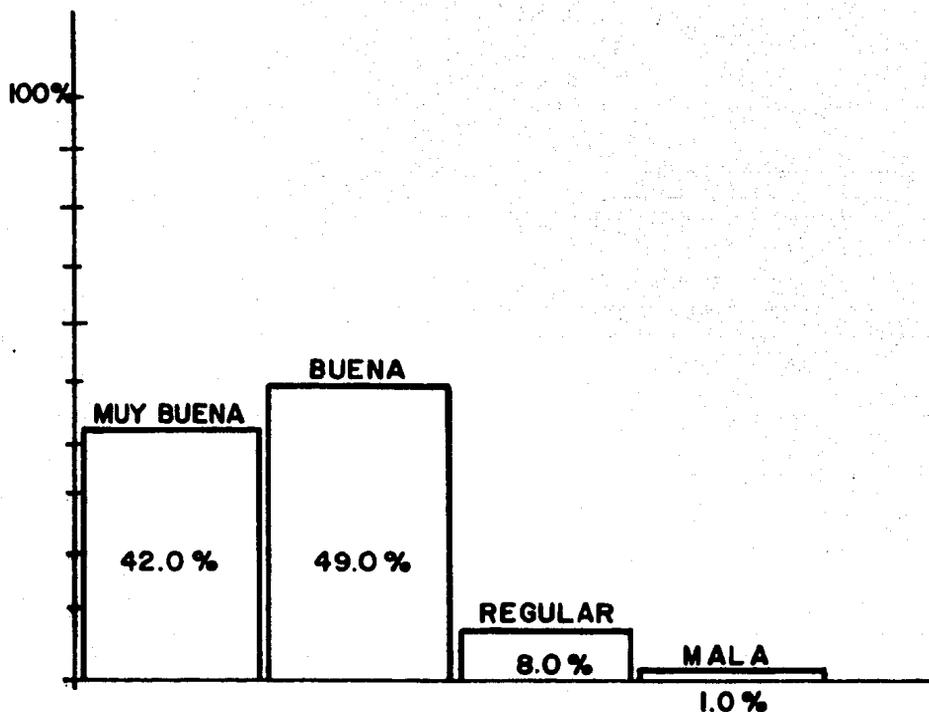
En los resultados anteriores resalta el alto grado de aceptación que obtuvo la muestra y el grado de utilización que podrá llegar a tener esta Técnica de Capacitación Videogramada. (Cuestionario anexo No. 2).

PREGUNTA N° 1

¿CREE USTED QUE UTILIZANDO LA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN VIDEOPROGRAMADA, ES MÁS AGRADABLE TOMAR UN CURSO?

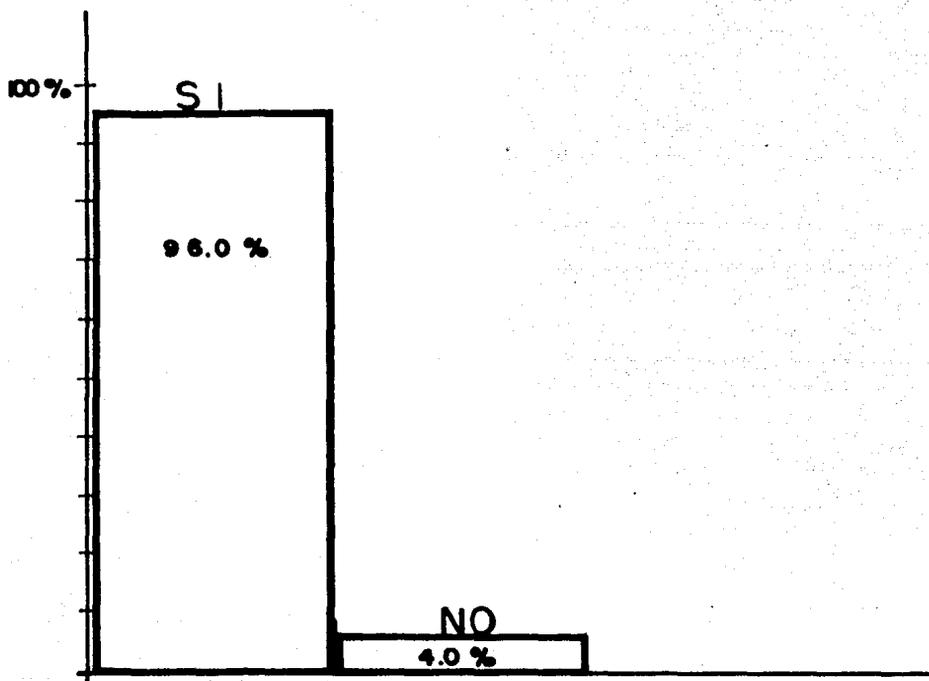
PREGUNTA N° 2

¿CONSIDERA USTED QUE ES MÁS FÁCIL APRENDER CUALQUIER CURSO, POR MEDIO DE LA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN VIDEOPROGRAMADA?

PREGUNTA Nº 3

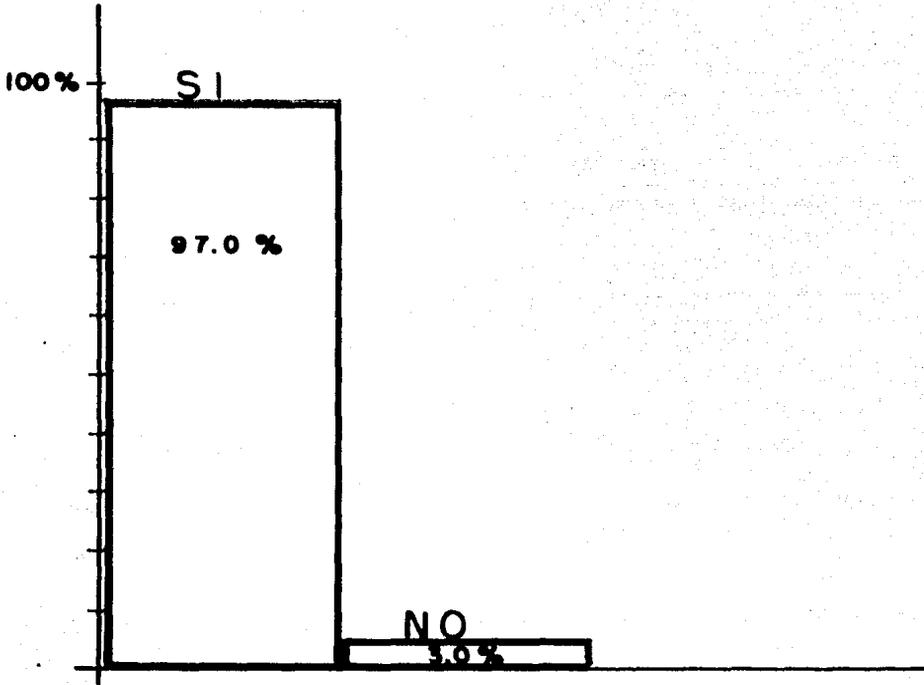
EN COMPARACIÓN CON OTRAS TÉCNICAS (TRANSPARENCIAS, ROTAFOLIO, CINE, PIZARRÓN), CONSIDERA LA CAPACITACIÓN VIDEOPROGRAMADA:

PREGUNTA N° 4



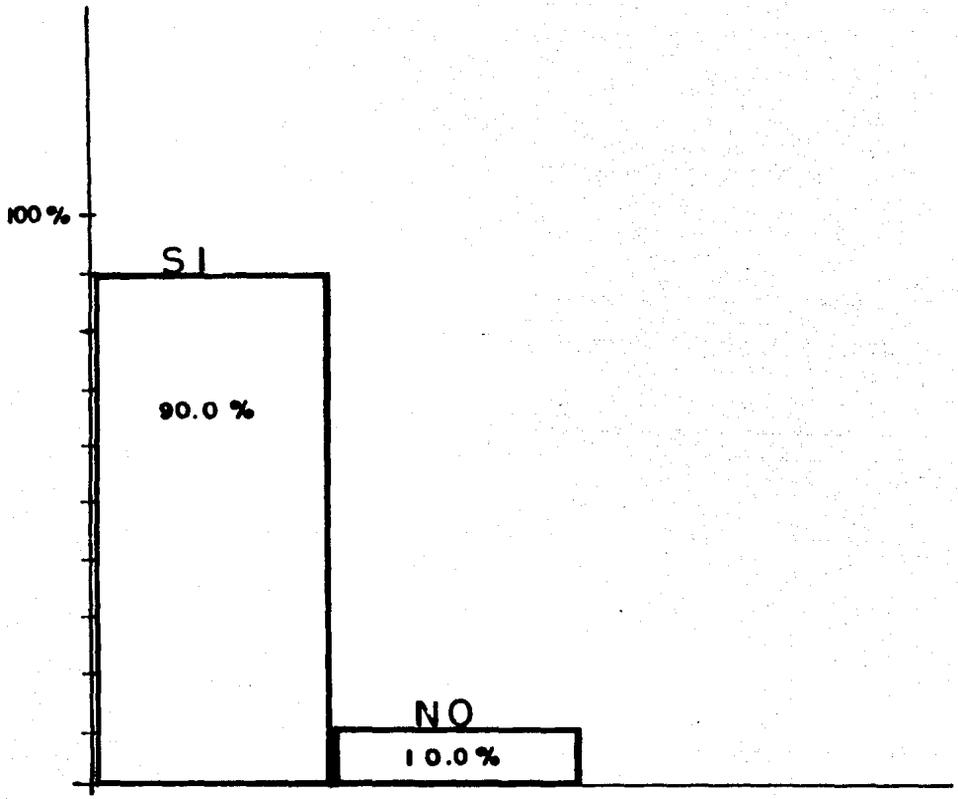
¿CONSIDERA USTED QUE POR MEDIO DE ESTA TÉCNICA SE PUEDE PROPORCIONAR MUCHA INFORMACION EN POCO TIEMPO?

PREGUNTA N° 5

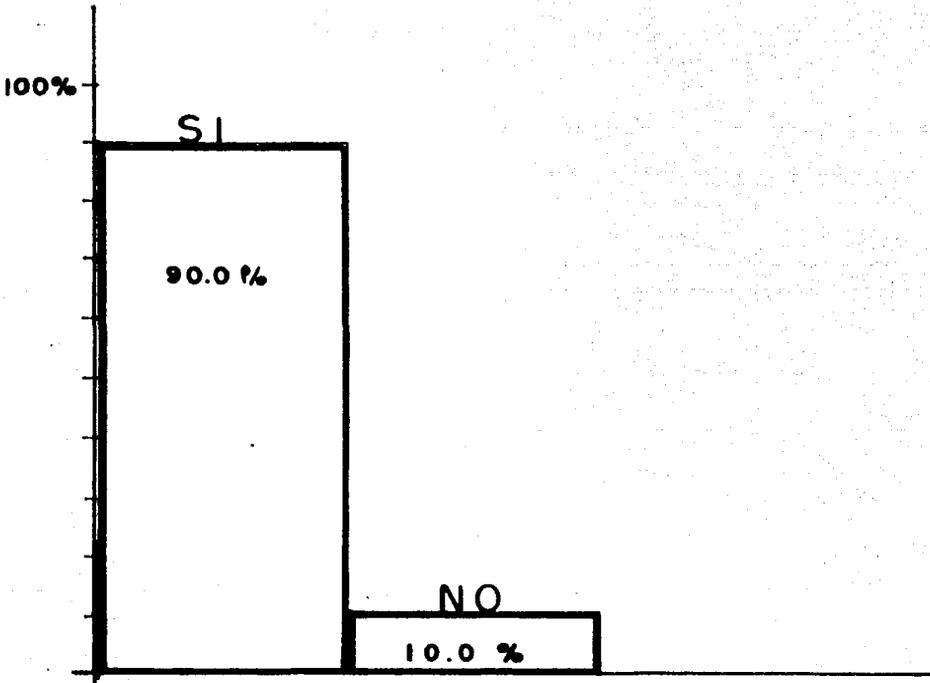


¿CREE USTED QUE ESTA TÉCNICA AYUDA EN FORMA EFECTIVA AL INSTRUCTOR?

PREGUNTA N° 6

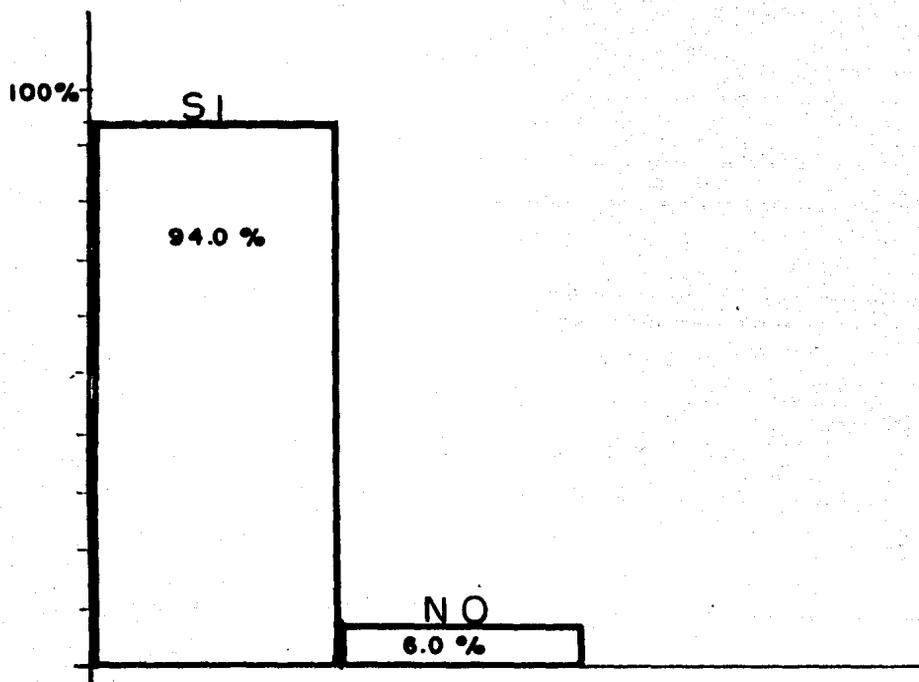


¿QUÉ BENEFICIO CONSIDERA USTED QUE LE APORTÓ ESTE CURSO?

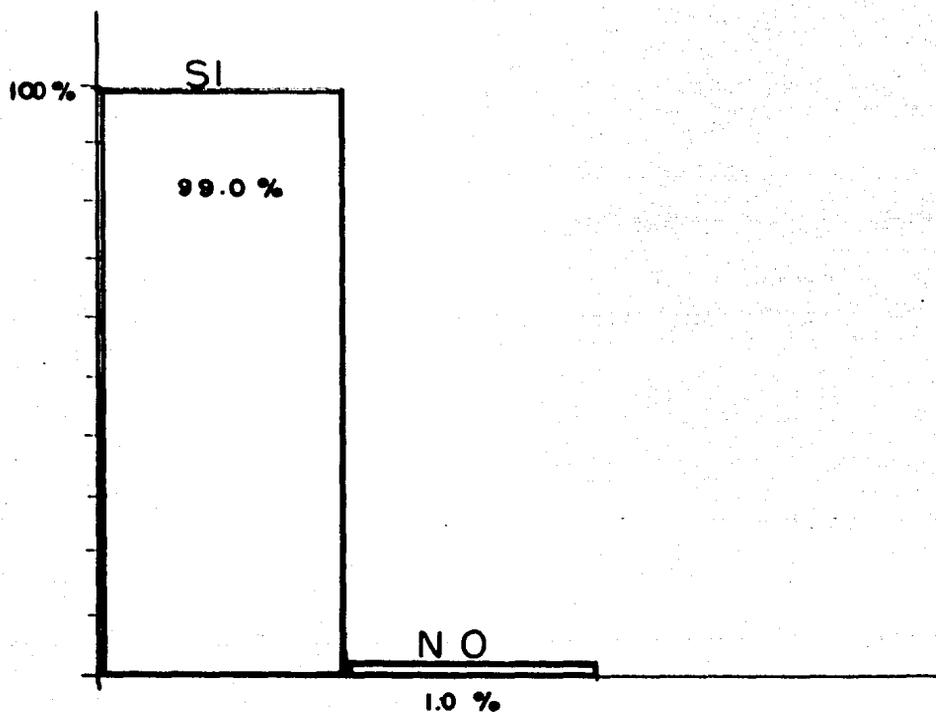
PREGUNTA N° 7

¿CREE USTED QUE ESTA TÉCNICA LE AHORRA TRABAJO AL INSTRUCTOR?

PREGUNTA N° 8



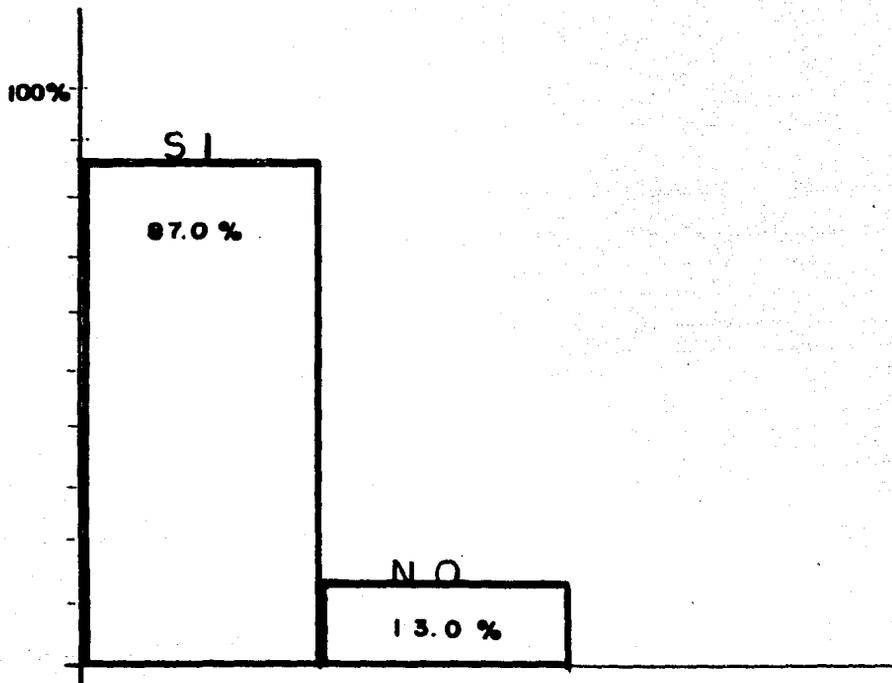
¿CONSIDERA USTED QUE ESTA TÉCNICA DE CAPACITACIÓN
VIDEOPROGRAMADA TIENE UN BUEN FUTURO EN MÉXICO?

PREGUNTA N° 9

¿CREE USTED QUE ESTA TÉCNICA FUE CAPTADA POR TODOS LOS PARTICIPANTES MÁS FÁCILMENTE QUE POR MEDIO DE UNA EXPOSICIÓN DEL INSTRUCTOR EN EL PIZARRÓN?

PREGUNTA N° 10.

285.



¿CREE USTED POSIBLE QUE ESTA TÉCNICA UNIFORME LOS CRITERIOS DE LOS PARTICIPANTES Y TODOS HAYAN CAPTADO LA INFORMACIÓN DE MANERA SEMEJANTE?

18.- CONCLUSIONES,

Elaborar Cursos de Capacitación apoyados en una nueva técnica, como esta Videoprogramada, es respaldar el desarrollo de los trabajadores de servicios y de la industria mexicana.

El ser humano emplea gran parte de su tiempo en comunicarse con sus semejantes, y ya que se considera que el 70% del tiempo en el día de un individuo es empleado en este proceso, es importante que conozca cómo salvar las barreras que se le presenten en la Comunicación. Esto lo logrará si tiene conocimiento sobre el tema.

La Capacitación Videoprogramada es una técnica de enseñanza que facilita el aprendizaje y la retención, uniforma criterios, complementa métodos didácticos, y logra llegar a los capacitados en menor tiempo y a un mayor número de personas.

La muestra aplicada nos ayuda a darnos cuenta que la hipótesis que planteamos es válida, ya que por medio de los cuestionarios, las observaciones y una sesión de preguntas y respuestas, vimos con agrado que los participantes retuvieron la información expuesta, y aceptaron nuestra técnica.

Los resultados porcentuales son una clara muestra de ello.

La legislación mexicana se ocupa con una visión específica de la problemática de la Capacitación para los trabajadores de la industria y servicios, por ello, los empresarios se han propuesto en últimas fechas, adiestrar y capacitar a su personal, ya que saben que esto les reportará una mayor eficiencia y mejores resultados en la producción, y -- por ende, una mayor calidad del bien o servicio, y la satisfacción del personal al poder realizar sus funciones con un mejor conocimiento de éstas.

La información que se nos presenta reforzada con estímulos visuales y auditivos, será una Comunicación fácilmente -- aceptada y lo más importante, será recordada y difícilmente olvidada.

19.- BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- ALVAREZ MANUEL.
Manual para Elaborar Programas de Adiestramiento.
Editorial ARMO, México 1976.

- ARIAS GALICIA FERNANDO.
Introducción a la Técnica de Investigación en las
Ciencias de la Administración y del Comportamiento.
Editorial Trillas, 1977.

- BECVAR, R.J.
Métodos para la Comunicación Efectiva.
Editorial Limusa, México 1978.

- BERLO DAVID KENNETH.
El Proceso de la Comunicación (Introducción a la
Teoría y a la Práctica).
Editorial Ateneo, Buenos Aires 1978.

- CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
(5 de Febrero de 1917)
Título Sexto: Del Trabajo y de la Previsión Social.

- CORTEZ VALENTE.
Programa Integral de Capacitación en la Empresa.
Editorial Impresora del Norte, S.A.

- CHRUDEN, SHERMAN.
Administración de Personal.
Editorial CECSA.

- DUHAL, K.M.F.
Técnicas de Comunicación Administrativa.
(Manual para Jefes o Supervisores)
U.N.A.M. 1974.

- FERNANDEZ ARENAS JOSE IGNACIO.
El Proceso Administrativo.
Editorial Diana, México 1977.

- FLORES DE G.S. Y OROSCO, G.E.
Hacia una Comunicación Administrativa Integral.
Editorial Trillas, México 1974.

- GARCIA, M.O. Y MARTIN, T.F. DE M.
Administración y Desarrollo Gerencial.
Editorial Copormex, México 1978.

- GRAIG, R.L. Y BITTEL, L.R.
Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal.
Editorial Diana, México 1975.

- HANS FRIEDRICHS.
La Moderna Dirección de Personal.
Ibérico Europea de Ediciones, S.A.

- JAMES, W.O.
Psicología.
Editorial Interamericana, México 1971.

- KOONTZ, H. Y O'DONNELL, C.
Elementos de la Administración Moderna.
Editorial Mc.Graw Hill, México 1975.

- LEY REGLAMENTARIA DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO.
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Art. 123, Apartado A, Fracc. XIII y XXXI.

- LEY FEDERAL DEL TRABAJO.
Artículos 153-A, 153-1 y 153-N.

- LUCAS, O.R.
Técnicas de Dirección de Personal.
(Manual de Personal)
Editorial Limusa, México 1977.

- MARROQUIN, Q.J.
Capacitación a Trabajadores.
Capacitación de Recursos Humanos.
Editorial Glernika, México 1978.

- PARDINAS FELIPE.
Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Introducción Elemental.
Editorial Siglo XXI Editores, S.A.

- REYES PONCE AGUSTIN.
Administración de Personal.
Editorial Limusa, México 1981.

- REZA TROSINO CARLOS.
Manual de Capacitación y Adiestramiento.
Editorial Popular de los Trabajadores.
Serie Técnica No. 5. Segunda Edición.

- SKINNER, B.F.
Tecnología de la Enseñanza.
Editorial Labor, S.A., Barcelona, 1976.

REVISTAS

- TRAINING AND DEVELOPMENT * Journal.
Published by the American Society for Training
and Development.
September 1980. Vol. 34 No. 9

- TRAINING AND DEVELOPMENT * Journal.
Published by the American Society for Training
and Development.
December 1980. Vol. 34 No. 12

- TRAINING AND DEVELOPMENT * Journal.
Published by the American Society for Training
and Development.
April 1981. Vol. 35 No. 4

- TRAINING AND DEVELOPMENT * Journal.
Published by the American Society for Training
and Development.
November 1981. Vol. 35 No. 11

F O L L E T O S

- ASOCIACION MEXICANA DE CAPACITACION DE PERSONAL, A.C.
Sistemas y Modelos de la Capacitación.
VI Seminario de Ejecutivos en Capacitación y Desarrollo.
México, 1978.

- DISPOSICIONES LEGALES Y ADMINISTRATIVAS REFERENTES A
LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO.
Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
México, 1981.

- LOS QUE Y PORQUES DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO
DE LOS TRABAJADORES.
U C E C A.
Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
México, 1981.

- U C E C A. GUIA, TECNICA PARA LA DETECCION DE
NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO
EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS.
Editorial Popular de los Trabajadores.
México 1979. Serie Técnica No. 1

- Un curso de Capacitación en Comunicación.
BANAMEX.
México 1983.

OTROS DOCUMENTOS

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION DEL
28 de Abril de 1978.

N O T A

EL VIDEOCASSETTE QUE CONTIENE LA FILMACION TITULADA LA
CAPACITACION VIDEOPROGRAMADA "COMUNICACION", SE ENCUENU
TRA A DISPOSICION DEL LECTOR QUE ESTE INTERESADO EN LA
VIDEOTESIS, MISMO QUE SE ENCUENTRA EN PODER DE LOS AUTOU
RES DE ESTE TRABAJO.