



**UNIVERSIDAD LASALLISTA BENAVENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
CLAVE 8793-24

**“METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN  
DE CURSOS DE CAPACITACIÓN, CASOS DE ÉXITO  
EN CELAYA, GTO.”**

**TESINA**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

PRESENTA:

**M. SANDRA SERRANO ACOSTA**

ASESORA:

**L.C.C. ELBA EUGENIA NAVARRO AGUILAR**

CELAYA, GTO.

ABRIL 2013



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**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.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por guiarme con fe.

A mi admirable madre la Sra. Carmen Acosta Vda. De Serrano por su apoyo ejemplar en momentos de éxito y adversidades.

A mis hermanas Irma, Vero y Vanessa, por ser mis pilares durante la carrera y conducirme a objetivos certeros personales y profesionales.

A mis hermanas Chelo y Carmen por motivarme con su ejemplo de perseverancia.

A mis sobrinas y sobrinos por su entusiasmo compartido.

A mi esposo Luis, por ser inspiración de éxito y ética profesional.

A la ULSAB-UNAM por ser mi alma mater y darme la formación de una Comunicóloga altamente competitiva en el mercado laboral.

A mis maestros y maestras por prepararme con habilidades, destrezas y actitudes que generaron conocimientos y dominios de aprendizajes permanentes.

A mi asesora Elba Eugenia Navarro Aguilar, por su profesionalismo y ética en el acompañamiento de este proyecto.

A mis amigos, Nelly, Jacinto y Vicky por los proyectos de éxito, por su lealtad, y su cariño manifiesto durante y después de la carrera.

## **DEDICATORIA**

A los hombres importantes en mi vida:

A mi padre Agustín Serrano Nava por su esencia y ejemplo (q.e.p.d.).

A mi hermano Alfredo, quien fue siempre un modelo de vida creativa (q.e.p.d.).

## **DEDICATORIA ESPECIAL**

A mi amado esposo Luis, por su invaluable apoyo y motivación compartida.

A mi mentor, amigo y colega Juan Manuel Chabolla Romero, quien confió en todo momento de mis talentos y motivó a definir mi vida profesional a la capacitación empresarial.

A mi mentora, amiga y colega Esther Sanginés, por inspirarme en la investigación documental, a la lectura y escritura.

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### **CAPÍTULO 1. CREACIÓN DE LA EMPRESA ALESSCA, EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C. PARA COMERCIALIZAR CURSOS DE MEDIO AMBIENTE**

1.1 ANTECEDENTES	2
1.2 MISIÓN	2
1.3 VISIÓN	2
1.4 OBJETIVOS	3
1.4.1 Valores	3
1.5 ORGANIGRAMA DE ALESSCA	3
1.5.1 Organigrama de EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C	4
1.6 FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4

### **CAPÍTULO 2. LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL**

2.1 ANTECEDENTES EN MÉXICO	8
2.2 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	12
2.3 IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN DE ADULTO	14
2.4 LA EMPRESA Y SU DEPARTAMENTO DE DE CAPACITACIÓN	16
2.5 LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN O LA DNC	17
2.6 ESQUEMAS SOBRE EL DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES, HABILIDADES Y DESTREZAS DEL PERSONAL	22
2.7 DISEÑO DE CURSOS, TALLERES, SEMINARIOS Y DIPLOMADOS	25

### **CAPÍTULO 3. ESTRATEGIAS COMERCIALES EN CAPACITACIÓN**

3.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO	28
3.2 NECESIDADES Y MOTIVACIÓN DEL CLIENTE	31
3.3 ANÁLISIS Y REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CLIENTE	32

3.4 PROCESO DE LA VENTA EFECTIVA	33
3.5 DISEÑO COMERCIAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS (CURSOS)	35
3.6 RELACIONES PÚBLICAS Y LOGÍSTICA DE CURSOS	36
3.7 CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES, CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDADES	37
3.8 INVERSIÓN Y COSTOS DE CURSOS NACIONALES	39
3.9 EL COMUNICÓLOGO EN LA FORMACIÓN DE INSTRUCTORES	40
3.10 EL COMUNICÓLOGO EN EL MODELO GENERAL DE CAPACITACIÓN	42
<b>CAPÍTULO 4. CLASIFICACIÓN DE CURSOS AMBIENTALES REQUERIDOS EN CELAYA Y LA REGIÓN</b>	<b>45</b>
4.1 DNC DE LA CONAGUA DIRECCIÓN LOCAL	46
4.2 DNC DE PROPAEG Y ORGANISMOS OPERADORES DE AGUA	48
<b>CAPÍTULO 5. CASOS DE ÉXITO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE CURSOS NACIONALES EN MEDIO AMBIENTE ORGANIZADOS EN CELAYA, GUANAJUATO POR ALESSCA</b>	<b>52</b>
5.1 CASO CURSO HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL. AÑO 2006	52
5.2 CASO CURSO SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA AÑO 2009	57
5.3 CASO CURSO DE BIOESTADÍSTICA. AÑO 2009	60
<b>CONCLUSIÓN</b>	
<b>ANEXOS</b>	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de tesina comprende cinco capítulos cuyo desarrollo conduce primeramente al origen de ALESSCA (acrónimo de alianzas estratégicas de capacitación). A partir de una investigación documental (5º. Semestre de la carrera), diseño y producción radiofónica sobre un despacho de capacitación (spot); detonó una visión de futuro para crear toda una empresa que fuera más allá de impartir cursos, talleres, seminarios y diplomados.

En el primer capítulo se verán los antecedentes como empresa, la misión, visión, objetivos, organigrama y toda su estructura organizacional. Es decir, todos sus ángulos de proyección y posicionamiento con los clientes.

El capítulo segundo, se da a conocer el marco de referencia sobre la capacitación en México; la importancia del proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación de adultos; el valor de un área dedicada a la capacitación en cualquier empresa; usos y funciones de la DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) como una herramienta indispensable del comunicólogo organizacional para poder crear escenarios de aprendizaje favorables para cualquier integrante de la empresa, ya sea administrativo u operativo.

El tercer capítulo se enfoca a las estrategias comerciales como instrumentos para garantizar la confirmación de cursos; desde cómo detectar las necesidades de los clientes; inversión, entrevistas y contratación de los instructores-investigadores; alianzas con universidades o centros de investigación ambientales; logística; y, hasta el manejo de medios de difusión local.

En el capítulo cuarto comprende los casos específicos sobre qué necesitan las instituciones públicas federales, estatales y municipales en relación a la capacitación ambiental. Cómo llegan a solicitar cursos, talleres, seminarios o diplomados en el rubro de medio ambiente. Se citan a la CONAGUA Dirección Local en Guanajuato; a la PROPAEG (Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Guanajuato); y a dos Organismos Operadores Municipales de Agua uno de Salamanca, Guanajuato (CMAPAS) y a JAPAM (Junta de Agua Potable y Alcantarillado de San Juan del Río, Qro.

Ya por último, el capítulo quinto consiste en presentar los casos de éxito en la comercialización de cursos nacionales para medio ambiente, donde se aprecia el potencial creativo de una egresada de la licenciatura en ciencias de la comunicación de la ULSAB, que contribuye a dar orgullo institucional con una visión del futuro llevada a la acción para trascender así, en el ámbito profesional y nacional.

Al final se presentan las conclusiones del proyecto con aspectos relevantes del comunicólogo como visionario de éxito empresarial.





# **CAPÍTULO 1**

# Capítulo 1

---

## CREACIÓN DE LA EMPRESA ALESSCA, EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL PARA COMERCIALIZAR CURSOS DE MEDIO AMBIENTE.

### 1.1 ANTECEDENTES

En 1995 se comenzó a impartir la capacitación empresarial en forma independiente con temas sobre docencia, desarrollo humano, calidad en el servicio e investigación documental. Dicha actividad profesional empezó a dar frutos pues más instituciones públicas y privadas solicitaban más eventos.

Además de una actualización continua, nuevos aprendizajes y relaciones públicas, hubo la necesidad de crecimiento a no sólo impartir programas de capacitación, sino la de investigar, contratar, vender y organizar cursos diferentes al perfil del comunicólogo con nuevos temas educativos enfocados a lo ambiental.

Alianzas Estratégica en Capacitación (ALESSCA) inició operaciones con este nombre comercial a partir de enero del 2006 cuando un cliente solicitó varios cursos relacionados con el medio ambiente. Más específicamente la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA-SEMARNAT) Dirección Local Guanajuato, y en especial un curso titulado HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL.

En esa fecha, Celaya no contaba con un instructor ni empresa que pudiera impartir cursos técnicos, por lo que se dio a la tarea de indagar con diferentes despachos, universidades y centros de investigación en la República Mexicana para hacer una alianza educativa. Se logró contactar al **CICESE** (Centro de Investigación Científica de Ensenada) con reconocimiento internacional y programas certificados por la STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social) en México.

Se pensó primeramente en su difusión local, pero al no tener respuesta, se modificó el evento de la siguiente manera:

**ALESSCA** invita al **curso nacional de HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL** duración de 40 horas con instructor internacional. Fue una negociación comercial difícil, pues se hizo a distancia vía telefónica e internet.

Desde 2006 a la actualidad, ALESSCA, adiciona a su planeación anual cursos nacionales en medio ambiente, convocando a instituciones públicas y privadas a participar en programas educativos especializados, dirigidos a biólogos, químicos, ingenieros ambientalistas, agrónomos y personas afines a este perfil académico.

ALESSCA es el nombre comercial y ya en 2009 hubo la necesidad de evolucionar e integrarse para constituir una empresa familiar como sociedad civil llamada EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN, que abarca todos los términos legales y fiscales requeridos tanto por la Secretaría de Relaciones Exteriores como Hacienda y Crédito Público (ver anexo 1).

## **1.2 MISIÓN**

Ser facilitadores del conocimiento y contribuir, con una metodología colaborativa, en los procesos de enseñanza-aprendizaje a fin de que los clientes (educandos) optimicen sus fortalezas intelectuales con resultados tangibles e inmediatos.

## **1.3 VISIÓN**

Consolidar alianzas exitosas de capacitación y aprendizaje con organizaciones inteligentes, individuales y colectivas, comprometidas en la generación del conocimiento a nivel local, nacional e internacional.

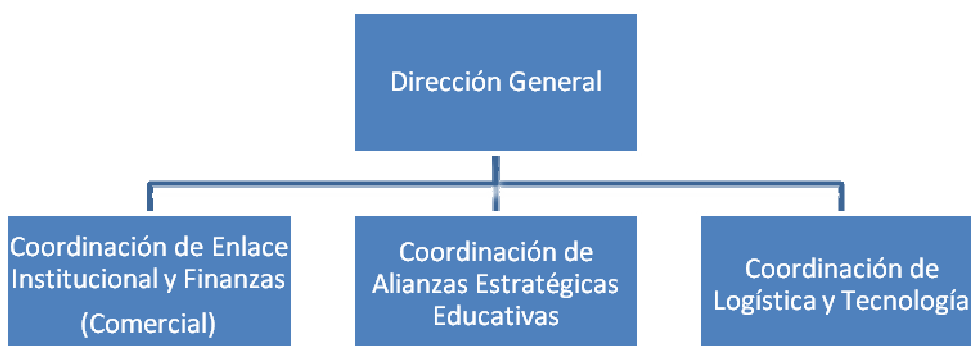
## 1.4 OBJETIVOS

- a. Investigar, diseñar, impartir, organizar y comercializar eventos de capacitación.
- b. Crear alianzas estratégicas de capacitación.
- c. Transformar actitudes para el cambio personal y social.
- d. Utilizar la tecnología para promover el aprendizaje.

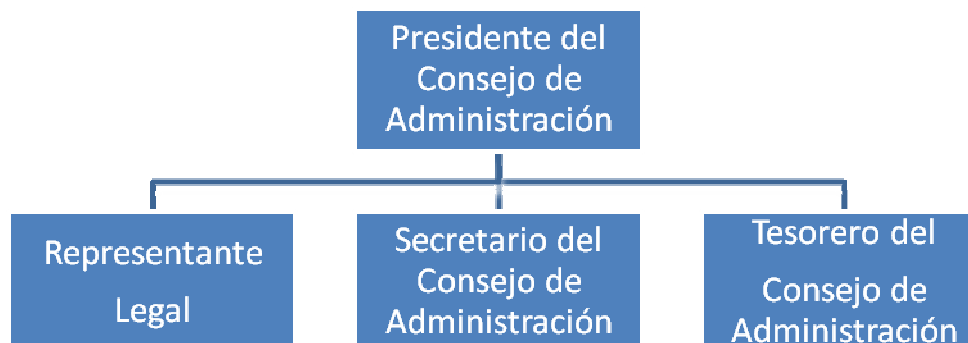
### 1.4.1. Valores

- a. Honestidad: se conduce con la verdad para fortalecer relaciones humanas y de negocios.
- b. Armonía: Integrar talentos con el fin de aprender de los demás.
- c. Comunicación: Tener la capacidad de expresarse en todos los canales comunicativos, escuchando y retroalimentando constructivamente
- d. Igualdad: Poseer un trato justo y digno con las capacidades, gustos, preferencias, credos y actitudes tanto de colaboradores, clientes y proveedores.
- e. Cooperación: Crear sinergia y con la suma de talentos individuales, fortalecer el esquema de ganar-ganar.

## 1.5 ORGANIGRAMA DE ALESSCA



### 1.5.1 Organigrama de Epicentro Educativo y Capacitación S.C.



## 1.6 FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Funciones principales de la Dirección General de ALESSCA son:

- a. La planeación estratégica de capacitación anual.
- b. Administración de recursos financieros.
- c. Contactar a clientes cautivos y diseñar sus programas educativos en base al DNC de cada giro de empresa.
- d. Investigar nuevos programas de capacitación en México para actualización de catálogo de servicios educativos empresariales.
- e. Hacer convenios de colaboración con Despachos de Capacitación, Universidades, Tecnológicos y Centro de Investigación.
- f. Elaborar cotizaciones con proveedores de capacitación y ventas.
- g. Hacer la planeación de ventas.
- h. Tener primer acercamiento con clientes nuevos.
- i. Supervisar coordinaciones de enlace institucional, finanzas y comercial.

Entrevista final con instructores.

- j. Supervisar coordinación de logística, producción de materiales didácticos y difusión de cursos.
- k. Manejo del talento humano
- l. Presentar informes de resultados administrativos y operativos al Consejo de Administración.
- m. Asegurar la viabilidad de la institución a largo plazo.
- n. Elaborar presupuestos para eventos de capacitación local y nacional.
- o. Registrar y actualizar programas de capacitación ante la STPS.
- p. Planear, diseñar y comercializar campañas permanentes para captación de clientes.
- q. Ventas nacionales.

**Funciones principales de la Coordinación de Enlace Institucional y Finanzas (Comercial) de ALESSCA.**

- a. Llevar a cabo los contactos y segundo acercamiento con clientes.
- b. Elaborar cartas-convenio y contratos para clientes.
- c. Tramitología con clientes.
- d. Presupuestar cursos, talleres, seminarios, conferencias y diplomados según su duración y costo de instructores externos para los clientes.
- e. Presupuestar viáticos de instructores
- f. Cotizar materiales didácticos impresos y audiovisuales.
- g. Diseño comercial y difusión de cursos.
- h. Atención a medios de comunicación, boletines informativos y ruedas de prensa.
- i. Captación permanente de clientes y seguimiento.
- j. Facturación de clientes y proveedores
- k. Cerrar contratos.

### Funciones principales de la Coordinación de Alianzas Estratégicas Educativas de ALESSCA.

- a. Primer contacto y entrevistas a instructores independientes, despachos de capacitación, Universidades, Tecnológicos y Centros de investigación como proveedores.
- b. Tramitología para ingresar a instructores e instituciones como proveedores externos de capacitación.
- c. Diseño de cartas-convenio y contratos de proveedores externos de capacitación.
- d. Actualización del catálogo de proveedores externos de capacitación.
- e. Tabulación sobre honorarios de proveedores de capacitación según el curso con duración y grados académicos.
- f. Negociación directa con proveedores externos de capacitación.
- g. Orientar sobre reglamento interno de ALESSCA para proveedores externos de capacitación en relación a los clientes.
- h. Garantizar la trayectoria académica de instructores-proveedores externos de capacitación.

### **Funciones principales de la Coordinación de Logística y Tecnología de ALESSCA.**

- a. Crear escenarios favorables para el aprendizaje de adultos.
- b. Diseño y producción de materiales didácticos impresos (manuales y diplomas).
- c. Investigación de materiales audiovisuales para complementar los cursos.
- d. Apoyar a instructores en la instalación y manejo de equipo electrónico.
- e. Contratar hoteles para cursos locales y nacionales.
- f. Llevar agenda de instructores internos y externos.
- g. Apoyo administrativo y operativo a instructores internos y externos.
- h. Coordinación y desarrollo de los cursos desde inauguración hasta la clausura.
- i. Coordinación de tiempos para alimentos y recesos.

- j. Manejo higiénico de alimentos y variedad para los cursos.
- k. Organización de comidas y cenas de clausura.
- l. Diseño y compra de productos promocionales para participantes (tazas, plumas, playeras, portavasos, etc.).
- m. Diseño y aplicación de evaluaciones para instructores y participantes.
- n. Diseño y actualización de página web.
- o. Instalación de soft ware (según el evento) y soporte técnico en cursos presenciales.

Funciones de los integrantes del Consejo de Administración de EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL (empresa familiar). **Ver anexo 1 (primera hoja del acta constitutiva); y 1.1 (RFC).**

Presidente.- Es la máxima autoridad y el socio mayoritario de la empresa, con voz y voto en la administración y operación eficaz de la sociedad civil.

Representante Legal.- Es la persona jurídica encargada de actuar en nombre de la sociedad civil para firmar absolutamente todo contrato con clientes y proveedores llevando a cabo el proceso legal de la empresa.

Secretario.- Es el responsable de llevar a cabo eficientemente las reuniones de socios, así como el orden del día, los acuerdos y desarrollo de actas en las sesiones de Consejo; preparación de informes y responsable de asegurar la tabulación correcta e imparcial del voto de los integrantes.

Tesorero.- Es el encargado de garantizar la liquidez de la sociedad civil y optimizar los recursos e inversiones financieras. Además realiza las gestiones sobre los fondos de la empresa. Realiza y supervisa operaciones bancarias para obtener mayor rentabilidad en el mercado.



# **CAPÍTULO 2**

# Capítulo 2

---

## LA CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

### 2.1 ANTECEDENTES EN MÉXICO

La capacitación es un proceso encaminado al incremento, desarrollo y mejora de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, con la finalidad de elevar su desempeño en el trabajo. Por ello es importante comprender cómo surgieron los primeros tipos de entrenamiento, su evolución y legislación. La capacitación es una herramienta para mejorar los procesos productivos en un mercado cada vez más competitivo.

Las acciones del proceso de la capacitación es elevar la calidad de vida de los trabajadores prepararlos para el cambio tecnológico y la innovación. Mediante la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor el potencial humano el cual a su vez recibe motivación para lograr un eficiente desempeño que se traduce en aumentos a la productividad.

En las sociedades antiguas no existía un proceso formal de enseñanza para el trabajo, sino que los conocimientos se transmitían en forma directa. Los más experimentados enseñaban lo necesario para que los demás aprendieran un oficio y se hicieran responsables de un trabajo.

En el contexto de la organización social, económica y religiosa, los aztecas ya existían una educación para el trabajo llamado el Tepochcalli y el Calmécac

mejor conocidos como centros de entrenamientos de los jóvenes de la ciudad en artes militares, la religión y la disciplina, así como adiestrar a jóvenes en el trabajo.

Ya en el México colonial el sistema de aprendices estaba a cargo de un maestro quien era el guía, propietario de herramientas y materia prima. Se tenía la oportunidad de aprender un oficio y como pago era sólo comida y alojamiento. Una vez que los aprendices adquirían conocimientos ascendían a oficiales y obtenían así su pago por trabajo. Con el progreso industrial el sistema de aprendices se fue dejando a un lado ya que los nuevos procesos productivos requerían sistemas más complejos de desarrollo tecnológico. A partir de entonces la capacitación para el trabajo adquiere un carácter más formal.

Durante el porfiriato (de 1876 a 1911), la tierra era la única fuente de riqueza en México y estaba concentrada en las manos de un pequeño sector de la población, lo que provocaba la desmedida explotación de los trabajadores del campo, las jornadas laborales eran de mínimo 14 horas al día y salarios muy bajos. Hombres, mujeres y niños eran sometidos a condiciones infrahumanas.

Tras asumir la Presidencia de México, a consecuencia del movimiento revolucionario de 1910, Francisco I. Madero decretó el 18 de diciembre de 1911 la creación del Departamento del Trabajo en la Secretaría de Fomento, Colonización e Industria para solucionar los conflictos laborales bajo un esquema conciliador.

En 1914, con Venustiano Carranza, el Departamento del Trabajo se integró a la Secretaría de Gobernación y al mismo tiempo elaboró un proyecto de Ley sobre el contrato de Trabajo y en 1917 fue promulgada la Constitución de Política de

los Estados Unidos Mexicanos que en su artículo 123 decretó los derechos de los trabajadores.

Sobre el marco legal de la capacitación en México ha sido progresiva pues la Comisión de la Constitución del Congreso Constituyente de 1916-1917 aceptó adicionar el Artículo 5º que contenía el principio de la libertad de trabajo junto con los principios de la jornada máxima de ocho horas, el descanso semanal y la prohibición del trabajo nocturno para mujeres y niños.

A lo largo de la historia de México, el tema laboral se orientó hacia los aspectos técnicos y procesos productivos y los recursos humanos estaban un poco relegados a un segundo plano, así que los trabajadores no gozaban de garantías ni derechos. Ante esta situación, surgió en las autoridades una inquietud legislar entorno a este derecho.

El derecho a la capacitación de los trabajadores fue originado en la reforma publicada en El Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 1978, en el cual se deriva la fracción XIII del Artículo 123 Apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que: “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria establecerá los sistemas, métodos y procedimientos conforme los patrones deberán cumplir con dicha obligación”. (REYNOSO CASTILLO, Carlos. Notas sobre la capacitación en México. Revista Latinoamericana de Derecho Social. No. 5. Julio-diciembre 2007. Pp. 190).

En los Artículos 153-A y 153-X de la Ley Federal del Trabajo se establece el Derecho Constitucional que todo trabajador tiene para que le sea proporcionada por su patrón la capacitación en su trabajo, que le permitiera elevar su calidad de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados por el patrón, de común acuerdo con el sindicato o con los trabajadores y

debidamente aprobados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Pudiendo convenir con los patrones y trabajadores en que la capacitación se proporcione dentro o fuera de la empresa por conducto del personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados o mediante la adhesión a los sistemas generales que se establezcan o registren en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en este último caso quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas por la adhesión.

Las escuelas o instituciones, así como su personal docente, que desee impartir capacitación deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, aclarando que los cursos y programas de capacitación de los trabajadores podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, o a una rama industrial o actividad determinada.

El registro se otorgará a las personas o instituciones que comprueben que quienes capacitarán a los trabajadores están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos; asimismo deberán acreditar satisfactoriamente a juicio de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social tener suficientes conocimientos sobre los procesos tecnológicos propios de la rama industrial o en la actividad que se pretenda impartir dicha capacitación y, por último, no mantener relación alguna con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Artículo 3º. Constitucional.

La capacitación deberá impartirse al trabajador durante el horario de trabajo, o bien, el trabajador y el patrón convenir que se imparta de otra manera.

Los objetivos de la capacitación y adiestramiento que se encuentran determinados en el artículo 153-F de la Ley Federal del Trabajo son:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de la nueva tecnología de ella.
2. Preparar al trabajador para una vacante o puesto de nueva creación.
3. Prevenir los riesgos de trabajo.
4. Incrementar la productividad
5. Mejorar las aptitudes del trabajador.

Los planes y programas de las empresas deberán cumplir los siguientes requisitos y deberán ser aplicados de inmediato:

- a) Referirse a periodos no mayores de cuatro años.
- b) Comprender todos los puestos y niveles de la empresa.

El proceso de capacitación está dirigido al mejoramiento de la calidad de las personas para desarrollar sus habilidades, conocimientos, cambio de actitudes. Su objetivo central es generar procesos de cambio para el cumplimiento de metas institucionales. Una fuerza laboral bien capacitada es clave para proporcionar a las empresas nacionales una ventaja competitiva y a los trabajadores mejores habilidades de adaptación a los acelerados cambios del mercado.<sup>1</sup>

## **2.2 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.**

Se define como un proceso constituido por una serie de etapas, donde se transmite información cuyo objetivo es producir una huella que permita la modificación de la conducta. Con ello se da la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades o capacidades y, en combinación con la experiencia, éstos generan un aprendizaje susceptible a manifestarse en un tiempo futuro.

---

<sup>1</sup>REYNOSO CASTILLO, Carlos. **Notas sobre la capacitación en México.** Revista Latinoamericana de Derecho Social. No. 5. Julio-diciembre 2007. Pp.190.

Las investigaciones realizadas en el campo de la dinámica de grupos han permitido establecer un cuerpo de normas prácticas o conocimientos aplicados, útiles para facilitar y perfeccionar la acción de los grupos.

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje constituyen procedimientos fundados científicamente y probados en la experiencia que permite afirmar una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo.

Es necesario advertir que el empleo de una técnica no basta para obtener el éxito deseado. Las técnicas tendrán siempre el valor que sepan transferirle las personas que las utilizan. Deben ser vitalizadas por la creatividad de quien las maneje; su eficacia dependerá en alto grado de su habilidad personal, sensibilidad, don de la oportunidad, capacidad creadora e imaginativa para adecuar en cada caso las normas a las circunstancias el aquí y ahora.

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje, no deben ser consideradas como fines en sí mismas, sino como instrumentos o medios para beneficiar a los miembros y lograr los objetivos del grupo. Como dice Thelen: "...una técnica no es por sí misma ni buena ni mala; pero puede ser aplicada eficaz o desastrosamente.

Las técnicas se pueden clasificar en dos grupos. Uno de ellos se refiere al trabajo activo del grupo, y el otro, al de "expertos". Las cuales son:

- Diálogo simultáneo (cuchicheo).
- Discusión en pequeños grupos (corrillos).
- Expositiva
- Phillips 66.
- Lectura comentada.
- Interrogativa.

- Foro.
- Rejilla.
- Debate dirigido.
- Tormenta de ideas.
- Role playing.
- Dramatización.
- Charola de entrada.
- Simulacro.

Las técnicas de enseñanza son una forma muy poderosa de estimular la creatividad, ayudar a las personas adultas a disfrutar el aprendizaje o, para infundir un nuevo momento de energía al proceso de capacitación desde abrir sesiones de trabajo como rompe hielo, actividades intermedias hasta de clausura.

Los instructores o cualquier persona responsable del desarrollo del personal deben auxiliarse de herramientas didácticas que estimulen el aprendizaje y hacer divertida la capacitación técnica, administrativa, desarrollo humano o especializada en medio ambiente.

La aplicación de las dinámicas y juegos deben de llevar un procedimiento durante la fase de planeación y ejecución. Las partes que la conforman son: descripción, propósito, materiales, duración, realización, revisión y variaciones.<sup>2</sup>

### **2.3 IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN DE ADULTOS.**

Cuando se habla de la importancia en la educación de adultos se refiere a la ANDRAGOGIA y a su metodología de en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Al decir que una persona es adulta, se considera en un estado emocional idóneo, porque es responsable de su propia conducta, con pleno juicio de sus actos, serenidad, dominio de sí mismo, que actúa en forma autónoma.

---

<sup>2</sup> ORRIDGE, Martin. 75 maneras de hacer divertida la capacitación. Año 2000. Pp. 14 y 15.



La Andragogía, como cuestión diferente a la Pedagogía se basa en la distinción de los propósitos, fines, formas de atención, materiales y formas de evaluación de sus aprendizajes. Definitivamente, el proceso educativo en los adultos requiere tomar las características bio-psico-sociales y sus experiencias anteriores, presentes y futuras o deseables.

Conceptualizando, la andragogía es una disciplina que se ocupa de la educación y el aprendizaje del adulto, a diferencia Pedagogía que se aplica a la educación del niño.

Cómo antecedente, la primera vez que se ocupó esta expresión, fue el maestro alemán Alexander Kapp, en 1833, quien intentó describir la práctica educativa que Platón ejerció al instruir a sus pupilos que como se sabe, no eran precisamente niños. A principios del siglo XX, se retoma el concepto por Eugen Rosenback para referirse al conjunto de elementos curriculares propios de la educación de adultos, como son: Filosofía, profesores y métodos.

En la década de los sesenta es cuando se aplica el concepto con cierta frecuencia, tanto en Europa como en América del Norte, para referirse específicamente a las técnicas, fines y en general a todo el Curriculum diseñado para llevar a cabo la educación integral en la población adulta. El enfoque de la andragogía obtuvo fuerte impulso mediante el denominado Grupo andragógico de Nottingham en los años ochenta. Bajo el interés por el proceso de la formación y de la educación permanente de hombres y mujeres adultas, de manera diferencial a la formación del niño, la UNESCO retomó el concepto en sustitución de la expresión de Pedagogía para adultos.

A últimas fechas, se ha dado suma importancia a los preceptos andragógicos para identificar la forma en que se logra el aprendizaje en la educación de adultos para lograr el desarrollo integral que les lleva a ubicarse como

individuos capaces de contribuir con logros profesionales de crecimiento personal y de intervención comunitaria y social.

Algunos autores que intentan definir a la Andragogía expresan:

... "es la disciplina educativa que trata de comprender al adulto(a), desde todos los componentes humanos, es decir como un ente psicológico, biológico y social".<sup>3</sup>

"Andragogía es la ciencia y el arte que, siendo parte de la Antropogogía y estando inmersa en la Educación Permanente, se desarrolla a través de una praxis fundamentada en los principios de Participación y Horizontalidad; cuyo proceso, al ser orientado con características sinérgicas por el Facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización".<sup>4</sup>

... (La praxis andragógica es)... "un conjunto de acciones, actividades y tareas que al ser administradas aplicando principios y estrategias andragógicas adecuadas, sea posible facilitar el proceso de aprendizaje en el adulto".<sup>5</sup>

## 2.4 LA EMPRESA Y SU DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN.

En una institución pública o privada, hay un área dedicada exclusivamente al desarrollo de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes del personal tanto administrativo, gerencial y operativo. Los jefes o coordinadores del

---

<sup>3</sup>MÁRQUEZ, A. "Andragogía: propuesta política para una cultura democrática en educación superior". Ponencia presentada en el Primer Encuentro Nacional de Educación y Pensamiento - 9 al 11 de julio de 1998 - Santo Domingo, República Dominicana. Fuente: [http://ofdp\\_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html](http://ofdp_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html)

<sup>4</sup> ALCALÁ, Adolfo. "La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada" - Fuente: <http://www.monografias.com>

<sup>5</sup> ALCALÁ, Adolfo. ¿Es la Andragogía una Ciencia?. Ponencia. Postgrado U.N.A. Caracas, Venezuela. 1999.

departamento de capacitación tienen la función de ser los diseñadores, planeadores, ejecutores y evaluadores de la educación de adultos, así como la Contratación de servicios educativos externos a la empresa en materia de capacitación.

Muchas organizaciones modernas han desarrollado la habilidad para integrar el cambio tecnológico y de información. Por ello la importancia de capacitar constantemente a sus integrantes en el área técnica, operativa, administrativa y desarrollo humano.

El desarrollo organizacional implica el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de la empresa, con el objeto de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que están bloqueando su efectividad como grupo y a tomar medidas para optimizar la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de la tarea objeto de la empresa.

El desarrollo organizacional, es una respuesta al cambio, una estrategia educacional con la finalidad de cambiar creencias, actitudes, valores y estructuras de las organizaciones de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos y al aturdidor ritmo del cambio.<sup>6</sup>

## **2.5 LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN O LA DNC.**

El diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), es parte medular del proceso administrativo aplicado a la capacitación y es además la base de una instrucción eficiente que permite satisfacer plenamente los requerimientos de entrenamiento del personal de acuerdo a los puestos que desempeñan.

Conceptualizar esta etapa es fundamental, porque si bien es un buen proceso de DNC no es garantía de éxito de un programa determinado, sin duda es la base de una serie de actividades orientadas a mejorar la productividad, propiciar la calidad y resolver los problemas más apremiantes de la organización.

---

<sup>6</sup> GUIZAR MONTÚFAR, Rafael. **Desarrollo Organizacional**. 2ª. edición. Ed. Mc Graw Hill. 2004. México. Pp. 445.

Cuando se piensa en emprender un proceso de capacitación, la primera pregunta que debe ser contestada es: ¿Hacia dónde debo orientar mis esfuerzos? Puede haber efectivamente algunas necesidades o problemas tan evidentes en una organización, que no se necesite mucha investigación para decidir que se debe hacer, sin embargo, existen también muchas otras variables que deben considerarse antes de tomar una decisión definitiva. La DNC nos proporciona información fundamental dentro del proceso de planeación, para elaborar planes y programas con características intrínsecas, que conlleven a la solución de los problemas o a la satisfacción de las necesidades.

La DNC tiene un impacto decisivo en la ejecución de los programas y sobre todo en la evaluación, de tal manera que los esfuerzos que se hagan, serán ampliamente recompensados por cursos más orientados a resultados y por un proceso de evaluación de capacitación más eficiente y lógico en función de objetivos bien elaborados, precisos y alcanzables.

Toda necesidad implica la carencia de un satisfactor. Cuando se mencionan las necesidades de capacitación, se refiere a la ausencia o deficiencia de CONOCIMIENTOS, HABILIDADES O ACTITUDES, que una persona tiene, y debe adquirir, reafirmar o actualizar, para desempeñar con eficiencia las tareas propias de un puesto, cumpliendo así con los objetivos establecidos por la empresa.

Hacerlo de una manera sistemática y organizada, trae muchos beneficios. Cuando se analizan las necesidades de capacitación se detectan desviaciones entre el “DEBE SER” o situación esperada y “LO QUE ES”, o situación real. Esto permite conocer a qué personas se debe capacitar y en qué área específica, con qué prioridad se debe dar esta capacitación y con qué

profundidad taxonómica o intensidad se debe manejar cada concepto propio del curso.

Al elaborar el DNC, es muy importante tener presente que la capacitación es la solución a los problemas o cuando menos hace una aportación a ello, cuando sus causas se relacionan con las deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes por parte de los trabajadores, pero cuando los problemas son de tipo administrativo o económico, es indudable que las soluciones integrales deben contener estrategias combinadas tanto en el terreno humano como organizacional.

La efectividad de un programa de capacitación no depende sólo de la calidad de los cursos, sino también de la forma en que satisfacen las necesidades de capacitación previamente determinadas y que contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

Las necesidades manifiestas, son aquellas que no requieren un gran estudio para determinarse. Sus efectos y causas son obvios y pueden ser como ejemplos, la instalación de nuevos equipos, el cambio de asignación en los métodos de trabajo, la contratación de nuevo personal, etc.

Las necesidades ocultas, se refieren a los problemas que en principio pueden parecer de tipo organizacional, tienen su origen en carencias de conocimientos, habilidades y actitudes, sobre todo en personal que ya tiene mucho tiempo realizando un trabajo, y que por lo mismo no se atreve a confesarlo. Abordar las cosas desde la verdadera causa de los problemas y no sólo hacia los efectos.

Necesidades para ascenso, se pueden calificar como evidentes, pero son aceptadas y su solución se hace con demandas de acción rápida e inmediata, ya que las personas pueden estar ocupando ya la nueva función o próxima a hacerlo, y esto hace que los riesgos de errores sean mayores.

Necesidades para el puesto actual, ocurren cuando las carencias están relacionadas directamente con el desempeño del puesto actual y por lo mismo se pueden calificar como urgentes, aunque muchas veces el razonamiento puede ser que si la persona de todos modos ya ocupa el puesto, los conocimientos que le hacen faltan no son los indispensables. Las causas de estas carencias pueden ser muchas, pero lo importante es darle a la persona los elementos necesarios para que pueda desempeñar eficientemente su trabajo.

- 1.- Número de trabajadores a capacitar.
- 2.- Características de las personas.
- 3.- Temas de los que se requiere capacitar
- 4.- Definir directrices del plan.
- 5.- Determinar objetivos de programas.
- 6.- Diseñar cursos efectivos.
- 7.- Optimizar el uso de recursos humanos y financieros.

Todos aquellos que de alguna manera u otra estamos ligados con la administración de los recursos humanos, sabemos que la capacitación no solamente auxilia a los miembros de la organización a desempeñar satisfactoriamente su trabajo actual, si no que sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral, ello nos permite desarrollar a esas personas para que puedan cumplir con responsabilidades futuras.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> GONZÁLEZ CORNEJO, Aurelio. "Cómo diagnosticar necesidades de capacitación". Ed. Pac. S.A. de C.V. México. 2001. Pp. 135.

Las experiencias son muy significativas: la capacitación en todos los niveles constituye, hoy, una de las inversiones más productivas en recursos humanos y una de las fuentes principales de bienestar para los trabajadores.

Existen numerosas razones para impartir capacitación, una muy relevante en nuestros tiempos lo constituye la explosión de conocimiento. Sufrimos una sed inagotable de conocimientos, una intensa curiosidad y un indomable afán inquisitivo. Es muy probable que en el futuro quienes formen parte de las organizaciones continúen experimentando ese deseo de saber.

Los beneficios de la capacitación son múltiples. Se citan algunos:

- a) Conduce a la rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- b) Mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles.
- c) Incrementa la productividad y calidad en el trabajo.
- d) Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- e) Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y convivir en ella.

## **2.6 ESQUEMAS SOBRE EL DESARROLLO DE CONOCIMIENTOS, ACTITUDES, HABILIDADES Y DESTREZAS DEL PERSONAL.**

Los conocimientos y habilidades así como las aptitudes y actitudes, que se requieren para desempeñar un puesto deben ser aprendidos por quien lo realiza.

Por consiguiente la capacitación tiene una finalidad muy específica dentro de las organizaciones. Debe suministrar las experiencias que permitan desarrollar o modificar el comportamiento de los trabajadores, de tal forma que lo que el trabajador realiza en su puesto sea eficaz para los fines y objetivos organizacionales.

Para que una empresa pueda cumplir con los objetivos que se ha propuesto es necesario que cada departamento, área o persona que ocupa un puesto determinado cumpla de manera eficiente las tareas que le han sido asignadas y que debe realizar. Es de esperarse que cada persona en su puesto, sea capaz de obtener los objetivos particulares para los que fue diseñado éste.

La capacitación es, por tanto es: “El conjunto de procedimientos formales que una empresa utiliza para facilitar el aprendizaje de sus empleados de una forma que su conducta resultante contribuya a la consecución de objetivos y fines de la empresa”. (GONZÁLEZ, CORNEJO Aurelio. Cómo diagnosticar Necesidades de Capacitación. Ed. Pac. S.A. de C.V. México 2001. Pp. 135).

Podemos afirmar, que cualquier programa de capacitación tendrá muy poco valor si no considera a los individuos para los que se va a aplicar. Todos los trabajadores buscan obtener un beneficio a través de la capacitación y un respeto a su dignidad y valores como seres humanos, por lo que la capacitación



que solamente utiliza a las personas como instrumentos se condena a sí misma al fracaso.

Si se desea que la capacitación cumpla eficazmente sus funciones deben aplicarse ordenadamente a la solución de problemas y consecución de los objetivos organizacionales. Debe ir más allá de la sola instrucción que nos libere de la improvisación, requiere que su planificación responda a situaciones de hecho.

La capacitación, para que se cumpla entonces con los objetivos propuestos, deberá apoyarse en una cuidadosa y continua investigación.

De manera específica, todo programa de capacitación que se considere adecuado se habrá estructurado sobre la base de la información que responde a los cuestionamientos siguientes: ¿Quién necesita capacitación? ¿Qué capacitación necesita? ¿En qué cosas? ¿Por quiénes? ¿Cómo? ¿En qué forma se valorarán los resultados de esa capacitación?

La investigación se convierte, entonces, en el paso número uno para establecer un programa de capacitación idóneo a nuestros requerimientos. Permite a la dirección reunir y asimilar todos los datos considerados esenciales. Empieza con hechos que indican en dónde se necesita la capacitación y de qué manera se aceptará por los beneficiarios de la misma ( Op. Cit).

El conjunto de hechos por determinar incluye:

- a) Una lista digna de crédito acerca de las habilidades y conocimientos prácticos reales y disponibles de la fuerza de trabajo.
- b) Las habilidades potenciales que pueden ser mejoradas.
- c) Las reacciones probables de los trabajadores a diversos tipos de capacitación.

d) Necesidades de capacitación determinadas por:

- La escasez real o artificial de mano de obra calificada de potencial humano.
- La excesiva fricción interna.
- Los méritos inadecuados para el ascenso.
- El exceso desperdicio y rechazo de productos.
- Los estándares de productividad insatisfactorios.
- La cantidad excesiva de quejas.
- La seguridad insatisfactoria y la gran cantidad de accidentes.
- La incapacidad para obtener ayuda conveniente.
- Quejas sin resolver.
- Registro de asistencia baja, incluyendo retardos y ausentismos.

Como conclusión podemos establecer que el diagnóstico de necesidades de capacitación obedece a varias razones.

1. Para que las personas sean más productivas en su trabajo actual y estén listas para progresar.
2. Porque el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor individual. Esto requiere que se definan y resuelvan las necesidades de crecimiento en cada miembro, lo que se traduce en un programa de desarrollo.
3. Porque todas las “personas normales” no importando su posición jerárquica, pueden hacer un buen trabajo y lo requieren hacer bien si se les da la oportunidad. Esta oportunidad se les da, en parte, cuando la

empresa prevé la necesidad de una persona de mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes.

4. Porque podemos desperdiciar tiempo, dinero y esfuerzo cuando la capacitación no está basada en necesidades que existen o que van surgiendo. (Op. Cit).

Aunque se ha pretendido establecer diferencias significativas entre los términos “adiestramiento” y “capacitación”, al hacer un análisis de los mismos, desde varias perspectivas, podemos constatar que para los fines que son utilizados, su esencia es la misma.

De acuerdo con el diccionario, sus definiciones serían las siguientes:

Capacitación: Es la acción y efecto de capacitar o capacitarse. Hacer a uno apto, habilitarlo para alguna cosa.

Adiestramiento: Hacer diestro, enseñar, instruir, guiar, encaminar.

Así tenemos que gramaticalmente no existen mayores diferencias entre ambos vocablos. Desde el punto de vista legal tampoco encontramos una adecuada definición y diferenciación de estos conceptos. En la práctica, por lo general, los criterios establecidos para llevar a cabo esta actividad hacen innecesaria una diferenciación entre ellos.

## **2.7 DISEÑO DE CURSOS, TALLERES, SEMINARIOS Y DIPLOMADOS.**

En este punto es importante discriminar las modalidades de cada uno de los programas educativos. Se imparten en centros de educación continua de universidades y empresas especializadas de capacitación, tanto modalidad presencial como virtual, ejemplo: Curso de Liderazgo, Taller de Musicoterapia, Seminario de Bioestadística, Diplomado en Comunicación Política, etc.

**Seminario:** es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Se considera seminario a las reuniones que presentan estas características siempre que tengan una duración de 20 a 40 horas y un número mínimo de 20 participantes.

**Conferencia:** es una conversación o entrevista entre varias personas para tratar importantes asuntos, políticos, científicos, literarios, etc., o de interés para una comunidad. A veces lección de un profesor o cátedra.

**Curso escolar o académico:** depende del objetivo y duración del programa, por ejemplo, en una escuela particular de inglés, el programa de niveles básico, intermedio y avanzado, cada nivel es de 8 cursos.

**Taller:** es una situación natural de aprendizaje del cual, las operaciones mentales y la afectividad forman una parte constitutiva. Es un lugar de co-aprendizaje, donde todos sus participantes construyen socialmente conocimientos y valores, desarrollan habilidades y actitudes, entre ellos.

**Diplomado:** es un programa curricular que estructura unidades de enseñanza-aprendizaje, sobre determinado tema y que tiene suficiente extensión y formalidad para garantizar la adquisición y desarrollo de un conocimiento teórico y/o práctico válido. Existen diferentes tipos de diplomados que son: profesionales y de actualización según la rama académica sobre educación continua.

La duración mínima de un diplomado será de 100 horas y cada módulo con un

mínimo de 20 horas, lo cual deberá concordar a la estructuración con el contenido del programa.

Ver anexo # 2 sobre cartas descriptivas.

NOTA:

En 1995 se comenzó a impartir la capacitación empresarial en forma independiente con temas sobre docencia, desarrollo humano, calidad en el servicio e investigación documental. Dicha actividad profesional empezó a dar frutos pues más instituciones públicas y privadas solicitaban más cursos especializados en medio ambiente (años de 2006 y 2009).

# **CAPÍTULO 3**

# Capítulo 3

---

## ESTRATEGIAS COMERCIALES EN CAPACITACIÓN

### 3.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO.

Para abordar este subtema, es necesario tener un antecedente como a continuación se presenta.

El desarrollo del concepto de mercadotecnia dio ímpetu al estudio de comportamiento del consumidor. A medida que los hombres de mercadotecnia empezaron a estudiar dicho comportamiento, pronto se dieron cuenta de que a pesar de las similitudes compensatorias, no todos los consumidores eran iguales, ni deseaban usar los productos idénticos que todos los demás usaban. Más bien, muchos consumidores preferían aquellos productos diferenciados que reflejaban más estrechamente sus propias necesidades personales y estilo de vida.

Para satisfacer mejor las necesidades especializadas de grupos selectos de consumidores, los mercadólogos adoptaron una estrategia de segmentación de mercados. Los descubrimientos del comportamiento del consumidor tienen aplicación directa para una segmentación efectiva de mercado. La segmentación de mercado se desarrolló como una respuesta a los problemas tanto de los comercializadores como de los consumidores. Una buena afirmación acerca de la esencia de la estrategia de la segmentación de mercado es el slogan de General Motor usado durante años: “Un automóvil para cada precio, propósito y personalidad”.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> SCHIFFMAN, León G. **Comportamiento del consumidor**. Ed. Prentice Hall. 3ª ed. México 1991 Pp. 741.

Más formalmente, **la segmentación de mercado es el proceso** que se sigue para **dividir un mercado potencial en distintos subconjuntos de consumidores** y seleccionar uno o más segmentos como un blanco de ataque a ser alcanzado con una mezcla distinta de mercadotecnia (Op. Cit).

En una empresa de capacitación que imparte cursos, talleres, seminarios y Diplomados, debe definir su segmentación de mercado, de no ser así existiría un fuerte desgaste administrativo, operativo, económico y humano.

Más específicamente ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN, inició sus programas andragógicos (educación de adultos) en Desarrollo Humano como:

Autoestima, Liderazgo, Manejo de Conflictos, Asertividad, Relaciones Humanas, Trabajo en Equipo y Manejo de Estrés como su Catálogo principal de cursos y su segmentación de mercado bien definido para atender necesidades concretas de los clientes. **VER ANEXO # 2. CARTAS DESCRIPTIVAS.**

Pero hubo otra segmentación de mercado que atender en negocios restauranteros, Abarroteras Gasolineras, Clubes deportivos y Organismos Operadores de Agua. Cursos como la Calidad en el Servicio, creó otras oportunidades para impartir programas tanto clientes de la iniciativa privada como a Gobiernos Municipales, Estatales y Federales en el Estado de Guanajuato.

Ahora bien, todos los programas sobre Medio Ambiente y Recurso Agua que **organiza ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C.** es otra segmentación de mercado bien definida por las necesidades NO cubiertas en los clientes de organismos descentralizados del Gobierno Federal, caso Comisión Nacional del Agua, Dirección Local Guanajuato (CONAGUA).



Lo anterior generó un área de oportunidad para el comunicólogo de la ULSAB con perfil, tanto para impartir cursos en desarrollo humano, como la de comercializar otros cursos especializados en medio ambiente.

La segmentación de mercado, como una herramienta comercial el L.C.C. permitió obtener ventas exitosas de inscripciones a nivel nacional en cursos ambientales y documentar los casos de éxito en Celaya, Guanajuato, lugar sede de los eventos.

Un L.C.C. con formación de la ULSAB en ventas, capacitación, investigación documental, relaciones públicas, logística y organizador de eventos públicos y privados, obtiene habilidades administrativas para contratar instructores especialistas certificados en medio ambiente y recurso agua, con Maestrías y Doctorados, independientes o bien, que pertenezcan a Centros de Investigación Científica y Universidades, creando así, alianzas estratégicas.

La mercadotecnia significa “guerra”. El mejor libro sobre mercadotecnia, no es obra de un profesor de Harvard, ni un colaborador de la General Motors. La mejor obra es la que escribió el general prusiano en sus días de retiro, Karl Von Clausewitz, libro escrito en 1832 titulado Sobre la Guerra, describe los principios estratégicos observados de las guerras triunfales.

La definición clásica de la mercadotecnia, hace pensar que su propósito es la satisfacción de las necesidades y deseos del consumidor.<sup>9</sup>

Philip Kotler, de la Universidad de Northwestern, afirma que la “mercadotecnia es una actividad humana orientada a satisfacer las necesidades y deseos, a través de procesos de intercambio”.

La mercadotecnia es una herramienta indispensable de un comunicólogo para comercializar la capacitación empresarial, satisfaciendo necesidades del cliente-consumidor.

---

<sup>9</sup> RIES, Al. **La guerra de la Mercadotecnia**. Ed. Mc Graw Hill. México 1988. Pp. 213.

La capacitación empresarial es un servicio y como tal intangible: no se ve, no toca, pero si se percibe. Desde una óptica comercial, cualquier curso debe ir bien dirigido al mercado potencial como los son todas aquellas personas que están en un proceso de educación continua.

### **3.2 NECESIDADES Y MOTIVACIÓN DEL CLIENTE.**

Cuando se piense en el programa de capacitación, se deben considerar las siguientes necesidades en forma de preguntas:

- ¿Por qué se lleva a cabo el programa?
- ¿Cuáles son los objetivos del programa?
- ¿Quién debe asistir al programa?
- ¿Qué antecedentes y experiencias deberán tener los asistentes?
- ¿Qué información previa al programa es necesaria para los participantes?
- ¿Cómo van a recibir esa información?
- ¿Cómo se les presentará la información?
- ¿Dónde se llevará a cabo el programa o curso?
- ¿Qué instalaciones están disponibles?
- ¿Cómo deben estar las condiciones del lugar y el equipo?
- ¿Necesitamos proveer a los participantes de alojamiento o medios de transporte?
- ¿Cómo daremos a conocer a los participantes de todos los preparativos y arreglos para el curso?

Una vez resueltas las interrogantes anteriores, con el cliente, se procede a presentarle el contenido temático con los objetivos generales, particulares y específicos; así como la guía de instrucción con la metodología de aprendizaje, formatos de evaluación al desempeño; el Curriculum Vitae del o los instructores del curso. Externarle todos los beneficios sobre dominios de aprendizaje cognitivo, psicomotriz y afectivo que van a adquirir los asistentes al curso. Lo

anterior es el enfoque motivador e inspirador de un programa efectivo de capacitación.

La motivación e inspiración para que los participantes aprendan, es básica para cualquier sesión. Éstos deben estar receptivos al aprendizaje. Tener presente que los adultos aprenden cuando desean aprender y conocer las aplicaciones de lo aprendido en forma inmediata.

El instructor debe dominar el curso a impartir, es una autoridad moral frente al grupo, sincero, honesto, cordial, proactivo, puntual, respetuoso, creativo, solucionador de dudas, hacer sentir importante a cada persona, ser entusiasta y positivo.

### **3.3 ANÁLISIS Y REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL CLIENTE.**

Para llevar a cabo un análisis y requerimientos en la planeación de un programa de capacitación es primero establecer los objetivos y conducir a un destino definido de aprendizajes. Esto ayudará a motivar a los asistentes del curso.

Es importante llevar a cabo una evaluación diagnóstica de los participantes. Pues no es lo mismo la información que se recibe del coordinador o jefe de capacitación de la empresa (cliente quien contrata); a las personas que estarán en el curso.

De acuerdo al tipo de capacitación (curso, taller, seminario, etc.) lo ideal es tener un grupo de individuos con antecedentes similares en educación académica, experiencia, edad promedio, conocimientos previos del tema, duración en la empresa, gustos, preferencias; si van voluntariamente o se les exige la asistencia al curso, número de participantes (no mayor a 30 personas, sería anti didáctico).

Sobre instalaciones del lugar, se debe considerar un espacio con excelente iluminación natural y en su defecto luz artificial si fueran sesiones vespertinas de trabajo.

Tener en cuenta la ventilación del lugar con aire acondicionado para regular la temperatura (calor o frío) según el clima y la temporada del año. Se debe favorecer la comodidad de los participantes. Esto propicia escenario favorable para el aprendizaje (espacio físicos acordes a la capacitación).

Aislar el ruido exterior para evitar distracciones de los asistentes al curso.

El montaje del mobiliario especificar acorde al número de asistentes y modalidad: tipo taller con mesas de trabajo grupal, equipo, maquinaria; o en aula formación de herradura, o una “U”, en “V”; en islas, o butacas individuales, mesas tipo tabloneros para tres personas en caso de un curso de computación, etc. Evitar obstáculos que puedan provocar accidentes. Ejemplos: cables sueltos en el aire o en el piso.

En cuanto a los materiales, inspeccionar y probar cuidadosamente los aparatos a usar antes del evento. Si se requieren video proyectores, llevar de repuesto lámparas extras, computadoras y extensiones de luz. Colocar la pantalla en el ángulo correcto con visión a todos los participantes. Llevar un señalador con luz roja y puntero, ideal para enfatizar contenidos en diapositivas.

El Pintarrón y rotafolios deben estar en buenas condiciones, borrador, marcadores, hojas, plumas, lápices, gomas, sacapuntas eléctrico, manuales de los participantes, etc. Todo debe estar en la lista de verificación y a la mano del instructor al momento de impartir el curso.

### 3.4 PROCESO DE LA VENTA EFECTIVA.

En la actualidad, los negocios claman por más “mariscales de campo”, más gente capaz de responsabilizarse de planear y dirigir un programa de mercadotecnia completo. Los atributos clave de los cerradores de ventas son dominio del producto o servicio, excelentes habilidades comunicativas, flexibilidad, coraje e intrepidez.

Actualmente se vive en un mercado de “competencia”, sin tregua; una vez prendida la maquinaria, nadie se resigan a perderla. Los directivos empresariales agudizan cada vez más las estrategias para conseguir mejores planes de financiamiento que les permitan reforzar las operaciones de la compañía.

Al aumentar la producción, se incrementa la fuerza de ventas que representa la “columna vertebral” dentro de la estructura de la empresa. Los vendedores necesitan especial atención y una capacitación profesional continua.<sup>10</sup>

Se citan los diez pasos de una venta efectiva en capacitación.

**Primero:** Conocer al cliente como la palma de tu mano, tanto en su área de desempeño como su institución completa. Tanto interna como externamente.

**Segundo:** En una entrevista en “frío” (primera vez) causar la mejor impresión, desde una imagen personal perfecta hasta el dominio del servicio educativo empresarial.

**Tercero:** Usar palabras y frases poderosas que vendan durante todo el tiempo que permanezcas con el cliente.

**Cuarto:** Crear puentes de interés, empatía y oportunidad de servir.

**Quinto:** Hacer una conexión emocional y no con signos de pesos.

**Sexto:** Registrar toda la información que te dé el cliente y calentar la venta.

---

<sup>10</sup> CHEJADE, Rafael. **Empresa, Ventas y el Hombre**. Editores asociados S.A. México.1974. Pp. 118.

**Séptimo:** Dar beneficios y testimonios de otros de tus clientes. Marcar la diferencia positiva versus la competencia y sus carencias.

**Octavo:** Llevar consigo publicidad impresa o digital de los cursos.

**Noveno:** Vender soluciones efectivas a corto plazo sobre sus problemas de capacitación. Cambiar la palabra “costo” del curso es; por “inversión”.

**Décimo:** Cerrar el proceso de venta con la firma con un pre-contrato. Concluir con frases de exclusividad y ego para con el cliente. Agradecerle y felicitarlo por la decisión de contratar nuestro curso, citando los múltiples beneficios del proceso de enseñanza-aprendizaje para los asistentes al curso.

### 3.5 DISEÑO COMERCIAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS (CURSOS).

Cuando se habla de un diseño comercial para cursos, se debe considerar el trabajo desde gabinete, la planeación, la modalidad del proceso educativo: ya sea curso, taller, curso-taller, Simposio, Conferencia, Seminario o Diplomado. Primero se trabaja el formato a presentar **al cliente** según sus necesidades o expectativas de capacitación.

El diseño comercial de un curso, implica toda la estructura mercadológica, desde testimoniales, impresos, audios, video promocionales hasta su difusión en internet y redes sociales. Si es un curso a grupo cerrado (In Company) o abierto al público en general (con cierta especialización: vigilantes, biólogos, secretarias, gerentes, etc).

En tiempos actuales, la campaña de difusión para comercializar cursos de capacitación debe hacerse con gran creatividad, poco presupuesto y su difusión en internet como medio de mayor posicionamiento de los interesados en la Educación Continua tanto de particulares como de empresas.

### 3.6 RELACIONES PÚBLICAS Y LOGÍSTICA DE CURSOS.

Las relaciones públicas son el conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinada y sostenida a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos. Escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso y fidelidad entre clientes y proveedores (empresa de capacitación). El publirrelacionista debe ser el más informado día con día, incluso hora tras hora de todo acontecimientos interno y externo de la organización.<sup>11</sup>

Las relaciones públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social que debe ser estudiado con máximo esmero para quien dirige un programa de relaciones públicas a fin de ganar la aceptación del cliente.

En el ámbito de la capacitación empresarial, las relaciones públicas juegan un papel trascendente. Hay un rol de cliente proveedor (ALESSCA) quien provee de capacitación al cliente y cubre una necesidad manifiesta que se convierte en una conexión comercial de relaciones públicas.

Al hacer contacto de ALESSCA con el cliente, las relaciones públicas definirán el éxito o fracaso de un contrato de capacitación. El licenciado en Ciencias de la Comunicación experto en la materia con el dominio de habilidades comunicativas orales, debe conquistar al prospecto o cliente para cerrar el contrato. Sabiéndole “vender” los beneficios de la capacitación empresarial.

---

<sup>11</sup> ACADEMIA NACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS A.C. **10 casos de Relaciones Públicas**. .Ed. Edamex. México. 1999. Pp. 117.

**La logística de cursos** de capacitación, comprende el conjunto de acciones que complementarán el proceso de enseñanza aprendizaje. En la tabla siguiente (sintetizada) se aprecia el diseño y operación logística de un curso.

LOGÍSTICA ANTES, DURANTE Y AL FINAL DE UN CURSO DE CAPACITACIÓN				
Antes	Antes	Durante	Durante	final
Fase de preventa	Fase administrativa	Fase desarrollo didáctico	Fase intermedia Atención a proveedores instructores	Fase de cierre
Hacer cita con el cliente Preparar publicidad impresa o digital, carpeta con portafolios de cursos, pre contratos y formatos de cartas autorización para el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar al instructor su cotización y temario del curso a contratar.</li> <li>Una vez aprobado por el cliente debe entregar su recibo de honorarios.</li> <li>Requerirle documentos personales y profesionales para la elaboración de su contrato para impartir el curso; manual del instructor, guía instruccional, evaluaciones para participantes y requerimientos didácticos para impartir el curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar los manuales para participantes con cartas y de bienvenida.</li> <li>Cronograma Plan de sesión</li> <li>Gafetes</li> <li>Materiales didácticos adicionales</li> <li>Aulas y condiciones aptas para el curso: iluminación, ventilación, montaje de mobiliario,</li> <li>rotafolios, hojas, etc.</li> <li>Equipo de proyección</li> <li>Alimentos y sus horarios</li> <li>Requerimientos técnicos y humanos</li> <li>Recepción de participantes y entrega de manuales.</li> <li>Pasar lista de asistencia.</li> <li>Protocolo y bienvenida al curso.</li> <li>Impartición del curso y sus horarios (recesos y comida).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reservación de para hospedaje en hotel.</li> <li>Transporte aéreo o terrestre.</li> <li>Traslados en ciudad sede del curso.</li> <li>Alimentos (desayuno, comida y cena)</li> <li>Itinerario</li> </ul>	<p>Aplicación de evaluación intermedia y final. Retroalimentación de participantes. Evaluación al curso e instructor. Entrega de Diplomas. Foto de generación Brindis de clausura.</p>



### **3.7 CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES, CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDADES.**

En este apartado, la contratación es labor de la Dirección de ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C. ya que es quien hace el primer contacto con el cliente, lleva a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) al cliente; aplica la evaluación diagnóstica de los participantes, identifica el pre-temario para el proveedor de capacitación externa (instructor especialista) y colabora conjuntamente en los contenidos de la guía instruccional con éste para detallarlo y hacerle “el traje a la medida” del cliente.

Hace entrevista al instructor y aplica un examen de dominios de aprendizajes sobre su especialidad, contenidos del curso, evaluaciones a aplicar y técnicas grupales para el curso a impartir.

Una vez aprobada esa fase, se procede a solicitarle documentos personales y académicos; cotización de sus servicios, factura o recibo de honorarios. Se le entrega contrato como proveedor externo de capacitación, cronograma, lista de materiales didácticos adicionales, duración, lugar y fecha y logística del curso a impartir.

El instructor debe entregar el manual del participante con una semana de anticipación al evento para su reproducción (entregar este material a los asistentes con la guía instruccional, plan de sesión y cronograma de actividades).

Hay una persona de ALESSCA de apoyo para el buen desarrollo del curso y quien es un auxiliar de recursos humanos para el instructor. Suele ser un observador y en caso de contingencias, tiene la atribución para ajustar las

condiciones del lugar o ajustar las necesidades para el buen desarrollo del curso.

Para el caso de contratar servicios educativos más especializados con Universidades o Centros de Investigación Biológica en cursos técnicos sobre medio ambiente y recurso agua; se hace un convenio o alianza de colaboración con ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL donde firman los Representantes Legales de cada institución en la contratación del curso con los procedimientos tanto administrativos como del proceso de enseñanza-aprendizaje; logística, avituallamiento, hospedaje, transporte aéreo (en caso de ser requerido); transporte terrestre, traslados y atención personalizada al instructor. La forma de pago (al terminar el evento), con los datos bancarios de la Universidad o Centro de Investigación Biológica para transferencia electrónica.

### **3.8 INVERSIÓN Y COSTOS DE CURSOS NACIONALES.**

En este subtema se hace un estimado sobre un caso exitoso de inversión en el **primer curso nacional organizado por ALESSCA del año 2006**, llevado a cabo en la ciudad de Celaya, Gto.

Una de nuestras principales clientelas en medio ambiente es la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA). Quien solicitaba un curso difícil de encontrar en Celaya, titulado “HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL” con una duración 40 horas.

Se localizó y contrató al proveedor del curso, siendo éste el **CICESE** (Centro de Investigación Científica de Ensenada) en el Estado de Baja California Norte. Se cotizaron honorarios, carpetas para participantes, diplomas, avión, traslados

terrestres, hospedaje y alimentación, renta de hotel para impartir el curso, servicio de cafetería y tazas publicitarias. Dando un costo neto de **\$75, 000.00 pesos**. De los cuales **\$50,000.00 pesos** eran pagaderos al CICESE al confirmar el evento con un mes anticipación.

Los otros **\$25,000.00 pesos** correspondían al transporte aéreo, hotel y alimentos—estancia del instructor con tres alimentos diarios por una semana—renta de la sala de capacitación en mismo hotel. Y objetivo de la ganancia para ALESSCA fue obtener misma cantidad de **\$75,000.00 pesos** por comercializar y organizar el curso nacional.

La ventaja comercial fue una inversión mínima. **La estrategia exitosa consistió en la PRE-VENTA del curso**. Cobrando la cantidad de **\$7,500.00 pesos IVA** incluido por persona. El cupo del curso fue 21 asistentes, obteniendo un total de ventas de **\$157,500.00 pesos** cubiertos a un mes antes de llevarse a cabo el curso.

De esta forma, ya se tenía efectivo para pagar al CICESE, los traslados, hospedaje, alimentación, hotel sede, etc.

La inscripción al curso, se respaldaba con una leyenda a pie de página que decía: “En caso de no cubrir el mínimo de participantes, se pospone o se cancela el curso, reintegrando la inversión de cada participante. Por su comprensión...gracias.”

### **3.9 EL COMUNICÓLOGO EN LA FORMACIÓN DE INSTRUCTORES.**

El perfil del Licenciado en Ciencias de la Comunicación tiene toda una serie de alternativas en su desarrollo profesional. En la disciplina educativa como formación de instructores se le reconoce también como un facilitador del

aprendizaje ya sea frente a un grupo de adolescentes preparatorianos, secretarías, choferes hasta en un grupo empresarial de altos ejecutivos.

El comunicólogo cuenta con habilidades y competencias comunicativas, así como investigador documental. Se entiende la comunicación como un intercambio mutuo de hechos, ideas, opiniones y emociones que comprende la transmisión, exposición y la recepción. Sin una comunicación eficaz, no habrá instructor ni habrá enseñanza.

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje son la manera o procedimiento uniforme para enseñar a una persona o grupo de aprendices. El comunicólogo se convierte en el gestor de dicho proceso porque promueve intereses del grupo, crea conciencia e importancia del participante dentro de la empresa. Presenta todo un programa de capacitación con objetivos a alcanzar claros y específicos. Proporciona experiencias útiles y apropiadas; genera aprendizaje significativos y evalúa constantemente el proceso instruccional.

Usa la técnica del encuadre para determinar los límites del curso y consiste en una sencilla charla respecto a las expectativas iniciales del grupo. Formula preguntas sobre inquietudes, objetivos, contenidos y actividades a realizar.

Emplea ejercicios estructurados mejor conocidos como dinámicas de grupos cuya finalidad es vivenciar experiencias específicas del aprendizaje de adultos.

Las dinámicas más conocidas son:

- A. De apertura o romper el hielo.
- B. Competencia
- C. Comunicación inter grupal.
- D. Desarrollo del conocimiento grupal.
- E. Liderazgo.
- F. Retroalimentación.

- G. Sensibilización.
- H. Toma de decisiones en grupo.
- I. Productividad y creatividad.
- J. Clausura.

El instructor es la persona que domina una o varias especialidades u oficios. Y cuya misión es transmitir las y enseñarlas a otras personas, con una metodología de aprendizaje exclusiva para adultos.

El comunicólogo-instructor-facilitador de aprendizaje debe poseer fortalezas altamente calificadas como se aprecian en el siguiente cuadro.

Líder	Inspirador	Positivo	Osado	Persistente	Ordenado
Sociable	Cálido	Seguro	Decisivo	Competitivo	Fiel
Entusiasta	Amigable	Autosuficiente	Investigador	Respetuoso	Detallista
Inteligente	Popular	Autónomo	Tenaz	Sensible	Culto
Optimista	Jovial	Autocrítico	Productivo	Planificador	Observador
Alegre	Persuasivo	Abierto	Analítico	Puntual	Idealista
Adaptable	Perfectible	Paciente	Atento	Confiable	Extrovertido
Comunicativo	Tolerante	Conciliador	Con escucha	Equilibrado	Ético
Visionario	Apasionado	Carismático	Responsable	Creativo	Conversador

### **3.10 EL COMUNICÓLOGO EN EL MODELO GENERAL DE CAPACITACIÓN.**

“Tenemos que ahorrar dinero, reduzca el presupuesto de los programas de capacitación.” Cuántas veces el presidente de una organización repite esta frase. Parece que cuando una organización se enfrenta a una crisis financiera, los primeros en sufrir las consecuencias son los programas de capacitación.

Estos deberían ser considerados como una inversión en los recursos más valiosos de la compañía...los humanos. Pero con demasiada frecuencia se

consideran un “gasto” que debe ser evitado siempre que sean posibles. Los conocimientos técnicos requieren ser puestos al día constantemente, y a medida que aparecen nuevas técnicas, los programas de capacitación se convierten en una necesidad vital.

Sin embargo, muchas compañías gastan importantes cantidades de dinero en programas de capacitación, sin considerar las necesidades presentes y futuras de la organización. En tal caso, no es de sorprender que una organización considere a dichos programas como un elemento de una importancia limitada.

Los programas de capacitación en una organización son:

**Primero:** Llevar a cabo una Detección de Necesidades de Capacitación del personal tanto administrativo como operativo.

**Segundo:** Tener un Modelo General de Capacitación anual.

**Tercero:** Tener distintas maneras de evaluar las capacidades de los individuos, así como las necesidades de capacitación de la organización.

**Cuarto:** Contar con instructores internos o contratar despachos o empresas externas de capacitación.

Los programas de capacitación pueden ser definidos como cualquier programa de instrucción relacionado con el trabajo diseñado para mejorar los conocimientos, habilidades o actitudes de los miembros de una organización.

Un programa de capacitación puede ser dirigido por un asesor ajeno a la empresa, siendo un modelo médico-paciente cuando el asesor diagnostica las “enfermedades” de la organización, prescribe un programa de capacitación específico y lo administra y el modelo procesal, cuando el asesor y varios miembros de la organización diagnostican y corrigen conjuntamente los defectos de la organización.

En un Modelo General de Capacitación, se toman metodologías generales a escuelas, colegios o universidades. En este apartado se tomarán algunas teorías educacionales establecidas para desarrollar este modelo.

Unos de los primeros modelos generales fue establecido por Glaser (1962) quien enumeró cuatro componentes básicos: objetivos de la instrucción, conducta de entrada, procedimientos de la instrucción y la evaluación del desempeño.

DeCecco (1968) propuso un modelo al de Glaser aunque añadió el Feedback. Kibler, Barker y Miles (1970) presentaron su Modelo General de Instrucción que también incluía cuatro componentes (más el feedback); objetivos de instrucción, evaluación previa, procedimientos de instrucción y de evaluación. Todos estos componentes deben interaccionar. Brooks y Friedrich (1973) adaptaron a la mayoría de estos modelos en la enseñanza para adultos.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> GOLDHABER, Gerald M. **Comunicación Organizacional**. Ed. Diana. México 1984. Pp. 423.

# **CAPÍTULO 4**



## Capítulo 4

---

### CLASIFICACIÓN DE CURSOS AMBIENTALES REQUERIDOS EN CELAYA Y LA REGIÓN.

En este apartado se abordará una metodología de trabajo que realiza el Licenciado en Ciencias de la Comunicación para la Detección de Necesidades de Capacitación de la Comisión Nacional del Agua Dirección Local en Guanajuato (ubicada en la ciudad de Celaya); así como de la Procuraduría de Protección al Ambiente en el Estado de Guanajuato (PROPAEG) en Salamanca, Gto. y del Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca (CMAPAS).

En este contacto con los organismos gubernamentales en medio ambiente, el comunicólogo tiene la función de recibir toda la información sobre las necesidades de aprendizaje de los trabajadores de confianza y sindicalizados para diseñar los contenidos temáticos sobre programas de capacitación.

Las tres instituciones: una del ámbito federal, otra estatal y la última municipal son clientes asiduos de ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL. Las tres conservan una ética del servidor público para no dar información confidencial sobre normas y procedimientos internos. ALESSCA, como empresa prestadora de servicios en capacitación sólo participa como intermediaria en la venta, contratación de instructores, organización, evaluación y logística de los cursos.

Es necesario hacer énfasis en este caso, donde el comunicólogo, para atender al cliente, canaliza y contrata al instructor especialista en un área de medio ambiente. Ejemplo: La institución solicita un curso-taller sobre “Laboratorio y

Análisis de Agua”. Se contrata a un especialista Químico Farmacobiólogo con experiencia comprobada en capacitación empresarial y certificado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Se hace una entrevista con el jefe de capacitación, quién solicitó el curso-taller para delimitar el tema y los objetivos de aprendizajes. Posteriormente se hace una evaluación diagnóstica a los participantes para determinar sus conocimientos, habilidades y destrezas antes del evento, ajustar el temario, las prácticas, lugar, duración y horario.

En el siguiente subtema, se abordará una clasificación de cursos ambientales requeridos en la ciudad de Celaya, Gto. y la Región solicitados por una instancia federal, estatal y municipal (caso Salamanca, Gto.), como clientes de ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C.

#### **4.1 DNC DE LA CONAGUA. DIRECCIÓN LOCAL**

La Detección de Necesidades de Capacitación de la Comisión Nacional del Agua, Dirección Local Guanajuato (ubicada en Celaya, Gto.) la hace directamente oficinas centrales de la ciudad de México. La responsable de personal, sólo entrega la lista de cursos relacionados con el sector hídrico para que en una primera fase, se presenten los contenidos temáticos, Curriculum Vitae del instructor(es) y la cotización.

Una vez aprobado este esquema por el titular del área donde se impartirá el curso-taller, se procede a confirmar el evento con la elaboración de un contrato de servicios de capacitación por adjudicación directa o concurso.

A continuación se presenta una clasificación de cursos diversos solicitados a ALESSCA por la CONAGUA.

<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>DIRIGIDO A:</b>
Formación de la Asistente Ejecutiva	20 horas	Secretarías Sindicalizadas y de confianza
Manejo de Estrés	20 horas	Jefes de mandos medios
Técnicas de Laboratorio y análisis de agua	30 horas	Técnicos de laboratorio
Mantenimiento de Redes Hidráulicas	30 horas	Ingenieros Mantenimiento
Sistemas de Información Geográfica	40 horas	Técnicos e Ingenieros de Residencia Técnica.
Redacción Periodística	24 horas	Jefe de Comunicación Social
Fotografía Digital	30 horas	Jefe de Comunicación social
Sistemas de captación de agua de lluvia	30 horas	personal de cultura del agua
Arc View versión 9	30 horas	Ingenieros de sistemas
Hidrogeoquímica Ambiental	40 horas	Biólogos del área técnica
Emergencias Hidráulicas	24 horas	Área de seguridad y siniestros
Juicio agrario	40 horas	Área jurídica
Diseño de pozos	40 horas	Área de construcción
Mantenimiento de presas	40 horas	Área de construcción
Operación de plantas de tratamiento y lodos activados	60 horas	Área de construcción
Tratamiento de aguas residuales	40 horas	Ingenieros de laboratorio
Remediación de acuíferos contaminados	40 horas	Biólogos del área técnica
Potabilización de agua	30 horas	Ingenieros de laboratorio
Modelación de redes hidráulicas	40 horas	Área de construcción
Actualización fiscal	24 horas	Financieros

## 4.2 DNC DE LA PROPAEG Y ORGANISMOS OPERADORES DE AGUA.

Como anteriormente se manifestó, la DNC es información exclusiva de cada institución y solamente convocan a ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C., para la contratación de cursos-talleres.

A continuación se presenta la clasificación de cursos-talleres de la Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Guanajuato (**PROPAEG**), que a nivel estatal atiende las urgencias naturales de cada municipio, como inspeccionar, verificar y promover certificaciones en auditoría ambiental, por lo que su personal debe estar calificado en los siguientes programas de capacitación:

<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>DIRIGIDO A:</b>
Normatividad ambiental	24 horas	Inspectores
Impacto ambiental y riesgo	24 horas	Inspectores
Sistemas de calidad ambiental	24 horas	Inspectores
Emergencias Hidroecológicas	24 horas	Jefes de seguridad ambiental
Áreas naturales protegidas	24 horas	Jefes de seguridad ambiental
Legislación ambiental y actos de autoridad	24 horas	Área jurídica
Manejo adecuado de residuos peligrosos	24 horas	Personal de seguridad ambiental
Ecotoxicología y salud ambiental	30 horas	Jefes de seguridad ambiental
Manejo de residuos urbanos	24 horas	Jefes de seguridad ambiental
GPS	30 horas	Inspectores
Bioestadística	40 horas	Jefes de seguridad ambiental

Sobre organismos operadores de agua en el estado de Guanajuato, se tiene el caso del Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca (**CMAPAS**), como cliente de ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C. quien también hace internamente su DNC y sólo nos solicita sus cursos técnicos y administrativos, como está en la siguiente clasificación:

### CLASIFICACIÓN DE CURSOS DE CMAPAS

<b>NOMBRE DEL CURSO</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>DIRIGIDO A</b>
Ley de adquisiciones	24 horas	Personal de jurídico
Manejo de extintores	24 horas	Personal de mtto.
Administración de proyectos	30 horas	Personal de la Dirección de agua potable y alcantarillado
Primeros auxilios	24 horas	Personal de mtto.
Excel avanzado	30 horas	Personal contable
Ley del IMSS	24 horas	Personal de jurídico
Plomería básica	30 horas	Personal sindicalizado de cuadrillas de alcantarillado
Autocad	30 horas	Ingenieros de construcción
Operación de equipo móvil de bombeo		Personal de mtto.
Manejo seguro de gas cloro	30 horas	Personal de mtto.
Nomipaq	30 horas	Personal de nómina
Albañilería	30 horas	Personal sindicalizado de cuadrillas de alcantarillado
Obra pública		Ingenieros de construcción
Redacción y control de documentos.	24 horas	Secretarias, asistentes y personal de archivo
Relaciones humanas	16 horas	Personal de ventanilla y cajas
Calidad y servicio a usuarios	12 horas	Personal de ventanilla y cajas
Electricidad básica	30 horas	Personal sindicalizado

		de cuadrillas de alcantarillado
Trabajos en espacios confinados	24 horas	Ingenieros de mtto.
Manejo vehicular	24 horas	Choferes de pipas
Software de cálculo hidráulico	30 horas	Ingenieros de sistemas hidráulicos.
Cultura del agua	24 horas	Comunicación social
Redacción periodística	24 horas	Comunicación social
Liderazgos	16 horas	Directores de área
Ahorro y uso eficiente de energía	24 horas	Ingenieros de mmtto.

El licenciado en Ciencias de la Comunicación cuenta con los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para transformar la información que llega a sus diversos dominios de aprendizaje.

En los casos anteriores, el coordinar eventos de capacitación, aumenta su capacidad de respuesta en la búsqueda de satisfacciones del cliente. Genera oportunidades de éxito en proyectos de capacitación.

El comunicólogo como investigador documental, propicia una indagación sobre perfiles profesionales de instructores altamente calificados tanto para el sector hídrico, medios ambiente, calidad en el servicio y desarrollo humano.

Los proveedores de ALESSCA-EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C. son instructores independientes, despachos de capacitación avalados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, Universidades y Centros de Investigación Biológica, mismos que a continuación se enlistan.

INSTITUCIÓN	LUGAR	NIVEL ACADÉMICO DE INSTRUCTORES
"CICESE", Centro de Investigación Científica de Ensenada.	Baja California Sur.	Maestrías y doctorado en Hidrogeología de Alemania. <b>Thomas Günter Kretzschmar (medio ambiente)</b>
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y su Centro de Investigación Biológica.	Hidalgo.	Maestría y doctorado en ciencias biológicas por la Universidad de Maryland, E.U. <b>Iriana Zuria Jordan. (medio ambiente)</b>
<b>"ECBE" Escuela de Capacitación en Brigadas de Emergencia</b>	Celaya, Gto.	Especialista en Brigadas y Seguridad Industrial. <b>I.Q. José Luis Jiménez Romero</b>
<b>"CIA"</b> Consultores Industriales Asociados.	Celaya, Gto.	Q.F.B. <b>Jaime Sánchez Nungaray.</b> Ing. <b>Abraham Soto (medio ambiente)</b>
<b>"ATI"</b> Asesoría para la Transformación Integral.	Irapuato, Gto.	Psicólogo, Maestría y Doctorado en Educación. <b>Manuel Ramos Arredondo (Desarrollo Humano)</b>
Instructora independiente	Celaya, Gto.	Maestría y doctorado en sociología. <b>Esther Sanginés (Redacción periodística)</b>
Instructor independiente	Celaya, Gto.	Maestría y doctorado en educación. <b>Juan Manuel Chabolla Romero (Redacción y estilo).</b>

# **CAPÍTULO 5**



# Capítulo 5

---

## CASOS DE ÉXITO EN LA COMERCIALIZACIÓN DE CURSOS NACIONALES EN MEDIO AMBIENTE, ORGANIZADOS EN CELAYA, GUANAJUATO POR ALESSCA.

Este último capítulo presenta los tres casos de éxito, donde una egresada de la licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la ULSAB-UNAM, hace historia en Celaya, Guanajuato con la difusión, comercialización, organización y logística de cursos nacionales en medio ambiente.

### **La estrategia efectiva de venta fue:**

- a) Difusión nacional vía internet y redes sociales.
- b) Venta directa personalizada.
- c) Viral (recomendación de clientes)

### **5.1 CASO CURSO HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL. AÑO 2006.**

La Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) Dirección Local Guanajuato (sede Celaya), requería un curso sobre **HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL**, solicitándolo a ALESSCA. Era la primera vez que un cliente lo pedía. Lamentablemente en ese momento, no se contaba con la oferta de cursos, talleres, seminarios y diplomados en medio ambiente. Como proveedores de capacitación en programas empresariales sólo se tenían cursos-talleres en Desarrollo Humano y Calidad en el Servicio. Lo ambiental estaba muy ajeno al mercado de ALESSCA.

Se evitó la negativa al cliente, optando por satisfacer esa necesidad de capacitación. Año 2006, Celaya no contaba con especialistas calificados en

impartir cursos ambientales. Realizando una ardua labor de investigación en internet sobre instituciones capacitadoras de medio ambiente, se logró contactar al Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada, Baja California, (CICESE-CONACYT), específicamente al departamento de Educación Continua.

Primera fase: enviar las necesidades de capacitación de la CONAGUA al CICESE, con el objetivo de aprendizaje a alcanzar, temario, duración y perfil del instructor en medio ambiente. La carta descriptiva quedó de la siguiente manera.

### **CURSO HIDROGEOQUÍMICA AMBIENTAL 2006**

**Objetivo:** Estudiar la química del agua superficial y subterránea, así como las reacciones más importantes para entender la interacción agua/roca en diferentes condiciones geológicas.

**Duración:** 40 horas de teoría y prácticas de campo en pozos de agua.

**Lugar:** Hotel Casa Real, Boulevard Adolfo López Mateos # 1507. Salida a Salamanca.

**Horario:** de 08:00 a 16:00 horas. Fecha: del 15 al 19 de mayo de 2006.

**Inversión:** \$7,000.00 pesos (incluye IVA)

**Incluye:** Carpeta, CD, cafetería continua, Diploma con valor curricular avalado por el CICESE, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, además comida de clausura.

**Temario:**

- I. Introducción, definiciones, terminología y normatividad.
- II. Ciclo hidrológico, composición de la lluvia, agua subterránea, muestreo, análisis de campo y laboratorio.
- III. Bases de la química: la constante de equilibrio, relaciones actividad-concentración.
- IV. El sistema de carbonatos y control de pH: alcalinidad, solubilidad de calcio, dolomita, agua en regiones con carbonatos.
- V. Arcillas e intercambio catiónico: mineralogía y composición, coloides.
- VI. Absorción: ecuaciones empíricas y complejidad en superficies.
- VII. Componentes orgánicos en agua: materia orgánica natural y contaminante orgánica.
- VIII. Redox, equilibrio y Redox condiciones en agua.
- IX. Metales pesados, fuentes de metales pesados, especiación y control de equilibrio. Co-precipitación.
- X. Equilibrio de silicatos y diagramas de estabilidad.
- XI. Cinética, disolución y crecimiento. Disolución de calcita y de silicatos.
- XII. Desmoronamiento y química del agua; formación de suelos, el acercamiento de balance de balance de masa y estudio termodinámico con estudio de casos.
- XIII. Principios geoquímicos para la remediación de acuíferos contaminados.
- XIV. Isótopos estables radiogénicos.
- XV. Evaporación y agua salina. Modelo de Hardie-Eugster.

**Metodología de aprendizaje:**

Se realizarán prácticas de laboratorio consistente en programas de cómputo para la simulación de reacciones termoquímicas y determinación de parámetros físico-químicos. Se complementará la teoría con salidas de campo para tomar muestras de agua y determinar los parámetros químicos de campo.

**Curriculum vitae del instructor internacional:**

- El Dr. **Thomas Günter Kretzschmar**, estudió en la Universidad Eberhard-Karl, Tübingen, Baden-Württemberg, Alemania, la especialidad en Geología. Participó en el programa de intercambio con la Universidad de Arizona, Estados Unidos de Norteamérica. Cuenta con un doctorado en el Instituto de Geología y Paleontología de Tübingen, Alemania.
- Ha participado en varios cursos como Prospección Geoeléctrica y prospección Sísmica en Hannover, Alemania. Proceso integral para el manejo y aprovechamiento agrícola de los lodos residuales (biosólidos) de las plantas de tratamiento, ISO 14000 Auditor Interno.
- Ha realizado varias cartografías de rocas sedimentarias, rocas metamórficas, rocas volcánicas y prácticas de trabajos sobre perforación profunda, explotación de nuevos ingredientes para el concreto polímero en campo geotérmico de los azufres, Michoacán.
- Ha escrito más de 20 publicaciones a nivel nacional e internacional y como ponente en varios Congresos alrededor del mundo sobre Ecología, Control Ambiental, Hidrología, Química Ambiental, Procesos Unitarios del Agua. Así mismo dirige tesis a nivel licenciatura, maestría y doctorado.
- Participó en la compañía UW Stuttgart, Alemania realizando investigaciones para la localización, seguimiento y estudios detallados de depósitos y desechos sólidos antiguos. Fue coordinador de la protección de fuentes en el Departamento de Geohidrología de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Cd. Juárez, Chihuahua.

- Actualmente es investigador en el Departamento de Geología del Centro de Investigación Científica de Enseñanza Superior de Ensenada, Baja California (CICESE).

Con lo anterior se puede apreciar que el nivel académico del instructor es muy calificado para satisfacer las necesidades de aprendizaje de los clientes. Esa trayectoria internacional se consideró como una estrategia de venta exitosa para su comercialización en Celaya, la región y a nivel nacional se envió la invitación al evento cuya aceptación por instituciones públicas y privadas, dedicadas al cuidado del medio ambiente se inscribieron.

Los participantes que asistieron al curso nacional de Hidrogeoquímica Ambiental fueron:

<b>No. DE ASISTENTES</b>	<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>
6	CONAGUA Guanajuato
1	CONAGUA Hidalgo
1	CONAGUA Puebla
2	COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE)
2	Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca (CMAPAS)
2	Laboratorio "LAQUIMIA". Irapuato, Gto.
1	Instituto de Ecología de Guanajuato
2	Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Guanajuato (PROPAEG)
2	Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica, A.C. (CIDETEQ), Santiago de Querétaro.
2	Instituto Nacional de Investigación Forestal, Agrícola y Pecuaria (INIFAP), Celaya, Gto.
1	Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnología A.C.
2	Comisión Estatal de Agua de Saltillo. CEAS (Coahuila)
<b>TOTAL: 24</b>	

## **5.2 CASO CURSO SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA “SIG”. AÑO 2009.**

A tres años del primer curso nacional sobre Hidrogeoquímica Ambiental, se detectó una nueva necesidad con la COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA (CONAGUA). Ahora se requería un evento para elaborar cartografía en el sector hídrico y medio ambiente.

Se usó la misma metodología de investigación para contratar a un instructor especialista en medio ambiente con perfil de biólogo y dominara las prácticas de geoposicionadores vía satélite. Se obtuvo respuesta de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y su Centro de Investigación Biológica.

La carta descriptiva básica para su comercialización nacional quedó de la siguiente manera:

### **CURSO NACIONAL SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

**Objetivo:** Adquirir conocimientos necesarios para el desarrollo del SIG mediante la toma y manejo de datos espaciales utilizando geoposicionadores, ortofotografías digitales y el programa ArcView versión 3.2

**Dirigido a:** Profesionistas y técnicos de las áreas de ciencias e ingeniería, instancias de gobierno, centros de investigación, iniciativa privada, entre otros.

**Duración:** 40 horas de teoría y prácticas de campo con GPS y ortofotografías.

**Lugar:** Hotel Casa Real, Boulevard Adolfo López Mateos # 1570. Salida a Salamanca. Horario: de 09:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas. Fecha: del 11 al 15 de mayo de 2009.

**Inversión:** \$6,400.00 pesos + IVA

**Incluye:** Carpeta, CD, cafetería continua, Diploma con valor curricular avalado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y brindis de clausura.

**Algunas aplicaciones de los SIG.**

- I. Medición de superficies de campos de cultivo y cálculos de productividad.
- II. Cálculo del área y delimitación de propiedades.
- III. Medición y cálculo de superficies con diferentes tipos de uso de suelo en zonas urbanas.
- IV. Medición del área y perímetro de cuerpos de agua.
- V. Medición de superficies de bosque a lo largo del tiempo para conocer zonas afectadas por plagas, incendios o deforestación.
- VI. Obtención de longitud de carreteras, ríos, bordes agrícolas y otros.
- VII. Estudio de monitoreo de la calidad del agua o del aire. Mapeo de área con diferente grado de contaminación.
- VIII. Ubicación de organismos, madrigueras, rastros y ámbitos hogareños en estudio de fauna silvestre y de especies en peligro de extinción.
- IX. Ubicación de árboles, plantas o zonas cubiertas con cierto tipo de vegetación para el cálculo de estudios florísticos.
- X. Localización y mapeo de zonas apropiadas para la explotación de petróleo, gas, metales, etc.

**Metodología de aprendizaje:**

Siendo éste un curso-taller se realizarán prácticas consistentes en el manejo de geoposicionadores por satélite, bases de datos espaciales, utilización de ortofotografías digitales, imágenes de satélites, modelos digitales de elevación y el programa de cómputo ArcView versión 9.

## **Curriculum vitae de la instructora internacional:**

### **Dra. Iriana Zuria Jordan**

- Cuenta con Doctorado en Ciencias con especialidad en Ecología y Ciencias Ambientales, "University of Maryland" (College Park). E.U.
- Maestría en Ciencias en Ecología Marina, Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada (CICESE).
- Licenciatura en Biología, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), obteniendo la medalla de plata ("Gabino Barreda") al mérito universitario.
- Profesora Investigadora en el centro de Investigaciones Biológicas perteneciente al Área Académica de Biología Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH)
- Imparte cursos a nivel licenciatura y posgrado en la UAEH (Sistemas de Información Geográfica, Bioestadística, Manejo de Recursos Naturales y Ornitología)
- Ha escrito más de 20 publicaciones a nivel nacional e internacional y ha participado como ponente en varios congresos y diplomados en diversos países del mundo.
- Actualmente cuenta con el reconocimiento al Perfil deseable que otorga el Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) de la Secretaría de Educación Pública (SEP)
- Tiene la distinción de Investigador Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores del CONACyT.

Los participantes que asistieron al curso nacional de Sistemas de Información Geográfica (SIG) fueron:



<b>No. DE ASISTENTES</b>	<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>
5	CONAGUA Guanajuato
2	Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Salamanca (CMAPAS)
1	GAIA Ambientales. Querétaro.
1	Entorno Soluciones Ambientales Integrales S.A. de C.V. Celaya, Gto.
1	JUMAPA Celaya, Gto.
1	Instituto de Ecología de Guanajuato
2	Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de Guanajuato (PROPAEG)
2	Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica, A.C. (CIDETEQ), Santiago de Querétaro.
2	Instituto Nacional de Investigación Forestal, Agrícola y Pecuaria (INIFAP), Celaya, Gto.
1	CONABIO Comisión Nacional para el Conocimiento y uso de la Biodiversidad
1	Instituto Tecnológico Agropecuario de Roque. Celaya, Gto.
2	Comisión Estatal de Agua de Jalisco (CEA)
<b>TOTAL: 21</b>	

### **5.3 CASO CURSO BIOESTADÍSTICA. AÑO 2009.**

Una vez más, la metodología ya probada sobre elaboración e implementación de cursos de capacitación en medio ambiente resultó exitosa. Por lo que en ese mismo año se detectó en las evaluaciones (apartado de sugerencias en nuevos cursos), uno sobre **BIOESTADÍSTICA**.

Ya habiendo tenido contacto con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y su Centro de Investigación Biológicas, se contrató nuevamente los servicios profesionales de la Instructora Internacional Dra. Iriana Zuria Jordan.

La carta descriptiva básica para su comercialización nacional quedó de la siguiente manera:

### **CURSO NACIONAL DE BIOESTADÍSTICA 2009**

**Objetivo:** Adquirir los conocimientos y habilidades para diseñar experimentos, interpretar y analizar cuantitativamente los datos para la toma de decisiones acertadas en el manejo de recursos naturales, así como en ciencias de la salud.

**Dirigido a:** Profesionistas y técnicos de las áreas de Ciencias Biológicas, Ciencias Ambientales, Ingeniería, Ciencias de la Salud, instancias de gobierno, centros de investigación, iniciativa privada, entre otros

**Duración:** 40 horas de teoría y práctica.

**Lugar:** Hotel Casa Real, Boulevard Adolfo López Mateos # 1507. Salida a Salamanca. Horario: de 09:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas. Fecha: del 17 al 21 de noviembre de 2009.

**Inversión:** \$6,800.00 pesos + IVA

**Incluye:** Carpeta, CD, cafetería continua, Diploma con valor curricular avalado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo y brindis de clausura

#### **Algunas aplicaciones para:**

- I. Estudios de la biodiversidad e impacto ambiental, toma y manejo de datos provenientes de estudios observacionales, interpretación de los datos para la toma de decisiones.

- II. Estudios de contaminación de agua y aire; toma de datos adecuados para comparar entre sitios y determinar si existen diferencias entre dichos sitios.
- III. Estudios de descontaminación, tratamiento de aguas, clorinación en redes municipales y comparación de datos antes y después del tratamiento.
- IV. Agronomía: diseño de experimentos en bloque y aplicación de pruebas para comparar estadísticamente variedades de semillas, sistemas de riego, fertilizantes, tipo de suelo, daño por plagas, etc.
- V. Estudios de fauna silvestre, diseño de muestreo para estudios de poblaciones de especies raras, endémicas o amenazadas, distribución de edades en la población para la toma de decisiones en el manejo de la fauna.
- VI. Estudios florísticos, diseño de muestreo utilizando cuadrantes, trayectos e interpretación de datos.
- VII. En ciencias de la salud y zootecnia, diseños estratificados para analizar eficacia medicamentos, dietas, suplementos alimenticios, vacunas, etc.

**Metodología de aprendizaje:**

Siendo éste un curso-taller se realizarán prácticas con el software SIGMASTAT.

## **Curriculum vitae de la instructora internacional:**

### **Dra. Iriana Zuria Jordan**

- Cuenta con Doctorado en Ciencias con especialidad en Ecología y Ciencias Ambientales, “University of Maryland” (College Park). E.U.
- Maestría en Ciencias en Ecología Marina, Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada (CICESE).
- Licenciatura en Biología, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), obteniendo la medalla de plata (“Gabino Barreda”) al mérito universitario.
- Profesora Investigadora en el centro de Investigaciones Biológicas perteneciente al Área Académica de Biología Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH)
- Imparte cursos a nivel licenciatura y posgrado en la UAEH (Sistemas de Información Geográfica, Bioestadística, Manejo de Recursos Naturales y Ornitología)
- Ha escrito más de 20 publicaciones a nivel nacional e internacional y ha participado como ponente en varios congresos y diplomados en diversos países del mundo.
- Actualmente cuenta con el reconocimiento al Perfil deseable que otorga el Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) de la Secretaría de Educación Pública (SEP)
- Tiene la distinción de Investigador Nivel I del Sistema Nacional de Investigadores del CONACyT.

Los participantes que asistieron al curso nacional de **Bioestadística 2009** fueron:

<b>No. DE ASISTENTES</b>	<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS</b>
2	FAO-UNO. Ciudad de México.
1	CONAPESCA–SEMARNAT. Sinaloa.
1	Instituto Politécnico Nacional (IPN). Ciudad de México.
1	Agrónomo Independiente.
1	Colegio de Postgraduados de Veracruz
2	Instituto Municipal de Ecología (IMEC) Celaya, Gto.
1	INSEPREZ. Querétaro.
1	Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico en Electroquímica, A.C. (CIDETEQ), Santiago de Querétaro.
3	Instituto Nacional de Investigación Forestal, Agrícola y Pecuaria (INIFAP), Celaya, Gto.
1	CONABIO Comisión Nacional para el Conocimiento y uso de la Biodiversidad. Ciudad de México.
1	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
<b>TOTAL: 15</b>	

# CONCLUSIÓN

## **CONCLUSIÓN**

La formación académica de un egresado(a) de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Lasallista Benavente (incorporada a la UNAM) cuenta con los dominios de aprendizaje altamente calificados para desempeñarse en mercados potenciales, a veces ajenos a su perfil profesional.

El comunicólogo(a) genera oportunidades de éxito una vez definida su especialización. Caso concreto la capacitación empresarial y desarrollo de personal en medio ambiente.

Este proyecto de tesina, comprendió una metodología para elaborar, implementar, organizar e impartir cursos de capacitación en medio ambiente. Presentando tres casos de éxito a nivel nacional. El comunicólogo(a), está dotado(a) para ser un visionario y, con ello ser capaz de convertir una necesidad de aprendizaje intangible, en todo un escenario real del proceso de enseñanza aprendizaje sobre educación de adultos (andragogía).

El comunicólogo(a) especialista en capacitación, es un agente del cambio organizacional, un transformador de la información para transferir el conocimiento por sus amplias competencias comunicativas.

En la administración de recursos humanos y en particular para los interesados en los problemas y retos en la educación de adultos en las organizaciones públicas y privadas, el comunicólogo sabe cómo alinear el entrenamiento empresarial al proceso de enseñanza-aprendizaje mediante una Planeación Estratégica para transferir el conocimiento, ya sea impartiendo él mismo un curso, o bien, contratando a otros especialistas de diversas

disciplinas académicas para la impartición de cursos técnicos, como es el caso del medio ambiente.

Por lo anterior, esta tesina representa un compendio sobre una trayectoria profesional de 18 años ininterrumpidos dedicados a la capacitación empresarial (primero en forma independiente y luego ya en una sociedad civil familiar). Con temas sobre Desarrollo Humano, Calidad en el Servicio y ahora en Medio Ambiente a nivel local, estatal, nacional y próximamente internacional.

El comunicólogo(a) no tiene límites, pues su formación académica en la ULSAB-UNAM, tiene la misión de romper paradigmas y exigirse la auto competitividad en el mercado laboral en un esquema de satisfacción al cliente de GANAR-GANAR.



# **ANEXOS**

ANEXO # 1

PRIMERA HOJA DEL ACTA CONSTITUTIVA DE EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL ANTE EL NOTARIO PÚBLICO ALEJANDRO FRANCISCO LARA RODRIGUEZ.



Titular de la Notaria Pública Número 21  
Celaya, Guanajuato

NUMERO 18,568 DIECIOCHO MIL QUINIENTOS SESENTA Y OCHO- - - - -  
TOMO CLX CENTÉSIMO SEXAGESIMO- - - - -

En la ciudad de Celaya, Estado de Guanajuato, a los 20 veinte días del mes de Junio del año 2009 diez mil nueve. ante mí LICENCIADO FRANCISCO ALEJANDRO LARA RODRIGUEZ, TITULAR DE LA NOTARIA PÚBLICA NÚMERO 21 VEINTIUNO, ubicada en la calle Ignacio Allende número 111 ciento veintidós de esta ciudad, en ejercicio en esta adscripción, comparecieron IRMA SERRANO ACOSTA, M. SANDRA SERRANO ACOSTA y LESLI ARAMBURO SERRANO, quienes son personas de mi conocimiento, EXPUSIERON: Que han convenido en constituir una Sociedad Civil denominada "EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACION", SOCIEDAD CIVIL, y que después de ponerse de acuerdo en las normas que regularán la vida de la Sociedad, vienen a otorgar ante mí y por medio del presente instrumento formalizan el Contrato de Sociedad Civil de conformidad con el Código Civil del Estado de Guanajuato, mismo que sujetan al tenor de los antecedentes y cláusulas siguientes:- - - - -

----- ANTECEDENTES -----

I.- Los comparecientes por conducto del C. FRANCISCO ALEJANDRO LARA RODRIGUEZ, obtuvieron de la Secretaría de Relaciones Exteriores, autorización para constituir dicha Sociedad que será conocida y girará bajo la denominación de "EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACION" SOCIEDAD CIVIL.- - - - -

II.- La Autorización que obtuvieron de la Secretaría de Relaciones Exteriores es del tenor literal siguiente: Al margen superior izquierdo: Un sello con el Escudo Nacional que dice: SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES.- MEXICO.- PERMISO número 1102378.- EXPEDIENTE número 20091102272.- FOLIO número 090521111002.- De conformidad con lo dispuesto por los artículos 27, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 28, fracción V de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 15 de la Ley de Inversión Extranjera y 14, 14, 15 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras, y en atención la solicitud presentada por el (la) Sr (a) FRANCISCO ALEJANDRO LARA RODRIGUEZ, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 39, fracción I inciso a) del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores en vigor, se concede el permiso para constituir una SC bajo la denominación: EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACION.- Este permiso, quedará condicionado a que en los estatutos de la sociedad que se constituya, se inserte la cláusula de exclusión de extranjeros o el convenio previsto en la fracción I del Artículo 27 Constitucional, de conformidad con lo que establecen los artículos 15 de la Ley de Inversión Extranjera, y 14 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras. Cabe señalar que el presente permiso se otorga sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 91 de la Ley de la Empresa Industrial.- Este permiso quedará sin efectos dentro de los noventa días hábiles siguientes a la fecha de otorgamiento del mismo, los interesados no acuden a otorgar ante fedatario público el instrumento correspondiente a la constitución de la sociedad de que se trata, de conformidad con lo que establece el artículo 17 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras.- Asimismo, el interesado, deberá dar aviso del uso de este permiso a la Secretaría de Relaciones Exteriores dentro de los seis meses siguientes a la expedición del mismo, de conformidad con lo que establece el Artículo 21 del Reglamento de la Ley de Inversión Extranjera y del Registro Nacional de Inversiones Extranjeras.-



**ANEXO # 1.1**

**REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTE DE EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S.C.**

**SAT**  
Servicio de Administración Tributaria  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO

**CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL**

CLAVE DE REG. FED. DE CONTRIBUYENTE  
**EEC090620QB0**

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL  
**EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACION SC**

FOLIO  
**A0190953**

GTO-03/05/2010-R 7k|YHpa|Y

**INSCRIPCIÓN EN EL R.F.C**

EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LE DA A CONOCER EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES, QUE LE HA SIDO ASIGNADO CON BASE EN LOS DATOS QUE PROPORCIONÓ, LOS CUALES HAN QUEDADO REGISTRADOS CONFORME A LO SIGUIENTE:

NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL  
**EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACION SC**

DOMICILIO  
**IGNACIO ALLENDE SUR 330 CENTRO GUANAJUATO 38070**

**CLAVE DEL R.F.C** **EEC090620QB0**

ADMINISTRACIÓN LOCAL **ALR CELAYA, GTO.**

ACTIVIDAD **Escuelas de educación preescolar pertenecientes al sector privado**

SITUACIÓN DE REGISTRO  
**ACTIVO**

FECHA DE INSCRIPCIÓN **30-07-2009** FECHA DE INICIO DE OPERACIONES **20-06-2009**

**OBLIGACIONES**

DESCRIPCIÓN	FECHA ALTA
Presentar la declaración anual de Impuesto Sobre la Renta (ISR) donde se informe sobre los clientes y proveedores de bienes y servicios.	20-06-2009
Presentar la declaración y pago provisional trimestral de Impuesto Sobre la Renta (ISR) de personas morales por inicio del segundo ejercicio fiscal.	01-01-2010
Presentar la declaración y pago provisional mensual del Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU).	20-06-2009
Presentar la declaración y pago anual del Impuesto Empresarial a Tasa Única (IETU).	20-06-2009
Presentar la declaración anual de Impuesto Sobre la Renta (ISR) donde se informe sobre el remanente distribuible de personas morales con fines no lucrativos.	29-03-2010
Presentar la declaración anual de Impuesto Sobre la Renta (ISR) donde se informe sobre los ingresos obtenidos y los gastos efectuados de personas morales con fines no lucrativos.	29-03-2010

TRÁMITES EFECTUADOS	FECHA DE PRESENTACIÓN	FOLIO DEL TRÁMITE
Reg. Federal Contribuyente / Actualización / Actualización Aumento/Disminución de Obligaciones	03-05-2010	RF201021558187
Reg. Federal Contribuyente / Actualización / Apertura de Establecimiento o Sucursal	30-03-2010	RF201021025631
Reg. Federal Contribuyente / Inscripción / Inscripción de Persona Moral	30-07-2009	RF200916922905

Fecha de Impresión: 03 de Mayo de 2010  
TELEFONO DE ATENCION CIUDADANA  
(Quejas Y Sugerencias) 01-800-463-6728

Cpts9DxHWFCs2EDbCh4s6f4LfaA8TqFXiRTuLP77kF/H00PIEF//hvjc6MyBC9IAJzxcUbxPbIsbHmiyd36NpyWA7BZEkd5SreiWMRh+u+rCrXj55vgvplwZfHRvChxsau+IcEluQ7um/SK4sCwBuwF4JovnsIN/p/8FE=

## ANEXO #2

CARTAS DESCRIPTIVAS Y COTIZACIÓN AL CLIENTE.



Celaya, Gto. A 15 de Mayo de 2012.

### **ASUNTO: PROPUESTA TEMÁTICA CURSO**

**Atención:**

**José Luis Centeno Malagón.**

**R.H. – CEDIS Celaya.**

**Johnson Controls PS México.**

**Presente.**

Apreciable Sr. Centeno. Gusto en saludarlo y a continuación hacemos extensiva nuestra propuesta al contenido temático del curso para **Gerentes** de su prestigiada empresa. En este primer contacto le mostramos **varias cartas descriptivas** con diversa duración, que pueden ser adaptadas al evento de capacitación acorde a sus necesidades inmediatas y desarrollar habilidades gerenciales efectivas en el manejo de personal.

**Introducción:**

Johnson Controls, es una “**organización viviente**” que evoluciona con rapidez y la función del Líder (Gerente) debe ser un **facilitador del cambio** que atienda primero a sus clientes internos (colaboradores), para la entrega de resultados óptimos.

**El líder** debe ser un modelo inspirador que motive a los demás y aproveche el talento individual de sus colaboradores para la eficiencia administrativa, operativa y colectiva de la empresa. Haciendo sinergia para GANAR-GANAR.



## **CURSO: HABILIDADES GERENCIALES Y MANEJO DE PERSONAL**

**Duración 24 horas. 3 sesiones de 8 horas cada una.**

**Modalidad: Presencial.**

### **Objetivo General:**

Reforzar el liderazgo transformador personal (Gerentes), en acciones inmediatas, utilizando habilidades comunicativas (habla y escucha activa); así como un manejo efectivo de personal a cargo, para desarrollar habilidades altamente calificadas en los gerentes, creando escenarios favorables de trabajo, motivación, reconocimiento y productividad.

### **Temario General.**

1. Motivación individual y grupal.
2. Calidad de vida en el trabajo.
3. Desarrollo del potencial humano de gerentes y colaboradores.
4. Liderazgo asertivo y transformador.
5. Manejo de conflictos.
6. Valores.
7. Actitudes positivas para de trabajo en equipo.
8. Comunicación eficaz con Programación Neurolingüística.
9. Manejo de estrés.
10. Planeación y estrategia del Éxito. Administración de personal.

## TEMARIOS DESGLOSADOS PARA SELECCIONAR CURSO

### CURSOS DEL ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL

#### DP 1.-ACTITUDES POSITIVAS PARA TRABAJAR EN EQUIPO

- **Objetivo:** “El participante identificará y mejorara el manejo de actitudes para favorecer relaciones en su entorno de trabajo”.
- **Duración:** 24 horas
- **Temario**
  1. Introducción.
  2. Sensibilización para la mejora de actitudes.
  3. Conductas funcionales de los Estados del Yo.
  4. Creencias y actitudes, bases de los resultados.
  5. Las Relaciones Humanas en los grupos.
  6. Relaciones Humanas, el 75% del éxito personal.
  7. Comunicación efectiva en lugar de la “inefectiva”.
  8. La importancia vital de los reconocimientos.
  9. Alfabetización Emocional.
  10. Prevención de Conflictos y Solución de Conflictos

#### DP 2.-AUTOESTIMA Y MANEJO DEL ESTRÉS

- **Objetivo:** Al término del curso el participante aplicará los conceptos de autoestima y manejo del estrés con la finalidad de favorecer su desarrollo personal y salud emocional.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Auto conocimiento base de la auto estima.
  3. Posición existencial. Cual es mi lugar en el mundo.
  4. Las creencias sobre sí, sobre los demás y lo real.
  5. Estrés, Eustrés (positivo) y Distrés (negativo).
  6. Estresores internos, por creencias malsanas.
  7. Estresores externos y su potencial positivo.
  8. Personalidad integrada, la mejor herramienta.
  9. Relación de la autoestima con el estrés.
  10. Ecología humana y ecosistemas.

### **DP 3.-DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO**

- **Objetivo:** El participante aplicará los procesos aprendidos a fin de identificar, conocer y fortalecer su potencial”.
- **Duración:** 20 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Unidad Bio-Psico-Social- Espiritual.
  3. Auto conocimiento y Auto - actualización.
  4. Auto conocimiento con Análisis Transaccional.
  5. El éxito por el Paradigma Holístico.
  6. Velocidad y complejidad del Cambio. Como vencer la Resistencia al Cambio
  7. Egograma. Gráfica de la Personalidad, Triunfadora y perdedora.
  8. El valor de las creencias.
  9. Las ocho áreas de la vida y los cuatro roles.

La estrategia del éxito personal.

### **DP 4.-INNOVACIÓN Y CAMBIO**

- **Objetivo:** Al finalizar el curso, el participante planteará compromisos de cambio que le permitan eliminar resistencias y enfrentar eficientemente las exigencias de su entorno
- **Duración:** 20 horas
- **Temario:**
  1. Introducción: Que es el cambio. Velocidad y Complejidad.
  2. Como vencer la resistencia al cambio.
  3. Pioneros de Paradigmas.
  4. Innovación y servicio, las bases del éxito en las Empresas del Siglo XXI.
  5. El estrés por el cambio. Estresores internos, por creencias malsanas.
  6. Creatividad, base de la innovación.
  7. En busca de la “Empresa Cuántica”.
  8. Relación entre Creatividad, Innovación y Cambio.
  9. Desarrollo de los cuatro cerebros.
  - 10.El fenómeno del “Centésimo Mono”.

## DP 5.-VALORES

- **Objetivo:** El participante conocerá la importancia de los valores y de cómo estos tienen relación e injerencia con la misión, visión y clima organizacional, en la consecución de metas y objetivos de su organización”.
- **Duración:** 12 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Necesidad personal, empresarial y social de los valores.
  3. Que son los valores. Surgimiento e historia, trascender los instintos originales y su desviación.
  4. Correlación con el A.T. Integridad = honestidad. Diferencias entre valores y prejuicios.
  5. Descubriendo valores y defectos inconscientes.
  6. Valores universales en lo físico, intelectual, emocional y espiritual, productivas en vida de calidad.
  7. Valores empresariales, orientados al cliente y al desarrollo del talento.
  8. Dinámica y visualización, para descubrir las áreas de oportunidad para el surgimiento de valores.
  9. Valores de la organización.
  10. Visualización de la Cultura de Calidad, integrando la capacidad técnica, la inteligencia emocional y los valores. Compromisos y contratos.

## DP 15.-AUTOESTIMA

- **Objetivo:** Al término del curso el participante aplicará los conceptos de autoestima y manejo del estrés con la finalidad de favorecer su desarrollo personal.
- **Duración:** 12 horas
- **Temario:**
  1. Cerrando círculos
  2. Dejando ir
  3. Bendiciendo
  4. Autoestima
  5. Pilares
  6. Áreas de desarrollo
  7. Mejorando mi autoestima



## **CURSOS DEL ÁREA DE HABILIDADES INTERPERSONALES**

### **HI 1.-CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO**

- **Objetivo:** El participante aplicará la información obtenida para buscar calidad de vida laboral, mejorando su productividad”.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. La Calidad empieza por la calidad de vida.
  3. Espiritualidad, salud y bienestar en el trabajo.
  4. Relaciones conflictivas y Autoritarismo = estrés.
  5. Energía positiva en lugar de la negativa.
  6. Unidad Bio-Psico-Social- Espiritual indivisible.
  7. Todos somos diferentes y paradójicamente iguales.
  8. Ser positivo en un medio negativo.
  9. La excelencia interior, da la calidad de vida.
  10. Crear una “Masa Crítica” positiva y trabajando por amor da Calidad .

### **HI 2.-COMUNICACIÓN EFICAZ CON PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA**

- **Objetivo:** El participante aplicará elementos y herramientas de la programación neurolingüística, a fin de lograr efectividad en la comunicación de sus relaciones interpersonales.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Introducción a la Programación Neurolingüística.
  3. Fundamentos de la PNL, Gestalt e Hipnosis Eriksoniana.
  4. Psicolingüística.
  5. Bases anatómicas de la Neurolingüística.
  6. Sistemas visual, auditivo y cinestésico.
  7. Quino lingüística.
  8. Relación de la PNL con el Análisis Transaccional.
  9. Submodalidades del canal visual.
  10. Submodalidades del canal auditivo.
  11. Submodalidades del canal cinestésico

### HI 3.-INTEGRACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- **Objetivo:** “El participante aplicará los procesos aprendidos a fin de fortalecer el logro de objetivos, mejorar el rendimiento y productividad del grupo laboral al que pertenece, disminuyendo los problemas entre sus integrantes, mediante la motivación y el trabajo en equipo”.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Estructura y dinámica de grupos.
  3. Trabajo y estudio multidisciplinarios.
  4. Toma de decisiones, el modelo “respetocrático”.
  5. Paradigma Holístico en las organizaciones.
  6. En busca de la Empresa Cuántica.
  7. Las inteligencias múltiples.
  8. La Educación Emocional de Claude Steiner.
  9. La posición existencial adecuada para el grupo.
  10. Bases de la Planeación Estratégica. y Técnica Hoshin.

### HI 4.-MANEJO DE CONFLICTOS

- **Objetivo:** El participante aplicará la información obtenida para mejorar las relaciones de trabajo internas y externas. Detectar y solucionar conflictos asertivamente”.
- **Duración:** 20 horas
- **Temario:**
  1. Introducción
  2. Asertividad
  3. Asertividad y su relación con Análisis Transaccional
  4. Definiendo el conflicto
  5. Estructura del conflicto
  6. Puntos de vista objetivos y subjetivos del conflicto
  7. Posiciones, intereses y necesidades. Grupo nutridor Versus grupo tóxico.
  8. Resultados: ganar-ganar
  9. Potencia: conflictos simétricos y asimétricos.
  10. Técnicas para la resolución de conflictos.

## CURSOS DEL ÁREA DE HERRAMIENTAS DE EFECTIVIDAD

### **HE 1.-APRENDIZAJE DINÁMICO Y ACELERADO**

- **Objetivo:** El participante aplicará las últimas técnicas disponibles para aumentar la efectividad en el proceso de aprendizaje y concentración aplicables a información, tareas y procesos.
- **Duración:** 12 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Capacitación con motivación. Modelo de enseñanza aprendizaje.
  3. El Cerebro Humano. Modelo dual y Modelo trino. Proceso cerebral de la información.
  4. La percepción humana.
  5. Estados de conciencia e importancia de la Música de Súper aprendizaje de Lozanov.
  6. Los mapas mentales.
  7. Inteligencias Múltiples y los cuatro cerebros.
  8. Aprendizaje Acelerado.
  9. Seminarios de Entrenamiento.
  10. Aprender para enseñar con efectividad.

### **HE 2.-INTELIGENCIA EMOCIONAL**

- **Objetivo:** El participante conocerá y aplicará los elementos, herramientas y técnicas adquiridos a fin de controlar, detectar y mejorar su talento en los niveles emocionales e intelectuales repercutiendo favorablemente en su vida privada y laboral.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Alfabetización Emocional en A.T.
  3. El papel de las Emociones en el Estrés.
  4. La Inteligencia Emocional de Goleman.
  5. La Inteligencia Emocional en las Empresas.
  6. El hambre de estímulos y las emociones.
  7. La Educación Emocional de C. Steiner.
  8. Grado de Conciencia Emocional.
  9. Entrenamiento en Educación Emocional I.
  10. Entrenamiento en Educación Emocional II y III.

### **HE 3.-LIDERAZGO ASERTIVO Y TRANSFORMADOR**

- **Objetivo:** Al finalizar el curso el participante aplicará los elementos aprendidos a fin de convertirse en un líder proactivo, asertivo y transformador, logrando reconocimiento de su equipo de trabajo y organización
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción.
  2. Jefe, Administrador y Líder.
  3. Liderazgo Nominal y Liderazgo Psicológico.
  4. Toma de decisiones, el modelo “respetocrático.
  5. Historia del liderazgo: Origen biológico y de mecánico a orgánico.
  6. Transformar, Trascender. Pionero de Paradigmas.
  7. Educación Emocional de los Líderes.
  8. El ejecutivo al minuto. Los tres “secretos”.
  9. Liderazgo Situacional.
  10. El Poder de la Visión en el Liderazgo

### **HE 4.-MOTIVACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL**

- **Objetivo:** Cada participante descubrirá y podrá utilizar la auto motivación y las mejores actitudes para motivar a otros en un equipo de trabajo.
- **Duración:** 16 horas
- **Temario:**
  1. Introducción
  2. Sensibilización para la mejora de actitudes.
  3. Capacitación y motivación.
  4. Auto motivación y motivación externa.
  5. Motivación por premio y castigo. Motivación por cambio de actitud.
  6. Las Relaciones Humanas en los grupos, el 75% del éxito personal.
  7. La importancia vital de los reconocimientos.
  8. Alfabetización Emocional.
  9. Aprendizaje Acelerado.
  10. La excelencia interior, da la calidad de vida.

## HE 5.-TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y CONCERTACIÓN

- **Objetivo:** El participante aprenderá y aplicará técnicas de negociación comprobadas, que le permitirán aumentar la efectividad en su puesto y área de trabajo.
- **Duración:** 12 horas
- **Temario:**

Temario:

1. Introducción
2. ¿Cómo definir una negociación?.
3. Estrategias en la negociación..
4. Conducción de la negociación..
5. Tácticas, recordatorios, trampas y equivocaciones.
6. Factores de influencia en las negociaciones.
7. Manejo de concesiones.
8. Cierres en la negociación.
9. Aspectos racionales y emocionales de una negociación.
10. Negociando ganar – ganar

## HE 6.-PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA PARA EL ÉXITO

- **Objetivo:** El participante puede descubrir su verdadero potencial de logro y su misión personal, para hacerla congruente con la misión y visión de las organizaciones honestas y productivas, de manera que sus metas y objetivos personales sean coherentes con los de la empresa.
- **Duración:** 12 horas
- **Temario:**

1. Introducción
2. Las leyes universales válidas para los seres humanos y para las organizaciones.
3. El auto conocimiento y la auto actualización, bases del éxito.
4. Valores universales, conocimientos y sentimientos integrados, en individuos y organizaciones.
5. Aptitudes y Actitudes.
6. Visión, misión, objetivo, meta, e ideal.
7. Ciclos de las organizaciones.
8. Análisis FODA.
9. Los seis pasos de la estrategia del éxito.  
Técnica Hoshin, para planeación estratégica.

## **AD 1.-INTELIGENCIAS MÚLTIPLES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE**

- **Objetivo:** los participantes desarrollarán competencias teóricas técnicas y metodológicas para conducir procesos de enseñanza aprendizaje en el paradigma constructivista.
- **Duración:** 30 horas
- **Temario:**
  1. Presentación
  2. Vinculación con modelo Siglo XXI
  3. Desarrollo de las Inteligencias múltiples
  4. Inteligencias múltiples y estrategias didácticas
  5. Resignificación de la práctica docente
  6. Dimensiones del aprendizaje
  7. Proceso enseñanza aprendizaje
  8. Aprendizaje cooperativo

## **AMP 1.- ADMINISTRACION Y MANEJO DE PERSONAL.**

- **Objetivo:** Obtener los conocimientos fundamentales en cuanto a conceptos y herramientas para la administración de personal.
- **Duración:** 24 horas.
- **Temario:**
  1. **Selección e inducción del personal**
    - Proceso de reclutamiento y selección.
    - Vacante y requisición de personal.
    - Descripción de puesto.
    - Perfil de puesto.
    - Reclutamiento de candidatos.
    - Entrevista de selección.
    - Metamorfosis de estudiante a profesional, ¿Cómo elegir al mejor candidato?
    - Evaluación psicométrica.
    - Entrevista con el jefe.
    - Examen médico y contratación.
    - Proceso de integración del nuevo colaborador.
      - A) Inducción general a la empresa, al puesto y departamento.

## **2. Capacitación y desarrollo**

- Capacitación Institucional
- Capacitación técnica
- Proceso de Capacitación
  - A) Detección de necesidades de capacitación
  - B) Diseñar programas de capacitación
  - C) Elaborar presupuesto
  - D) Impartir capacitación
  - E) Evaluación de la capacitación
  - F) Capacitación y desarrollo

## **3. Control administrativo**

- Requisiciones de personal
- Bajas de personal
- Movimientos de personal
- Contrato
- Aviso de alta al IMSS
- Credencial de la empresa
- Prenómina
- Recibo de pago
- Solicitud de vacaciones
- Incapacidades
- Expediente de empleado
- Finiquito

## **4. Relaciones laborales**

- Ley Federal del trabajo
- A) Trabajador
  - B) Patrón
  - C) Contrato individual de trabajo
  - D) Contrato colectivo de trabajo. Relaciones sindicales.
  - E) Qué es y para qué existe un sindicato.
  - F) Qué es el Reglamento interior de trabajo
  - G) Duración de la relación de trabajo
  - H) Suspensión de la relación de trabajo
  - I) Causas de suspensión individual

5. Seguridad e higiene
  - Seguridad laboral
  - Higiene laboral
  - Salud ocupacional
  - Ecología

### **Metodología de aprendizaje:**

Es un curso-taller **altamente participativo**, donde se emplean diferentes técnicas de aprendizaje (introspección), Gimnasia cerebral, estudio de casos, videos, dinámicas vivenciales para desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en los participantes. Se emplea un **contrato de aprendizaje** y formatos especiales como reforzamientos positivos y motivacionales.

### **Beneficios al terminar este curso los Gerentes:**

- Formularán una visión de futuro, personal, departamental y organizacional.
- Dirigirán el cambio planeado hacia la persecución de esta visión.
- Mejorarán sus habilidades de comunicación y manejo de personal.
- Obtendrán resultados de mayor sinergia al trabajar en equipo
- Desarrollarán el potencial de su gente a través de un proceso de delegación eficaz y liderazgo asertivo.
- Motivarán al personal al éxito de la empresa.
- Serán un modelo inspirador de líderes.

### **Instructor Internacional:**

Psic. Manuel Ramos Arredondo, con Maestrías en Relaciones Industriales, Investigación Educativa y Doctorado en Educación.

### **Enlace institucional:**

Lic. Sandra Serrano Acosta


Directora de Alessca-Epicentro Educativo y Capacitación Sociedad Civil.

Oficina **Izcalli**: 01 (55) 58 96 51 65. **Celaya**: 01 (461) 61 2 67 01



**PROPUESTA DE CONTENIDOS E INVERSIÓN  
DE ALESSCA PARA JOHNSON CONTROLS PS MÉXICO**

**Centro de Distribución Celaya.**

<p>Selección de 5 a 8 temas.</p> 	<p>Ajustarse a <b>24 horas</b>; <b>3</b> sesiones de <b>8</b> horas cada una. Se puede ampliar o reducir la duración a las necesidades del cliente.</p>	<p>Inversión hora-capacitación: <b>\$2,440.00 pesos</b></p>
<p>Total de la inversión para las <b>24 horas</b> y asistencia de <b>5 a 15</b> participantes.</p>	<p align="center"><b>\$58,560.00 pesos.</b></p>	<p><b>Factura exenta de IVA</b> por incorporación de estudios a la SEP y deducible de impuestos.</p>

**INCLUYE:** Carpeta del participante, CD, Constancias con valor curricular por la STPS, equipo de proyección, material didáctico adicional para dinámicas vivenciales y suvenir.

**OBSEQUIO ESPECIAL:** 1 Colección Master digital en 7 DVD'S con temas sobre Marketing, ventas, futuro y tendencias; estrategia y rentabilidad, liderazgo, alto rendimiento y negociación (Expositores internacionales); y un video en DVD de las memorias (evidencias) de su evento.

**Política de contratación**

- 1.- En caso de aprobarse el contenido temático y la inversión, **se firma una carta-autorización** con especificaciones de logística (lugar-asignación de la empresa- fecha y horario). Se verifica agenda de instructor.
- 2.- Se firma el contrato de servicios en capacitación por los **representantes legales** (Cliente y proveedor de capacitación).
- 3.- El pago se efectúa en una sola emisión al **final** del curso. En cheque o transferencia electrónica a la razón social de **EPICENTRO EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN SOCIEDAD CIVIL.**

## ANEXO #3

### PUBLICIDAD DIGITAL E IMPRESA DE CURSOS NACIONALES EN MEDIO AMBIENTE

UAEH Innoqua ADECA CIB-UAEH

INVITAN AL  
**CURSO NACIONAL**  
**BIO**  
**ESTADISTICA**  
DURACION 40 HORAS

0.08  
0  
-6  
-6  
x1

#### DIRIGIDO A:

Profesionistas y técnicos de las áreas de Ciencias Biológicas, Ciencias ambientales, Ingeniería, Ciencias de la Salud, instancias de gobierno, centros de investigación, iniciativa privada, entre otros.

#### OBJETIVO:

Adquirir los conocimientos y habilidades para diseñar experimentos, interpretar y analizar cuantitativamente los datos para una toma de decisiones acertada en el manejo de recursos naturales, así como en ciencias de la salud

#### ALGUNAS APLICACIONES:

1. Estudios de biodiversidad e impacto ambiental: toma y manejo de datos provenientes de estudios observacionales, interpretación de los datos para la toma de decisiones.
2. Estudios de contaminación de agua y aire: toma de datos adecuados para comparar entre sitios y determinar si existen diferencias entre dichos sitios.
3. Estudios de descontaminación, tratamiento de aguas, clorinación en redes municipales y comparación de datos antes y después del tratamiento.
4. Agronomía: diseño de experimentos en bloque y aplicación de pruebas para comparar estadísticamente variedades de semillas, sistemas de riego, fertilizantes, tipo de suelo, daño por plagas, etc.
5. Estudios de fauna silvestre: diseño de muestreo para estudios de poblaciones de especies raras, endémicas o amenazadas, distribución de edades en la población para la toma de decisiones en el manejo de fauna.
6. Estudios florísticos: diseño de muestreo utilizando cuadrantes, trayectos e interpretación de datos.
7. En ciencias de la salud y zootecnia: diseños estratificados para analizar eficacia de medicamentos, dietas, suplementos alimenticios, vacunas, etc.

Siendo este un curso teórico-práctico se realizarán prácticas con el software SIGMASTAT

#### DRA. IRIANA ZURIA

INSTRUCTORA INTERNACIONAL  
PhD University of Maryland

SEDE DEL EVENTO: **Centro de Capacitación ADECA.**  
Calle Monte Albán # 303  
2º. Secc. Col. Las Arboledas  
Celaya, Gto.

INVERSIÓN: **\$6,400 + IVA**

Incluye: Manual, constancia con valor curricular,  
CD, cafetería y brindis de clausura.  
**Descuentos por pronto pago**

#### INFORMES E INSCRIPCIONES:

**ALIANZAS ESTRATÉGICAS EN CONSULTORÍA  
Y CAPACITACIÓN DE CELAYA**

**Ing. Carla Jordan**  
Tel/Fax: 01 (461) 61 7 70 25  
E-mail: innoqua@yahoo.com

**Lic. Sandra Serrano**  
Tel/Fax: 01 (461) 61 4 77 95  
E-mail: sandra\_serrano@prodigy.net.mx

**Del 18 al 22 de Noviembre de 2009**

## PUBLICIDAD DIGITAL E IMPRESA DE CURSOS NACIONALES GUBERNAMENTALES

**gto**  
PROVEEDOR

**aleSca**

**Colegio Guanajuato**  
para el desarrollo

INVITAN AL  
CURSO NACIONAL

**EPICENTRO**  
EDUCATIVO Y CAPACITACIÓN S. C.

Asesoría para  
Transformación  
Integral

# INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

DURACIÓN 30 HRS.

**DEL 3 AL 6 DE NOVIEMBRE 2009  
CELAYA, GTO.**

# INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

### DIRIGIDO A:

Servidores públicos de los tres niveles de gobierno, estrategas políticos, coordinadores de campañas y ciudadanos interesados en la mejora de su efectividad.

### OBJETIVO:

Adquirir conocimientos sobre los principios y teorías que les lleve a desarrollar la gestión de la Innovación Gubernamental.

### ALGUNAS APLICACIONES:

1. Desarrollar potencial intelectual de liderazgo político.
2. Crear escenarios políticos favorables para la gobernabilidad.
3. Cómo diseñar un plan de vida personal y pública.
4. Administrar el cambio planeado.
5. Estrategias de mejora continua y éxito en la administración pública.
6. Cómo ser un concertador eficiente con la oposición, mediador objetivo, analítico, visionario y estrategia político.
7. Manejo de paradigmas.
8. Emplear la inteligencia emocional y convertir a los grupos de poder en aliados  
(grupos tóxicos VS grupos nutritivos).
9. Transformar grupos de colaboradores a equipos de alto rendimiento.
10. Obtener herramientas para una cultura de planeación estratégica.
11. Gestionar los cambios innovadores que requiere la gobernabilidad.

### DR. MANUEL RAMOS

INSTRUCTOR INTERNACIONAL  
UNIÓN IBEROAMERICANA DE MUNICIPALISTAS  
GRANADA, ESPAÑA.

**SEDE DEL EVENTO:** Hotel Casa Real  
Blvd. Adolfo López Mateos # 1507 pte.  
Celaya, Gto.

**INVERSIÓN:** \$6,500 + IVA  
Incluye: Manual, constancia con valor curricular, CD,  
cafetería y brindis de clausura.  
**Descuentos por pronto pago**

**Cierre de inscripciones:** 28 de Octubre 2009. Cupo limitado.

### INFORMES E INSCRIPCIÓN: ALESSCA & ASOCIADOS

Lic. Sandra Serrano Acosta  
Tel/Fax. 01 (461) 61 4 77 95  
E-mail: sandra\_serrano@prodigy.net.mx

## CLIENTES ATENDIDOS DURANTE 18 AÑOS

### Algunos Clientes Atendidos



Presidencia Municipal  
de Juventino Rosas



### Otros Clientes Atendidos

- ONU-FAO
- Instituto Politécnico Nacional.
- CEAS Coahuila.
- PROFEPA, CMAPAS, IPICYT, LAQUIMIA.
- ITESBA.
- Presidencia Municipal de Jaral del Progreso, Guanajuato.
- ISSSTE Deleg. Guanajuato.
- JAPAMI Irapuato.
- FULLER COSMÉTICOS
- Patronato de la Feria de Irapuato.
- JUMAPA, Celaya.
- Semarnat
- UNICCAT Acámbaro , Coroneo y Celaya, Gto.
- Universidad de Celaya
- HERBALIFE
- Presidencia Municipal de Celaya.
- PROPAEG.
- Gobierno del Estado de Gto.
- JAPAM San Juan del Río, Gro.
- CFE Petacalco, Gro.
- Gas Express Nieto y Sindicato de gaseros.
- CAJA POPULAR MEXICANA
- Plaza Celaya.
- Plaza Guanajuato Norte.
- Clínica para la Mujer Restaurando Vidas A.C. Izcalli, Edo. De México.

# **BIBLIOGRAFÍA**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACADEMIA NACIONAL DE RELACIONES PÚBLICAS A.C. **10 casos de Relaciones Públicas**. Ed. Edamex. México. 1999. Pp. 117.
- CHEJADE, Rafael. **Empresa, Ventas y el Hombre**. Editores Asociados S. A. México. 1974. Pp. 118.
- GONZÁLEZ, CORNEJO Aurelio. **Cómo Diagnosticar Necesidades de Capacitación**. Ed. Pac, S. A. de C.V. México. 2001. Pp.135.
- GUIZARMONTUFAR, Rafael. **Desarrollo Organizacional**. 2ªedición. Ed. McGraw Hill. 2004.México. Pp. 445.
- GOLDHABER, Gerald M. **Comunicación Organizacional**. Ed. Diana. México. 1984. Pp.423.
- ORRIDGE, Martín. **75 maneras de hacer divertida la capacitación**. Ed. Panorama. México. 2005. Pp. 129.
- RIES, Al. **La guerra de la mercadotecnia**. Ed. McGraw Hill. México.1988.Pp. 213.
- SCHIFFMAN, León G. **Comportamiento del Consumidor**.Ed. Prentice Hall. 3ª. ed. México. 1991. Pp. 741.
- SCHELEMENSON, Aldo. **La Estrategia del talento**. Ed. Paidós. Argentina. 2002. Pp. 251.
- VIZCAÍNO, Carlos. **Formación de instructores**.Ed. Consultoría integral para un mundo más humano. Querétaro.1982. Pp. 69.

### **OTRAS FUENTES:**

- ALCALÁ, Adolfo. "**La praxis andragógica en los adultos de edad avanzada**"  
- Fuente: [http:// www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ALCALÁ, Adolfo. **¿Es la Andragogía una Ciencia?** Ponencia. Postgrado U.N.A. Caracas, Venezuela. 1999.
- DEY, Alex. **Enciclopedia de Ventas**. Audio libro. 2010.
- GRUPO CAPINTE S.C. Capacitación Integral. Curso: **Diagnóstico de Necesidades deCapacitación**. Impartido en Comisión Federal de Electricidad. México, D.F. 1997. Pp. 37.

- MÁRQUEZ, A. "**Andragogía: propuesta política para una cultura democrática en educación superior**". Ponencia presentada en el Primer Encuentro Nacional de Educación y Pensamiento - 9 al 11 de julio de 1998 - Santo Domingo, República Dominicana. Fuente: [http://ofdp\\_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html](http://ofdp_rd.tripod.com/encuentro/ponencias/amarquez.html))
  
- REYNOSO, Castillo Carlos. **Notas sobre capacitación en México**. Revista Latinoamericana de Derecho Social. No. 5. Julio-diciembre 2007. Pp. 165-190.