



001
31921
29
1985-1



U.N.A.M. CAMPUS
IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela Nacional de Estudios Profesionales Iztacala

ENEPI

EL PAPEL DEL PSICOLOGO EN LA ELABORACION DE INSTRUCTIVOS
DE PROCEDIMIENTOS LABORALES DE UNA EMPRESA (TELMEX)

REPORTE DE TRABAJO PROFESIONAL

Que para obtener el título de

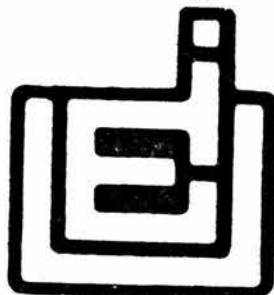
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P r e s e n t a

SILVIA EMMA CHAVEZ REYES

7406985 - 1

1977 - 1980





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.

I N D I C E

PAGINA

INDICE.....	I
TEMARIO.....	II
RESUMEN Y OBJETIVO.....	III
PROLOGO.....	IV
INTRODUCCION.....	V
REVISION DE LA HISTORIA.....	1
HISTORIA DE LA PSICOLOGIA.....	2
PSICOLOGIA INDUSTRIAL.....	8
DESCRIPCION DEL REPORTE.....	13
APARTADO.....	14
PROBLEMÁTICA DE LA EMPRESA Y ALTERNATIVA PROPUESTA..	18
PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE INSTRUCTIVOS.....	31
DESCRIPCION DE LAS CARACTERISTICAS DE UN INSTRUCTI -	
VO.....	27
ANALISIS Y CONCLUSIONES.....	39
ANEXOS.....	48
IZT. 1000045	
BIBLIOGRAFIA.....	110

T E M A R I O

PROLOGO	Descripción de antecedentes del reporte (justificación y finalidad) origen del tema, intereses del autor.
INTRODUCCION	Qué es el reporte, desarrollo del contenido (capítulos), objetivo y aportación.
HISTORIA DE LA PSICOLOGIA	Breve revisión de cómo se inició la - Psicología y su trascendencia. Breve revisión de cómo se inició la - Psicología Industrial y cómo inició - en México.
DESCRIPCION DEL REPORTE	Apartado.- Qué es Telmex, objetivo, - funciones, estructura organizacional, gerencia y puesto donde se desarrolló el trabajo. Problemática de la empresa y alternativa propuesta. Descripción de cómo se realizó el trabajo. Descripción de las características de un instructivo Análisis y conclusiones.- Ventajas y desventajas de la refuncionalización y de que sea un psicólogo el que haya desarrollado tal trabajo.
ANEXOS	Presenta ejemplos de formatos e instructivos del trabajo que se reporta.
BIBLIOGRAFIA	Literatura revisada para complemento del trabajo.

R E S U M E N

Estamos presentando un reporte de trabajo, en el que mencionaremos el papel - del psicólogo como una refuncionalización del campo laboral.

El trabajo reportado consistió en la elaboración de instructivos de procedimien - tos desarrollados en una empresa paraestatal como es Teléfonos de México.

Se hace referencia como refuncionalización, en el sentido de que trata de un - trabajo que no es nuevo, pero que viene a recibir modificaciones con la partici - pación del psicólogo.

En el contenido de este reporte presentamos dos partes, una breve revisión de - la historia de la psicología, con el fin de mostrar lo que ha sucedido con ésta-- desde lo que se conoce en sus inicios hasta el momento actual, haciendo énfasis en las funciones potenciales a desarrollar por un egresado de esta carrera de la ENEP Iztacala y el reporte, describiendo como se elaboran instructivos y hacien - do mención de algunos de los pasos como es la observación de campo.

P R O L O G O

A raíz de las necesidades mismas que surgieron entre la gente egresada de Iztacala sobre qué hacer al salir de la escuela y como relacionar nuestro aprendizaje con el medio de trabajo, se inició la inquietud por describir en escritos y reportes las experiencias que permitieran visualizar a los compañeros que están por terminar la carrera, como es el medio laboral y qué se está haciendo.

Cuando la autora egresó de la escuela (ENEPI) observó que la gente no relacionada con la profesión, desconoce qué es y que hace un psicólogo, y por lo mismo las oportunidades de trabajo se restringen. Cabe mencionar que en algunas ocasiones nosotros mismos desconocemos de qué somos capaces, por ejemplo, la autora se inició en un trabajo distinto a la carrera (secretaria) aunada a sus funciones, supervisaba personal. No estaba definida tal función, lo que le permitió adentrarse en el campo, detectando una serie de necesidades en el personal, que pudo atender a través de los trabajos que UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo Capacitación y Adiestramiento) empezaba a exigir a las empresas. De tales funciones, la autora, pudo percatarse que el contenido que se maneja para tal efecto, tiene relación con lo aprendido en la carrera, de ahí de comunicarlo a otros compañeros.

Nosotros podemos buscar nuevas fuentes de trabajo, rescatando nuestras funciones, sólo falta encontrar la forma de demostrarlo, es decir de mostrar quienes somos los psicólogos y qué podemos hacer en el campo laboral.

Hacemos una exhortación para que otros compañeros se unan a esta inquietud, compartiendo sus experiencias y conocimientos.

Recordemos que no importa las funciones que estemos desempeñando, podemos aplicar nuestros conocimientos como psicólogos en el campo laboral.

I N T R O D U C C I O N

El campo de la Psicología es bastante amplio, y por lo mismo existen áreas que no han sido suficientemente atendidas y en las que es difícil localizar información que oriente o guíe las acciones que se pretenden lograr.

Una área en la que ha habido poca atención, por lo menos aquí en México, es la Psicología Laboral.

El presente documento se divide en dos secciones principales, una donde haremos una breve revisión a la historia de la Psicología, que nos permita observar la trascendencia de la Psicología en México, mencionando algunos trabajos y/o áreas, dentro del ámbito laboral, donde el psicólogo, con formación Iztacala se ha ido introduciendo y que son relativamente nuevas para nuestra formación

La otra sección que aquí se presenta es el reporte mismo, sobre como se elaboraron instructivos de procedimientos. Asimismo en la parte de análisis del reporte se mostrará el papel que juega el psicólogo en la elaboración de instructivos y las ventajas que representa que un psicólogo de Iztacala realice tal tipo de trabajo.

La importancia de este tipo de trabajo radica en que en la actualidad los instructivos de procedimientos van adquiriendo gran fuerza, dado que las empresas se están preocupando por la preparación y adiestramiento del personal que compone la organización; es decir, pretenden lograr la sistematización e integración de la conducta de sus recursos humanos con el trabajo que desempeñan (Luthans y Kreitner 1980) ya que a mayor preparación del personal la producción incrementa proporcionalmente. Así pues, las empresas requieren proveerse de los medios necesarios para el mejor aprovechamiento de los recursos y el constante desarrollo de los mismos (Jesús García y Torales, 1977); uno de estos medios son los instructivos de procedimientos, los cuales se refieren a un documento donde están descritas una serie de instrucciones operacionales en forma sistemática y secuenciada, para lograr una actividad final específica, precisando los requerimientos y responsabilidades de cada tarea a ejecutar.

Los instructivos de procedimientos simplifican, estandarizan y sistematizan las formas de trabajo, pudiendo evaluar en forma objetiva el desempeño del mismo, determinando el grado de avance, el punto en que se cumplen los objetivos de la empresa y de los

trabajadores, obteniendo mayor satisfacción en el trabajo, dado - que si el trabajador conoce los objetivos de su puesto, sabrá - cuando está realizando "bien" su trabajo.

Por tanto, los instructivos funcionan como indicativos (estímulos - discriminativos) de la conducta y son autorreforzantes, ya que - cuentan con las instrucciones programadas, lo cual permite detectar a donde se quiere llegar y los logros obtenidos.

Aunque los instructivos van adquiriendo fuerza no es fácil recopilar información sobre como elaborarlos, sin embargo los psicólogos tenemos la ventaja de contar con una preparación que nos permite recopilar, analizar, extrapolar y conjugar la información necesaria para desarrollar este y otros trabajos dentro de una empresa.

REVISION DE LA
HISTORIA DE LA PSICOLOGIA

HISTORIA DE LA PSICOLOGIA

La psicología es simultáneamente una ciencia muy antigua y toda -
vía muy joven. Sus problemas preocupar a los pensadores filosófi -
cos desde que existe la filosofía. A los años de investigación -
experimental, precedieron siglos de meditaciones filosóficas y mi -
lenios de conocimientos prácticos de la psique humana, que mencio -
naremos posteriormente.

LA PSICOLOGIA EN LA ANTIGUEDAD (En la Grecia Antigua)

La Psicología ha sido entendida como el conocimiento práctico del
hombre, por tanto podría decirse que es tan vieja como el hombre -
mismo.

La historia demuestra que las ideas de los antiguos filósofos -
griegos se formaron con el proceso cognocitivo práctico del hom -
bre, con la acumulación de conocimientos de los antiguos natura -
listas y médicos (Siglo III A.C.) (Rubinstein, 1967), dando por -
consecuencia que la Psicología se refiriese al estudio de la psi -
que (alma). Para atender esto hay que observar que los problemas
de interés de ese tiempo se referían a las relaciones entre mente
y cuerpo, contraponiéndose a las opiniones religiosas, dando dife -
rentes explicaciones del mundo natural y material: consideraban -
al mundo como un todo, donde no había separación entre la vida y -
la psique (alma), lo animado, de lo inanimado, y donde no se con -
sideraban diferencias en el ser. (Rubinstein op cit, anónimo -
1978).

Heráclito fue uno de los primeros pensadores griegos que intentó -
buscar las diferencias entre la vida y la psique, lo animado de -
lo inanimado. Sobre sus observaciones se desencadenaron las lu -
chas de conceptos materialistas e idealistas.

Sobre la corriente materialista tenemos que Demócrito (Siglo V-IV
A.C.) desarrolló todo un sistema materialista de la Psicología -
tratando de explicar los procesos psíquicos como producto del mo -
vimiento de átomos; según su teoría penetran en nuestros órganos -
sensoriales unos átomos pequeñísimos provenientes de las cosas, -
los cuales representan las imágenes de las cosas dentro de nues -
tra mente.

Casi simultáneamente se elaboró la tendencia idealista, bajo sec -
tas religiosas. Se considera a Sócrates como el descubridor de -

la filosofía de la Psicología y es Platón (427-347 A.C.) quien -- construye el primer sistema filosófico (anónimo 1978); para él, -- el alma, es una idea, una esencia eterna e inmortal separada del-cuerpo. (Rubinstein op cit).

Todas las conquistas positivas de los filósofos naturalistas y mé-dicos, todas las experiencias y conocimientos concretos sobre la-actividad anímica del hombre, fueron recogidos por Aristóteles -- (348-322 A.C.). Para Aristóteles cuerpo y alma son indivisibles- como forma y materia, el alma es el principio organizador de la - vida orgánica, y el cuerpo es un organismo complejo de órganos o-instrumentos del alma. Aristóteles distinguió tres formas dife- rentes del alma: VEGETATIVA, específica de las plantas, que no - posee órganos perceptivos especiales, ni un órgano central regu- lador; ANIMAL, propia de los animales, en los cuales hay órganos- sensoriales de movimientos diferenciados más desarrollados; y - RACIONAL, que corresponde al hombre, dotado de razón congocitiva y activa, que une simultáneamente las tres formas.

Aristóteles es considerado como el resultado de lo que se hizo, - en el campo de la Psicología, en la antigüedad. (Rubinstein - 1967).

LA PSICOLOGIA EN LA EDAD MEDIA Y EL RENACIMIENTO

Durante la Edad Media se acentúa la lucha entre el materialismo - y el idealismo y la filosofía escolástica sigue considerando a - Aristóteles como autoridad decisiva en las cuestiones de la Psico- logía.

El Renacimiento es época en que se desarrollan grandemente la artesanía, comercio y el estudio del hombre activo y satisfecho de- la vida. Se le da gran importancia a las particularidades de la- personalidad y a la influencia de las condiciones naturales en - ella. La Psicología se ve en una serie de obras, iniciando con - la del humanista Luis Vives (1539) y finalizando con los tratados posteriores sobre el conocimiento del ser humano y los problemas- del carácter (1688).

En el siglo XVI aparece por primera vez la expresión "Psicología" como distintivo de nuestra ciencia, por Goelen (1590); en el mis- mo año, Codenio publica el primer trabajo bajo este título. (Ru- binstein op cit, anónimo 1978).

LA PSICOLOGIA EN LOS SIGLOS XVII, XVIII Y PRIMERA MITAD DEL SIGLO XIX

A partir de esta época surgen las ciencias naturales (en relación con las necesidades de la industria y el desarrollo de la técnica). descubriendo nuevos caminos para el conocimiento científico de la naturaleza y nuevos métodos y principios para el pensar científico.

Para el pensamiento filosófico y psicológico fue tal período la época de grandes racionalistas (Descartes, Spinoza) y grandes empíricos (Bacon, Hobbes), quienes rompieron con las tradiciones de la "ciencia" teológica y crearon las bases metodológicas de los actuales conocimientos científicos.

En ello Descartes tuvo gran influencia en el desarrollo de la Psicología, introdujo los conceptos de reflejo y conciencia. Como mecanicista y partiendo del reflejo, trató de explicar la vida del organismo relacionando los afectos y pasiones con las reacciones corporales. Para la Psicología fue relevante la nueva concepción de conciencia, no usó el término en sí, sino habló siempre del espíritu como "todo lo que nos acontece, lo que nosotros mismos percibimos en nosotros", es decir, Descartes introduce el principio de introspección de la autorreflexión de la conciencia (Rubinstein 1967). (De tales puntos se canalizan los trabajos de condicionamiento de Pavlov).

Posteriormente las teorías de Descartes tendrían auge, por un lado con Leibnitz y luego Kant, Herbart, Wundt y Wolff, quienes desarrollaron el método intuitivo o introspectivo-especulativo, siendo completado con observaciones empíricas sobre la estructura del mundo interno o íntimo (Wolff). (Rubinstein op cit, anónimo-1978).

La tendencia mecanicista-naturalista de Descartes fue continuada por los materialistas como Marx, Holbach y Locke (1632-1704), quienes introdujeron el principio del sensualismo; la experiencia sensible como única fuente de conocimiento y el principio del atomismo, donde la misión del conocimiento científico de los fenómenos psíquicos consiste en descomponer en elementos o átomos todos los fenómenos complejos y explicarlos partiendo de la relación de estos elementos (tal punto sería retomado en el principio de E-R de la teoría de Skinner, ya que descompone la conducta en mínimas expresiones, E-R, para su análisis).

Locke pone el fundamento para una nueva Psicología empírica. En lugar de la Psicología como ciencia del alma, defiende una "Psicología sin alma", como ciencia de los fenómenos de conciencia, que

están dados directamente en la experiencia interna. Esta definición de la Psicología determina su desarrollo hasta el Siglo XX. El objeto de la Psicología según Locke sería la experiencia interna; esta se percibe por medio de la reflexión, por medio del reflejo de nuestro mundo interior en si mismo. Asimismo considera la introspección y lo considera como el método específico del conocimiento de lo psíquico.

El segundo de los dos principios fundamentales del materialismo - sensualista inglés, que hemos designado como el principio del atomismo, obtuvo su realización concreta en la teoría de las asociaciones. Esta teoría siguió siendo desarrollada por Hume. Por medio de las leyes de asociación se explica el movimiento de las ideas, el desarrollo de los procesos psíquicos y la formación de la conciencia (mediados del Siglo XIX) (Rubinstein op cit), para más tarde dar inicio a los estudios sobre memoria

TRANSFORMACION DE LA PSICOLOGIA EN CIENCIA EXPERIMENTAL

Las premisas metodológicas para transformación de la Psicología en ciencia, la dieron principalmente, aquellas corrientes filosóficas empiristas que exigían un cambio de la especulación en ciencia experimental.

Para que de conocimientos psicológicos más o menos bien fundados - pudiera formarse una ciencia, fue necesario una evolución de los dominios sobre los que pudiese apoyarse la Psicología, así como - la elaboración de nuevos métodos de investigación. Estas condiciones fueron creadas por los trabajos fisiológicos de la primera mitad del Siglo XIX, conduciendo a la psicofisiología de la sensación.

Estos estudios alcanzarían especial importancia en los trabajos - de Weber sobre el aumento o disminución de la sensación, los cuales fueron seguidos más tarde por Fechner, quedando demostrado - que los fenómenos psicológicos pueden ser cuantificados e investigados por medio del empleo del método científico.

En 1861, Wundt inventa el primer aparato para fines de investigaciones psicológicas experimentales, y en 1879 en Leipzig, Wilhelm crea un laboratorio de Psicología Fisiológica, que a finales de los años ochenta se convertiría en Instituto de Psicología Experimental. Paulatinamente se fueron creando más laboratorios en otros países. Titchner fue el primero en introducir la Psicología Experimental en Estados Unidos, donde ésta alcanzó un notable desarrollo (Rubinstein 1967, autor anónimo 1978).

La Psicología se convirtió en ciencia independiente, ampliamente experimental, que con métodos cada vez más exactos iba registrando nuevos hechos y descubriendo nuevas leyes. Los experimentos - proveyeron a la Psicología, no sólo de un método especial de investigación científica, proponiendo en todos los sectores o dominios de la Psicología Empírica, sino también nuevas exigencias y criterios de carácter científico. Precisamente por ello, la introducción del método experimental tuvo una importancia tan grande, por no decir decisiva, en la transformación de la Psicología en ciencia independiente.

Aparte de ello jugó gran importancia la penetración del principio evolutivo que enfatizó la relación de lo psíquico con el proceso de adaptación al medio ambiente, la cual condujo a la formación de la Psicología del Desarrollo o de la Evolución sobre todo en Psicología Animal. Del estudio de la Psicología Filogenética (Psicología Animal) se desarrollaron nuevas corrientes de la Psicología General, en primer línea la Psicología de la Conducta (Reflexiología en URSS con estudio del sistema nervioso y el Análisis Experimental de la Conducta en América con estudios de Conducta Animal) (Rubinstein op cit).

El principio de la evolución también estimuló la investigación en el dominio de la ontogénesis, sobre el desarrollo de la Psicología Infantil.

De estas fuentes surgiría 3 formas de conceptualización al mismo tiempo:

- Gestalt
- Dinámica
- Conductismo

La Psicología de la Gestalt, también fue considerada de la forma o la configuración, sus iniciadores son de origen alemán representados por Köhler, Koffka y Wetheimer. Sostenían que los fenómenos no pueden ser comprendidos estudiando solamente sus componentes. Sus estudios se dirigieron a la percepción, aprendizaje, conducta social y la solución de problemas.

La Psicología Dinámica tiene sus inicios con Sigmund Freud y el psicoanálisis, se ocupó de las causas, motivos del funcionamiento o dinamismo de la personalidad y los trastornos mentales (anónimo op cit).

Como fundador del conductismo se considera a Watson, quien proponía que el estudio de la Psicología se limitara a la conducta, empleando métodos experimentales rigurosos. Dió gran importancia

al aprendizaje, pues consideró que la conducta era aprendida y -- que por tanto el medio ambiente es de gran importancia; basó sus descubrimientos en los estudios de Pavlov (anónimo 1978).

En la actualidad la Psicología Contemporánea ha dado fundamental estudio a la conducta, es decir el estudio de las acciones de un organismo que pueden ser observados, registrados y estudiados. Se trata de una Psicología Experimental, iniciando con los trabajos de Skinner.

Al realizar estudios sobre la conducta, el psicólogo puede estudiar procesos tales como motivación, percepción, aprendizaje, personalidad y las emociones; asimismo se interesa por la conducta de los animales y hace inferencia a la conducta humana.

Junto al desarrollo de la Psicología Experimental y el florecimiento de las diferentes ramas de la Psicología Evolutiva, se desarrollaron varios dominios especiales de la denominada Psicología Aplicada, la cual se ocupa de los diferentes problemas de la vida. La Psicología halla amplia aplicación en la educación y en la enseñanza, en la práctica médica, en la justicia, en la vida económica, en el arte... etc. (Rubinstein 1967).

CLASIFICACION DE LA PSICOLOGIA

La Psicología está clasificada de acuerdo a los diferentes dominios de aplicación que la definen como:

PSICOLOGIA EXPERIMENTAL	McGuigal (1978) la define como el estudio de la metodología científica en general y de los métodos de experimentación en particular, tiene por objetivo desarrollar habilidades para la investigación.
PSICOFISIOLOGIA	Se interesa por las relaciones que existen entre los procesos corporales y la conducta, por ejemplo: el estudio de la medicina psicosomática.
PSICOLOGIA CLINICA O ASESORIA	Abarca la aplicación de la Psicología a problemas emocionales y de conducta. El psicólogo de asesoría trabaja <u>funda</u>

mentalmente en problemas de ajuste en las personas normales, ajuste educativo, vocacional, matrimonial y social; mientras que el clínico trabaja con el individuo que sufre de perturbaciones.

PSICOLOGIA EDUCATIVA

Los primeros estudios se realizaron sobre aprendizaje; la psicopedagogía se aplica a problemas en este campo, tanto en condiciones normales, como en los casos de lento aprendizaje o superdotados y la asesoría para los padres. Comprende también aspectos de evaluación de las técnicas de enseñanza, de aprovechamiento y problemas específicos en la educación.

PSICOLOGIA EVOLUTIVA O DE DESARROLLO

Se dedica al análisis de las diversas etapas del proceso de desarrollo en la personalidad, o sea el estudio de factores que componen la conducta humana.

PSICOLOGIA SOCIAL

Se ocupa de las relaciones de interacción social y la conducta de los individuos, las consecuencias que tienen los grupos y los productos de la cultura sobre la conducta de los individuos y viceversa.

PARAPSICOLOGIA

Este es un campo con más controversias; estudia la posibilidad de percibir los objetos sin emplear los órganos de los sentidos, estudios de percepción extrasensorial.

PSICOLOGIA INDUSTRIAL O LABORAL

Se ocupa de todo aquello que interviene en el ajuste del trabajador al empleo. Realiza estudios de motivación, programas de entrenamiento, evaluación y selección de personal, diseño de equipo y maquinaria, etc.

Para el interés del trabajo que aquí se reporta, recorreremos la historia de la Psicología Industrial o Laboral.

PSICOLOGIA INDUSTRIAL

Dentro de la investigación de la Psicología, una de las ramas más jóvenes es la denominada Psicología Industrial o del Trabajo; entendiéndose por ésta la aplicación o extensión de los principios y datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos y las relaciones funcionales con las operaciones de trabajo. (Jiménez 1976, Bloom y Naylor 1981).

Se considera que la Psicología Industrial se inició el 20 de diciembre de 1901, cuando el joven Walter Dill Scott, profesor de Psicología, mencionó que había posibilidades de aplicar la Psicología a la publicidad con todo éxito; entre el público que escuchara esto, estaba un director de una agencia de publicidad, quien le ofreció que escribiera artículos que mostraran cómo podría emplearse la Psicología a la publicidad. Scott aceptó y se convirtió en el primer Psicólogo Industrial de los Estados Unidos (Ferguson 1961, en Smith y Wakeley 1977).

El atributo de ser conocido como el primer Psicólogo Industrial, en ocasiones lo ha compartido con Münsterberg, quien en 1913, escribe su libro tratando temas como: aprendizaje, el ajuste a las condiciones físicas, la economía de movimientos, la monotonía, la fatiga, la compra y la venta. Quien provocaría con ello la aceptación de la Psicología en la Industria (Jiménez 1976, Bloom y Naylor 1981).

Durante la Primera Guerra Mundial, los psicólogos participaron activamente en la administración de pruebas colectivas, para reclutas del ejército, ayudando a desarrollar procedimientos para la selección de oficiales, programas de adiestramiento y técnicas de análisis de puestos y evaluación del rendimiento (Bloom y Naylor op cit).

Durante los años posteriores a la Primera Guerra Mundial, la industria buscaría la forma de aplicar los conocimientos adquiridos, a la investigación y predicción del rendimiento de los futuros empleados (tests), quedando supeditados a recoger, analizar y organizar los datos relativos a individuos que solicitaban un empleo.

Otro campo de aplicación han sido los estudios de diseño de equipo y el ambiente de trabajo, destacando las influencias de estos sobre la capacidad y limitaciones de los trabajadores; por tanto los psicólogos se introducen en los departamentos de perfeccionamiento (capacitación), mejorando la eficiencia de los trabajadores o facilitando sus tareas (Jiménez op cit).

En 1924 se realizaron los estudios del "Efecto Hawthorne" los cuales son considerados los más importantes que se hayan realizado en la industria (Bloom y Naylor op cit), realizó una serie de estudios sobre iluminación, se demostraría que la Psicología puede ir más allá de la selección, colocación y las condiciones de trabajo, pasando a estudios sobre motivación, y las relaciones humanas de los cuales se presentan los siguientes resultados.

- El aumento en las actitudes de los empleados, aumenta la producción, más que cualquier cambio en la iluminación.
- Aumentar el reconocimiento al desempeño de los empleados influye más en la producción que aumentar el sueldo.
- La organización informal de los empleados influye más en mayor número de ellos que la organización formal establecida en la gerencia (Smith y Wakeley 1977, Sánchez y Trejo 1984).

A partir de la Segunda Guerra Mundial, la Psicología Industrial adquiriría más auge, realizando estudios sobre el comportamiento del consumidor, los factores humanos, aspectos ergonómicos y la ejecución de tareas en el medio de trabajo. (Bloom y Naylor op cit). Se considera formalmente, que en 1945 la Psicología tiene gran avance sobre la Psicología Industrial. (Smith y Wakeley op cit).

Desde entonces las empresas se han interesado por afinar sus programas de selección de personal, preparación técnica, encuestas de continua evolución, obedeciendo fundamentalmente a problemas en la explicación de la conducta del personal. Actualmente el empresario busca en el psicólogo la esperanza de encontrar los medios, métodos y/o técnicas que le ayuden a resolver los problemas que les aquejan, dando auge a la Psicología de la Conducta Organizacional (1960) (Jiménez 1976).

En México, la aplicación de la Psicología Laboral, es reciente y la tecnología que se ha venido utilizando se ha derivado de una idiosincracia y economía más sofisticada, no correspondiendo a nuestro país; Bermudez, German, Dominguez en Jiménez 1976 han iniciado una campaña para sistematizar la observación de hechos que permitan abrir las puertas en las organizaciones a métodos y técnicas (como la formación del Psicólogo de Iztacala) que rigurosamente corresponden al campo del psicólogo del trabajo.

La aplicación que se observó de la Psicología en el período de 1963 a 1973, (Jiménez op cit) no tuvo todo el auge esperado, trayendo como consecuencia que el campo de la Psicología se viera en cajonado, limitando la proyección profesional; las causas de esto se han debido a la baja calidad metodológica, autocrítica deficiente con respecto a nuestras propias técnicas, falta de información al empresario con respecto al currículum del psicólogo, la misma deficiencia en el currículum del Psicólogo Industrial y la utilización de métodos de dudosa validez.

En la actualidad, se está contemplando la importancia de preparar a los alumnos para incrementar en los egresados la efectividad en la aplicación al medio industrial de una tecnología técnico-científica; por ejemplo en Iztacala, aunque su objetivo no ha sido directamente el campo laboral, está preparando egresados con una metodología científica, que cubre el papel actual de Psicólogo Industrial y que sin lugar a dudas corresponde a experimentar y corroborar nuestros principios aplicados a ese campo.

Con la formación del Plan de Estudios Iztacala se han estado rescatando las áreas que constituyen el campo profesional del psicólogo y asimismo se contempla la adopción de contenidos emanados directamente de la Psicología para la integración del entrenamiento profesional de la disciplina, así como la definición de las funciones que un profesional de la carrera debería ejercer a fin de contribuir en la solución de problemas en el nivel propio de su ámbito científico.

Para reforzar tal punto, a continuación presentamos algunos trabajos que se han realizado o se están realizando en el área laboral; el cual es el campo donde está ejerciendo profesionalmente el autor y que es el tema de interés del presente reporte.

Albarrán (tesis terminada 1982) en su trabajo pretendió evaluar y analizar la efectividad en el uso del contrato de contingencias sobre las conductas de arrojarse objetos, ingestión de bebidas alcohólicas y aseo del local en un escenario laboral del DDF, donde el experimentador tenía como función principal el registrar el número de reparaciones, causas y material necesario para ello.

Como contrato de contingencias considera el acuerdo entre dos o más personas en la cual se especifica ciertas conductas y sus consecuencias.

El procedimiento consistió en un diseño LB - B - A - B - seguimiento, donde LB es línea base, B fase de aplicación y A reversión.

La variable independiente, fue el contrato de contingencias y la variable dependiente, el comportamiento de los trabajadores.

El procedimiento fue el siguiente, se les explicó a dos personas la importancia de definir conductualmente los comportamientos problema y de llevar a cabo un registro sistemático que permitiera observar los cambios, y se instruyó acerca del contrato de contingencias, su uso y elaboración.

Los resultados mostraron que a excepción de la conducta de beber que presentó resistencia y la que más rápido se recuperó en la fase A, desde la primera semana en que se implementó el contrato de contingencias, las demás conductas perturbadoras se decrementaron a cero (0) y así se mantuvieron según lo indicó el seguimiento. Se demostró que el procedimiento fue el responsable del cambio con los resultados de la fase de revisión. Se observó que la aplicación del contrato colectivo de contingencias produjo comportamientos colaterales considerados positivos, que no fueron registrados sistemáticamente y por tanto no se tiene crítica al respecto.

Albarrán concluye que el análisis experimental de la conducta puede ser utilizado en beneficio de los trabajadores en el medio laboral y que el contrato escrito permite la retroalimentación del comportamiento, reduce los problemas y aumenta la cooperación (no registrado sistemáticamente en el trabajo) facilitando el autocontrol de los trabajadores sin necesidad de presiones externas.

Otro trabajo es el de Sánchez y Trejo (tesis terminada 1984) quienes pretendieron verificar si el entrenamiento en círculo de calidad genera la participación en los miembros de un equipo de trabajo y si está directamente relacionado con la solución de problemas colectivos, dado esto en situaciones productivas.

Para efectos del estudio se entrenaron dos grupos experimentales y se tomó otro como control. El diseño fue cuasi-experimental con pre y post evaluaciones. Los resultados muestran que los grupos al iniciar no manejaban las técnicas del círculo de calidad (intercambio de ideas diagrama de Pareto y diagrama de análisis de causa-efecto) sin embargo al final de la implementación del procedimiento, los dos grupos experimentales dominaron las técnicas (Gpo. # 1 100%, Gpo. # 2 del 60-100%); los autores comentan que la generalización se manifestó más en el grupo # 2 debido quizás a que tienen mayor contacto con los grupos directivos de la empresa.

De acuerdo a los resultados y comparativamente con otros trabajos revisados, los autores concluyeron que los círculos de calidad incrementan la productividad y las relaciones interpersonales. Consideraron que se hace necesario realizar estudios y mediciones sobre el tema para detectar si es generalizable a otros ámbitos, como

mo el familiar. Sin embargo los primeros intentos que se están realizando, están abriendo las puertas para los estudios de la Psicología.

En otro estudio Zavala (1984) expone que el campo de la capacitación se está viendo impulsada en las organizaciones en México. Considerando que las actividades de trabajo en las empresas son actividades especializadas, es difícil encontrar personal calificado que pueda impartir la capacitación; sin embargo cuenta con un elemento valioso que es el personal interno; si este pudiera fungir como instructor interno habilitado, podría facilitar el proceso de capacitación y adiestramiento, lográndose con esto mayor eficacia y eficiencia en el trabajo. Por tanto, el objetivo que reporta el autor fue el diseño de un programa que le permitiera al instructor interno habilitado de cualquier empresa, contar con los repertorios conductuales necesarios para desempeñar su función más óptimamente y con el menor esfuerzo. Para tal fin se utilizó el análisis de tareas del instructor habilitado y la programación matética (construcción de ejercicios de enseñanza secuenciados y sistematizados). De acuerdo a investigaciones de campo que el autor realizó, se determinaron los repertorios conductuales que requiere un instructor habilitado y elaboró el programa que permitiera la adquisición de los mismos. El autor expone que el diseño propuesto, responde a las necesidades de las organizaciones de disponer de instructores habilitados, para el entrenamiento eficaz y efectivo del personal, perfectamente mensurables. Como ventajas expuso que la definición operacional y conductual de las conductas que deben exhibir los entrenados en cada fase, para el logro de la conducta final, la especificación de objetivos claros y breves, así como los pasos del aprendizaje, permite que el entrenamiento en el puesto de trabajo y la evaluación del desempeño esté de acuerdo a los objetivos planteados.

Reportamos sólo algunos trabajos en los que están participando los egresados de la carrera de Psicología en Iztacala, sin embargo, son variados los campos en los que se está ganando la intervención, abriendo nuevas posibilidades de estudio.

Con esta revisión pudimos observar que en el campo de la Psicología Industrial se realizan trabajos que van desde el Reclutamiento y selección de personal, hasta trabajos sobre capacitación, evaluación del rendimiento en el trabajo y evaluación de problemas sociales dentro del ámbito laboral, demostrando con ello que la Psicología tiene campo en cualquier área en la que tenga que intervenir el ser humano.

DESCRIPCION DEL REPORTE

Teléfonos de México, S.A., es una empresa que se inició en 1878, sólo dos años después de que Alejandro Graham Bell inventó el teléfono.

Su objetivo ha sido dar, mantener funcionando y extender el servicio telefónico en beneficio del progreso del país.

La responsabilidad de dicha empresa es la operación de las comunicaciones telefónicas en las mejores condiciones a través de sus instalaciones, centrales automáticas, líneas, circuitos y ductos, vehículos, talleres, salas de tráfico y toda su organización.

Su historia se remite a 1882, año en que se fundó la Cía. Telefónica Mexicana, S.A., donde actualmente se ubica el Palacio de Bellas Artes. Pocos años después sería conocida como Cía. Telefónica y Telegráfica Mexicana, S.A. hasta el año de 1950.

En 1904 llegó a México otra compañía conocida como L.M. Ericsson.

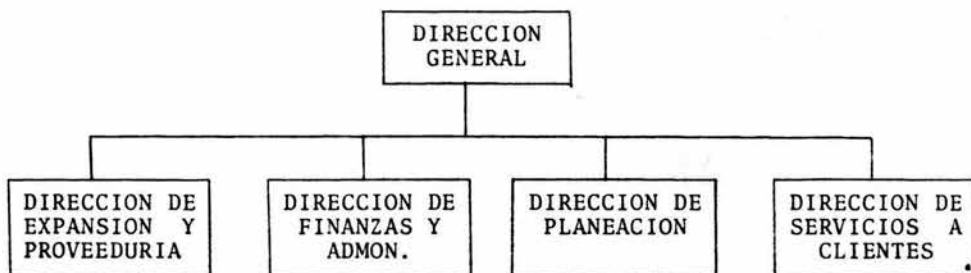
El 23 de diciembre de 1947, se inicia la fusión de estas dos compañías y se constituye Teléfonos de México, S.A.

El 31 de octubre de 1972, Teléfonos de México, pasa a ser empresa de participación mayoritaria estatal con 51%, constituyendo una empresa paraestatal.

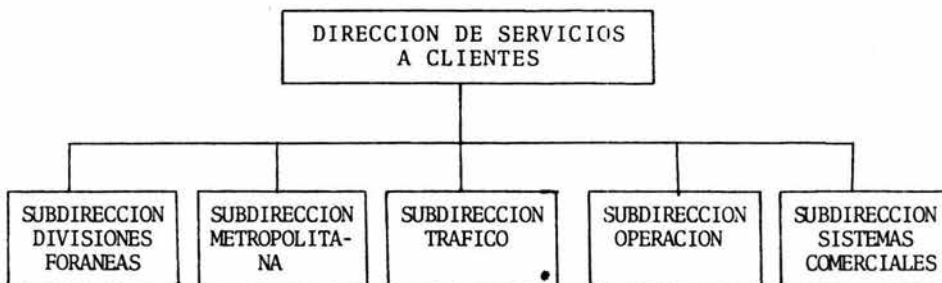
Desde 1967, año en que se introduce el servicio de Larga Distancia automática (LADA) la empresa alcanzó un nivel tecnológico a la altura de las naciones más avanzadas en el campo telefónico.

A la fecha los incrementos en tecnología y en número de aparatos instalados es de 6 millones de líneas y continúa con el propósito para el que fue creado.

En la empresa laboran 30,000 personas aproximadamente, las cuales están organizadas de acuerdo al organigrama siguiente:



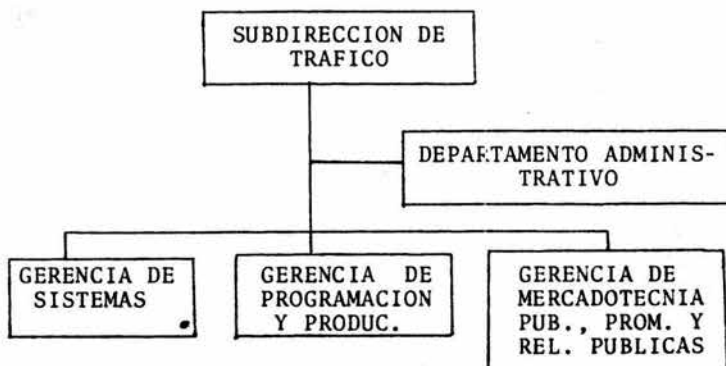
• La Dirección de Servicios a Clientes está encargada de proporcionar los servicios telefónicos de Larga Distancia Nacional (dentro de la República Mexicana), Internacional (E.U. y Canadá), Mundial (todos los países menos E.U. y Canadá), Servicios Especiales (01, 03, 04, 05, 07, 08) y Servicio Local (llamadas dentro de la localidad). La organización de tal dirección es:



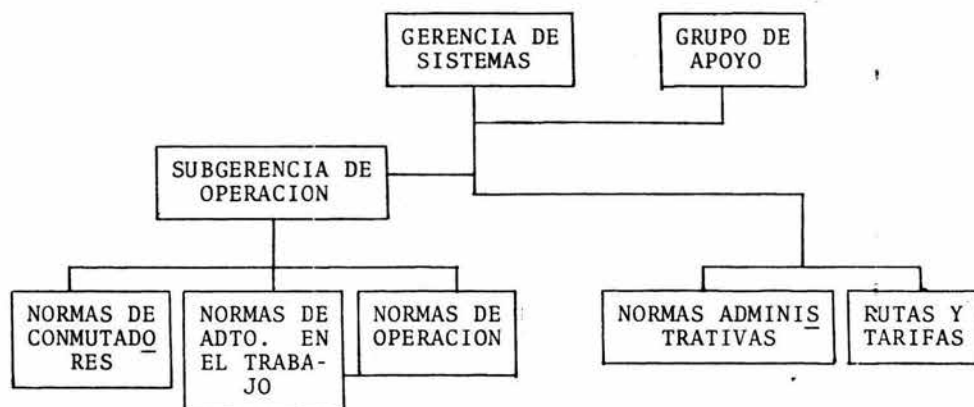
La Subdirección de Foráneas está compuesta por 4 divisiones (Centro, Puebla, Guadalajara, Monterrey) cada una formada por Centrales de área y sus respectivas Centrales de Zona, en cada Central con operadoras de Larga Distancia, existen además las Gerencias de Operación, Comercial y Tráfico.

La Subdirección Metropolitana está compuesta por 4 gerencias (Comercial, Operación, Planeación y Control, y Tráfico) las cuales vigilan constantemente que la Subdirección cuente con los recursos necesarios para cumplir con el objetivo del servicio telefónico vía operadora.

• La Subdirección de Tráfico es la responsable de normar, promover y vigilar el servicio telefónico dentro de la empresa, en el país y con otros países; tiene la siguiente organización:



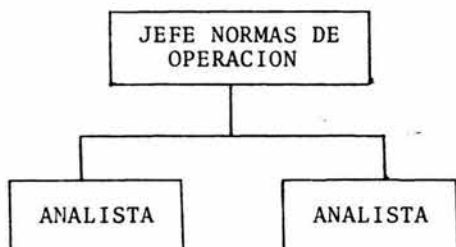
*El área donde se desarrolló el trabajo que se reporta corresponde a la Gerencia de Sistemas, misma que a continuación se presenta:



El trabajo formaba parte de los proyectos del Departamento de Normas de Operación, a cargo de uno de los analistas.

El responsable, es decir la autora, estaba comisionada al puesto de analista de ese departamento.

La organización de dicho departamento es:



Las funciones que corresponden al puesto de analista del Departamento de Normas de Operación son:

- Estudiar los sistemas operativos para introducir cambios que permitan el mejor aprovechamiento de-

los recursos con que cuentan las Centrales Telefónicas.

- Asesorar a la línea* en la solución de problemas y aclaraciones de dudas que sobre aspectos operativos se presenten, a través de boletines, memorandas y llamadas telefónicas.
- Elaborar manuales e instructivos para la operadora de Larga Distancia (LD) Nacional, Internacional y Servicios Especiales con el fin de que dichas operadoras cuenten con instrucciones y procedimientos homogéneos para atender los diversos servicios.
- Analizar, elaborar e implementar las instrucciones operativas correspondientes a la introducción de nuevos servicios especiales, cambios tecnológicos, mecanización del sistema, etc.
- Realizar estudios de tiempos y movimientos a fin de evaluar los procedimientos operativos y proponer las modificaciones pertinentes a las mismas, que mejoren en calidad y eficiencia la atención de las llamadas.
- Mantener comunicación con administraciones telefónicas de otros países a fin de acordar los procedimientos operativos bajo los cuales se establecerá el tráfico telefónico entre ambos, en base a las disposiciones establecidas por los organismos internacionales que rigen el servicio telefónico.
- Distribuir y controlar las existencias de manuales e instructivos de operación a nivel sistema a fin de garantizar su aplicación en forma homogénea.
- Controlar la edición y el envío de listados de información 04, a las Centrales de Tráfico que así lo requieran, a fin de cubrir sus necesidades en estos aspectos.

* Línea, corresponde a la Subdirección de Divisiones Foráneas y la Subdirección de División Metropolitana.

PROBLEMATICA DE LA EMPRESA

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA PRINCIPAL:

El trabajo que a continuación se describe se realizó en la Empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., durante el período de abril de 1983 a abril de 1984.

Inició como una petición sindical (en la década de los 70 aproximadamente) y consistió en la elaboración de instructivos de procedimientos que sistematizaran las comisiones de la operadora.

- Las comisiones son actividades que realizan las operadoras y que no están contempladas dentro de sus funciones y que se requieren en las Centrales*, para el logro del objetivo de "Calidad de Servicio",** del Servicio Telefónico Vía Operadora.

Son 24 comisiones en total incluyendo las áreas de Larga Distancia (L.D.) Internacional, Nacional y Servicios Especiales.

Hay 3 grupos o tipos de labores o comisiones:

GRUPO

TIPO LABOR O COMISION

- 1 Se refiere a actividades complementarias al trabajo de la Central. Son actividades administrativas o auxiliares al personal de la Central que fueron creadas al crear la Central. Puede ser realizada por cualquier persona que no sea operadora, ya que no requiere conocer el trabajo de conmutador, sin embargo son actividades que realizan las operadoras.

EJEMPLO:

Repartir material de trabajo, ocupa mucho tiempo y al quien tiene que distribuirlo.

- 2 Son actividades que se realizan fuera de la central y que son para ayuda o beneficio de las operadoras.
P.e. la Biblioteca

GRUPOTIPO LABOR COMISION

3

Son actividades para mediciones y levantamiento de información, tal información es usada para detectar necesidades de Tráfico o de otras áreas. Entendiéndose como Tráfico necesidades dentro de la Central p.e. cálculo de personal. Para otras áreas pueden ser datos que apoyen los análisis del dimensionamiento de redes telefónicas.

Son actividades que no se requieren a diario, se pueden determinar por muestreo y que deberán realizarse siempre y cuando no existan otros medios.

Las comisiones son las que se especifican en el cuadro adjunto, clasificándolos de acuerdo a los 3 grupos:

COMISIONES

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	LARGA DISTANCIA NACIONAL	SERVICIOS ESPECIALES
Estado General de la Central.	Estado General de la Central (3)	Estado General de la Central (3)
Reporte de Daños (1)	Reporte de Daños (1)	Volante (1)
Tarifas (1)	Tarifas (1)	Dilación de Contestación (3)
Volante (1)	Volante (1)	Correc. de Directorio
Biblioteca (2)	Biblioteca (2)	"01" (1)
Tiempos de Operación	Dilación de Contest. (2)	Mediciones y Obser. (3)
Observaciones de Tráfico de Salida (3)	Casetas (2)	Mesa de Horarios (1)
Pruebas CALD (3)	Commut. de Empresa (2)	
Envío (3)	Control del Material de Operación (1)	
Corrección de Directorio 07 (1)		(1) Comisión Gpo. # 1
Rec.Esp.de Tarifas (3)		(2) Comisión Gpo. # 2
Archivo (1)		(3) Comisión Gpo. # 3

Las comisiones de operadora fueron creadas en 1972, como petición del Director de Tráfico de dicho año, con la intención de contar con personal que realizará las mediciones de Tráfico (Tráfico consiste en contestación y tramitación de llamadas), que permitieran obtener datos para el análisis y determinación de puntos como:

- Planeación de circuitos ***
- Cálculo de personal para Tráfico.
- Instrucción y reinstrucción (capacitación y adiestramiento).

Para tal efecto se elaboraron formatos en los que se recopilarían datos y por tanto se elaboraron documentos donde se especificaba el llenado de los mismos.

Como el personal requiere ser adiestrado en las funciones de su puesto (UCECA), las instructoras realizaban los siguientes pasos:

- Leían en voz alta todo el instructivo.
- Daban una explicación de los datos que debían anotar en cada espacio del formato.
- Realizaban ejercicios de llenado de formatos.
- Las llevaban a prácticas en situación real en el conmutador (equipo a través del cual se tramitan las llamadas).

La evaluación era informal, a través de preguntas verbales y se observaba el llenado del formato durante la práctica, sin tomar datos para la evaluación. Se detectaba que una persona estaba cometiendo un error, cuando al analizar el documento, observaban una desviación en los resultados que acostumbraban obtener, lo cual se presentaba de acuerdo a la experiencia de la persona que analizaba.

* Central - lugar donde se encuentra el equipo para la tramitación de las llamadas.

** Calidad de Servicio - se considera cuando el 75% de las llamadas son contestadas dentro de 10".

*** Circuito - parte electromecánica a través de los cuales se establecen las comunicaciones

La evaluación era informal, a través de preguntas verbales y se observaba el llenado del formato durante la práctica, sin tomar datos para la evaluación. Se detectaba que una persona estaba cometiendo un error, cuando al analizar el documento, observaban una desviación en los resultados que acostumbraban obtener, lo cual se presentaba de acuerdo a la experiencia de la persona que analizaba.

PROBLEMA PRINCIPAL QUE VIVIA LA EMPRESA:

Tal situación representa un problema a cualquier empresa y en especial Telmex, dado que los datos que se recopilaban no eran confiables y no había homogeneidad en la toma de decisiones; - al no existir un documento que especificara las instrucciones para realizar el procedimiento en forma sistemizada y objetiva, se detectaron las siguientes desventajas:

- Las instructoras transmitían la enseñanza bajo su propio criterio.
- Cada operadora realizaba el trabajo como más se acomodaba.
- No existía una base para evaluar la ejecución
- No existía una base para retroalimentar al personal, sobre como realiza su trabajo.
- Al no retroalimentar al personal sobre la ejecución en el trabajo este no recibe reforzamiento ni es corregido, situación que ocasiona que el personal no obtenga satisfacción en el trabajo (Luthans y Kreitner 1980) y por tanto que haya descontento y protesta.
- El desconocimiento de las funciones a desempeñar ocasiona que no se puedan cumplir y por tanto no se pueda evaluar, sin saber en que momento se realiza "bien".
- Al no conocer los objetivos del trabajo que realizan, no ponen atención en los datos que recopilan, inventándolos en ocasiones, por tanto los datos no son confiables.
- Al no haber confiabilidad en los datos, los análisis y conclusiones no son reales, motivo

- No se consideraba la observación directa del procedimiento en el campo.
- Las actividades en cada procedimiento no eran analizadas antes de estructurar el instructivo, por lo que había cambios constantes.
- Capacitación por su parte realizaba las observaciones a los procedimientos y al conjuntar la información con los instructivos, se detectaba que las descripciones de los instructivos no eran válidas en cuanto que las actividades estaban incompletas en los pasos que las acompañan, o faltaban actividades.
- No se elaboraban documentos donde se especificara la secuencia de las actividades y los materiales y equipos a utilizar en cada ocasión.
- Por las deficiencias detectadas incrementaron las restricciones para aprobar los instructivos.
- La elaboración de un instructivo nunca era cubierto en los tiempos estimados.
- El costo de cada instructivo resultaba alto, ya que implicaba mucho tiempo y cambios constantes en el material.

MODIFICACION A LA PROPUESTA:

Para tratar de mejorar la situación expuesta, se propuso un plan de trabajo bajo los lineamientos de la metodología aprendida en Iztacala.

La propuesta se basó en el plan curricular de Iztacala (Ribes et al op cit), ya que abarca varios de estos puntos, mismos que fueron considerados para analizar y elaborar el plan de trabajo.

Más adelante mostramos el plan de trabajo que se propuso para elaborar los instructivos.

Mientras tanto queremos describir los puntos que fundamentan cada paso propuesto.

por el cual el dimensionamiento del servicio telefónico, en ocasiones no resulta como se esperaba.

ALTERNATIVA PROPUESTA:

Para resolver la situación se propuso elaborar los instructivos de cada procedimiento de las comisiones bajo la premisa de que un instructivo es un documento escrito, en el que están especificados en forma operacional y sistemática, los pasos a realizar en el procedimiento. Un instructivo cumple con su objetivo, cuando una persona puede realizar las actividades del procedimiento, siguiendo las instrucciones especificadas en el mismo.

Las ventajas que se obtienen al tener los procedimientos especificados en instructivos son:

- Queda plasmado el procedimiento en forma sistematizada y objetiva de acuerdo a la secuencia requerida por la Empresa y el objetivo de la función.
- Se elaboran los programas de capacitación analizando las actividades y habilidades requeridas para el objetivo del procedimiento.
- Los criterios de instrucción se unifican, por que están cimentados en el mismo número de pasos y documento.
- Se puede determinar la calidad de la ejecución del procedimiento, por parte del personal, comparándola con las instrucciones especificadas.

Se pueden hacer evaluaciones constantes de las funciones y/o procedimientos, para determinar su efectividad con respecto a los objetivos de la empresa.

Se pueden hacer evaluaciones al personal que realiza el procedimiento, para determinar cuánto requieren reinstrucción.

Basándose en el instructivo, se garantiza que-

todas las personas que realicen el procedimiento, lo harán de la misma forma, siempre y cuando se apeguen al mismo.

- Analizando los pasos del procedimiento, se pueden diseñar métodos y/o equipos que faciliten el trabajo.
- Al tener un conocimiento objetivo sobre lo que se espera se haga, las probabilidades de reforzamiento y autorreforzamiento, se incrementan.
- Al tener personal motivado (reforzado) para la realización de su trabajo, las garantías de que sea mejor ejecutado, aumentan.

Los instructivos de procedimiento permitirán que se simplifique, estandarice y sistematice las formas de trabajo, coadyuvando al logro de los objetivos de una empresa.

ANTECEDENTES AL INICIAR LA PROPUESTA:

Bajo estas perspectivas se inició el proyecto de elaboración de instructivos en el año de 1982. Fue suspendido por motivos ajenos al proyecto, para ser retomado en abril 83 (fecha en que lo recibió la autora).

A la fecha de abril 83, se inició trabajando con el plan de trabajo que tenían propuesto, dado que la autora desconocía el proyecto en sí.

En agosto de 83, de acuerdo a las revisiones que se venían efectuando a los instructivos, en el comité de capacitación, se encontraron deficiencias al plan de trabajo tales como: (situación que ocasionaba que no fueran aprobados los instructivos).

- No existía un escrito que especificara el plan de trabajo para elaborar los instructivos.
- La información recopilada provenía de personas que no realizaban las actividades (información indirecta).

Para fundamentar el porqué elaborar los instructivos de una determinada forma se optó por buscar información que apoyara la elaboración de los instructivos, no localizamos tal información, gracias a estudios que han realizado diversos autores sobre elaboración de materiales similares nos fue posible extrapolar datos (Ribes, Fernández, Rueda, Talento y López 1980).

Otro punto de la propuesta fue recopilar información sobre las comisiones, se considera que uno de los primeros pasos para iniciar cualquier trabajo, es detectar en qué documentos se habla del asunto; hacerles una revisión crítica (comparativa) a fin de recopilar datos relativos a los recursos humanos y materiales, procedimientos, políticas que estén involucrados directamente con el objetivo del proyecto, así como todos los antecedentes que originaron el proyecto. (Plan de Estudios UNAM - 1976 y Baena 1984).

Por otro lado varios investigadores (Ribes 1977 y Baena op cit) están de acuerdo en que la observación de campo es un auxiliar importante en el proceso de la investigación; es una herramienta mediante la cual se recopilan datos sobre cómo se desarrollan las actividades en el campo natural de trabajo; esto se corrobora con el análisis hecho a los documentos que lo sustentan, a fin de detectar desviaciones sus causas y posibles alternativas. A su vez, es un auxiliar, que permite a los altos mandos, comparar los objetivos del trabajo con respecto a los objetivos de la empresa para determinar que tanto son compatibles y determinar los ajustes necesarios, así como para evaluar trabajos y sus trabajadores (Luthans y Kreitner 1980 y Smith y Wokeley 1982). Las especificaciones que es conveniente considerar para llevar a cabo la observación fueron mencionadas por Ribes (op cit), quien hace incapie en la definición previa de un objetivo (en términos conductuales) y en la elaboración de materiales, como formatos y códigos. Cabe contemplar que los responsables de la observación deben estar informados de qué se va hacer y colocarse en lugares que no perturban el trabajo.

Hay diferentes formas de llevar un registro de la observación, Plutchick (1975) menciona algunos, y del cual se recomendó el registro anecdótico por las características del trabajo que se reporta.

Con estos dos puntos (investigación documental y observación de campo) se está en posibilidades de analizar y determinar la secuencia de actividades o tareas más convenientes al objetivo

de un trabajo. Este análisis es conocido en el ámbito laboral bajo los rubros de "Análisis de Tareas" y "Análisis de Puestos", y en el área de Psicología como "Análisis de Tareas" o "Análisis para programas vocacionales" (Ribes 1972); el objetivo básico es poder establecer de manera precisa la sucesión de pasos necesarios para obtener un repertorio terminal, de manera tal que se evite la presentación de pasos innecesarios.

Una vez reunida esta información se recomendó averiguar qué áreas tienen alguna ingerencia en el trabajo que se investigaba, a fin de trabajar en conjunto y llegar a acuerdos que determinen las especificaciones necesarias del trabajo. (Comité Técnico Consultivo de Unidades de Organización y Métodos del Sector Público Federal, 1980) Dicho en otras palabras es un trabajo multidisciplinario para determinar los procedimientos más adecuados a los objetivos.

Hecho ésto, se está en posibilidades de integrar la información y diseñar bosquejos para representarla; una vez aprobado, el desarrollo del contenido consistiría en estructurar los datos.

Todo trabajo inicia con una introducción, donde se explica la razón del mismo y aquellos datos como definiciones y objetivo, dando un panorama general del contenido. Luego el desarrollo del contenido, partiendo de lo general a lo particular, sección donde se especifica todo lo relativo al trabajo (procedimientos en este caso) en el cual habrá que definir materiales, situación, disposiciones específicas,.... etc. y la descripción detallada del procedimiento a seguir para cubrir el objetivo del documento. (Instructivo)

En la estructuración de la información entran en juego todas las características del material didáctico (que se mencionan más adelante) y el del área educativa; debe cuidarse que la redacción contemple pasos que vayan de lo simple a lo complejo, que sean cortos y esperen una sola acción del ejecutante, donde requiera haber realizado el primer paso para continuar con el siguiente (secuencia lógica) y que garanticen que al final, el ejecutante, completará la conducta terminal (Hawlwy 1971).

Es importante recalcar que toda la descripción debe estar en términos de comportamiento, puesto que todo el contenido de procedimientos se refiere

re a acciones, por tanto debe ser objetiva, medible y observable, con términos de un sólo significado, lenguaje accesible, tratando de evitar en lo posible tecnicismos a menos de que se aclaren (Vargas 1980, GPPC 1982, Ponce Reyes 1978).

CARACTERISTICAS DE LOS INSTRUCTIVOS

(Material integrado de ARMO, CODEV - TEL Y TORRES, A 1982).

Como se mencionó anteriormente al elaborar un instructivo nos encontramos con que al respecto no hay nada escrito.

Investigamos en diversos lugares tales como ARMO, Bibliotecas, librerías, con expertos en elaboración de material didáctico... etc.

Lo único que se recopiló fue información que describe características de materiales didácticos y como el instructivo en un momento dado funje como tal, en capacitación, extrapolamos los datos para generación de los mismos.

Entiéndase como material didáctico a la organización de recursos; instrumento que media la expresión de acción entre el instructor y el participante.

Algunos de los puntos que se tomaron son:

CARACTERISTICAS DE ESTRUCTURA:

- La introducción permite ubicar a la persona en el contexto del procedimiento.
- Al especificar el objetivo del procedimiento - permite observar los alcances del procedimiento y lo que se espera del mismo.
- Dar una definición del procedimiento permite - que la persona esté enterada de qué va hacer.
- Un material didáctico, ayuda de trabajo, como es

el caso del instructivo contiene la descripción general de todas las actividades o conductas que permitan lograr la consecución del objetivo, para ello:

- Contiene la descripción detallada de cada tarea (pasos).
- Contiene la descripción en uso y forma de los formatos, materiales y/o equipos necesarios para desarrollar la tarea.

CARACTERISTICAS DE CONTENIDO:

EJEMPLO:

- Se usan ejemplos como apoyo al texto o exposición.
- Los ejemplos captan la atención del que lee el documento.
- Se remarcan los puntos claves donde se desea dirigir la atención (subrayado, cuadros, pantallas, otro tipo de letra, colores, figuras...)
- Los ejemplos se colocan adjunto al texto que los describe, para agilizar la lectura y disminuir las variables que perturban la concentración. Si el texto es vertical usar una porción de la misma hoja.
- En los ejemplos se recomienda utilizar el menor número de datos para enfocar la atención.
- Se recomienda apoyar los ejemplos con textos breves y precisos, al pie de los mismos.

REDACCION:

- En cada punto debe iniciarse por mencionar el dato que se quiere comunicar.
- Usar términos con un sólo significado (claros).

- Redactar en términos objetivos, conductuales, que denotan acciones (dinámico).
- Lenguaje accesible a todos, sin tecnicismo, a menos de que sean descritos (sencillez).
- Definir en términos cuantitativos (precisión).

CARACTERISTICAS DEL MATERIAL:

- La superficie debe estar libre de brillos.
- La letra del material escrito debe tener un tamaño para alcanzar a ser leído a 30 cm. de distancia mínimo.
- Se recomienda utilizar 120 palabras como máximo en cada párrafo.
- La lectura en horizontal y a doble espacio resulta menos cansada.
- La lectura en columnas resulta más rápido.
- El contenido en diversos colores y figuras dinamiza el texto y lo vuelve atractivo a la lectura.
- Al evaluar el material conviene verificar constantemente la secuencia del texto y sus ejemplos.
- Si el material a de ser fotocopiado se recomienda usar tonos oscuros en ejemplos y textos; para diversidad de colores, se recomiendan impresos.

Una vez elaborado el contenido del instructivo es conveniente someterlo a evaluación. Evaluación implica revisar que no falte información, que sea congruente y que la secuencia seguidamente permita llegar a la conducta terminal, garantizando con ello que el documento ha de cumplir sus objetivos (de los que ya hablamos); los cuales deben probarse tratando de ejecutar las tareas ya sea en situaciones similares o reales.

Al tener el trabajo terminado faltará la aplicación del mismo al medio laboral, (con sus respectivos controles y evaluaciones) para lo cual se requerirá capacitar al personal y realizar seguimientos a fin de verificar que no haya desviaciones y que los problemas iniciales se hayan resuelto con el mismo; o bien averiguar qué otras causas hay en torno al problema inicial y que puede estar influyendo para que no funcione el instructivo, puesto que con la evaluación previa del material se puede suponer que el instructivo si es válido, es decir cumple con su función (las observaciones periódicas permiten detectar a tiempo anomalías antes de que se conviertan en problemas graves).

De acuerdo a todos estos puntos se determinó el Plan de Trabajo a seguir en la elaboración de instructivos y se desarrollaron las actividades que a continuación se mencionan:

- 1.- Se inició por definir el objetivo del proyecto y los datos generales de la población a la que va dirigida, más el escenario de su aplicación.

OBJETIVO DEL TRABAJO QUE SE REPORTA

Elaborar los instructivos de las comisiones de Larga Distancia Nacional, Internacional, y Servicios Especiales de la División Metropolitana, de tal manera que sirvan de base para la capacitación de las operadoras.

METODO:

S U J E T O S

El trabajo va dirigido a 10 Profesoras de Tráfico, encargadas de capacitar a las operadoras.

El rango de edad aproximada va de los 45 a 55 años, con 23 años de antigüedad en la empresa y 5 años promedio de haber recibido el curso de Profesora de Tráfico. Su escolaridad es de primaria o comercio sin secundaria. El personal es sindicalizado y son seleccionadas al puesto por escalafón. Con sueldo aproximado de \$550.06 a \$598.29 diarios (en 1980).

MATERIALES:

Hojas de registro, cronómetro y/o reloj, hojas para análisis de tareas, formatos para el instructivo, lápiz, goma, diurex, tijeras y copias de dibujos del material (formatos, equipos,...) que se utiliza en las comisiones.

ESCENARIO:

Las Profesoras de Tráfico reciben capacitación con los instructivos y ellas transmiten la información a las operadoras comisionadas, sin proporcionarles los instructivos -- (por política de la empresa), sólo reciben el material con el que van a trabajar y en su mayor parte realizan las prácticas en situaciones simuladas.

Las comisiones se realizan en las Centrales de Tráfico, las cuales son salas de 36 X 12 m. aproximadamente; consta de 12 filas de conmutadores con 12 posiciones cada una, a través de las cuales se realiza la tramitación de llamadas.

Un conmutador es el equipo que permite la conmutación o comunicación entre dos personas a larga distancia.

La posición o puesto de la operadora, es la parte de equipo en el cual la operadora efectúa las actividades para tramitar las llamadas.

Las comisiones se realizan dentro de la Central, apoyando y/o complementando las actividades de la Central.

PROCEDIMIENTO:

P R E F A C I O

- 2.- En seguida se procedió a especificar el Plan de Trabajo más probable para elaborar los instructivos. Hay que recordar que no se encontró material que nos indicara como elaborar los instructivos y por tanto se extrapoló la metodología curricular de Iztacala para elaborar dicho Plan de Trabajo.


Se considera que es importante la metodología que se sigue para desarrollar un proyecto, dado que dependiendo de su eficiencia se llega a la consecución de los proyectos en condiciones óptimas. Tal metodología requiere ser sistemática que existe una secuencia lógica de las actividades a realizar, tomando tiempo; objetiva quiere decir que deja de ser arbitrario y salirse de lo subjetivo, o sea lo que depende de opiniones personales sin fundamentación para ser específico.

Las ventajas de realizar un proyecto bajo una metodología sistemática son importantes, dado que dependiendo de la confiabilidad requerida, cada paso puede ser más detallado o bien omitido. Así los esfuerzos por resolver un problema, pueden detenerse en cualquier parte del camino, ya que se puede detectar que alguien se adelantó y ya resolvió el problema o bien, que no es lo bastante importante como para justificar su ejecución, y además el seguimiento de la misma garantiza la consecución del objetivo.

Asimismo se economiza tiempo y recursos, puesto que desde el principio los esfuerzos son canalizados hacia un mismo fin y por tanto se tiene la oportunidad de valorar y discutir el proyecto antes de trabajar en él, estableciendo las premisas del mismo, para que se agilice su desarrollo; dado que estarán informados de los requerimientos y éstos podrán ser obtenidos y manejados en su oportunidad.

El Plan de Trabajo que se propuso, como más efectivo, para la elaboración de instructivos es el que se describe a continuación:

PROCEDIMIENTO:

Para elaborar un instructivo se realizan las siguientes actividades: (El símbolo  indica documentos resultantes).

- 1). INVESTIGACION DE CAMPO.- Es la captura de la información relativa a los recursos humanos y materiales, procedimientos y políticas que estén involucradas directamente con el objetivo general de la actividad para la que se elabora.

Los pasos que se siguen son:

1.1. INVESTIGACION DOCUMENTAL

Pretende recopilar y analizar toda la información escrita, a fin de conocer los antecedentes, origen, justificación, consecuencias y reglamentación, así como la necesidad o solicitud para elaborar el instructivo.

- Se recopilan documentos escritos, convenios y/o instructivos anteriores

Fichas

- Se revisan y analizan para detectar origen, reglamentación, delimitación de funciones, actividades y pasos del procedimiento.

- Se elabora la lista de actividades que se realizan en el procedimiento.

DOCTO. # 1

1.2. OBSERVACION DE CAMPO

Pretende recopilar la información del cómo se está realizando el procedimiento en el campo de trabajo para detectar quién, qué, cómo, con qué, en qué momento (secuencia) y tiempo por actividad.

- Se realiza un registro anecdótico de las actividades que lleva a cabo la persona encargada del procedimiento, especificando la información que requiere para realizar cada paso.
- Se checa contra el docto # 1 a fin de verificar que se han observado todas las actividades; en caso de que falte alguna, se pregunta al jefe inmediato, las causas de su no ocurrencia durante el período de observación.
- Se toma nota de materiales, equipo y/o herramien

ta con que se trabajó en el procedimiento. Forma de usarlo y momento en que se hace uso de ellos.

- Se solicita copia del material (para considerarlo en la descripción de los mismos).

- Se elabora el análisis de tareas (descripción secuenciada, paso a paso, de las actividades que realiza una persona para desempeñar las funciones del puesto, incluyendo una descripción del lugar, materiales y frecuencia).

DOCTO. # 2
(ANEXO I)

1.3. INVESTIGACION CON OTRAS AREAS

Pretende que se reestructure y/o verifique la información que debe contemplar el procedimiento para cubrir los requerimientos de las áreas afectadas. (El trabajo en conjunto con las otras áreas economiza tiempo).

- Se investiga a qué áreas se distribuye la información y que uso le dan.
- Se elabora un cuestionario guía para la entrevista.
- Se realiza la entrevista con las áreas, para especificar en qué usan la información, cuestionar si la forma como reciben la información cubre esos puntos y reestructurar (acordar cambios) la información tal y como se requiere (redefinición de las actividades, eliminación de actividades innecesarias, modificación a los formatos).

- Se elaboran minutas (resumen de lo que se trató en la junta) de los acuerdos y se vuelve a elaborar el análisis de tareas tal y como se pretende que se realice el procedimiento.

DOCTO. # 2
(MODIFICADO)

- 2). ESTRUCTURACION DEL INSTRUCTIVO. - Es la elaboración del instructivo contemplando introducción, definición del procedimiento, objetivo, descripción de actividades (procedimiento y materiales) y elaboración de ejemplos y pies de página.

El objetivo es ordenar, organizar y distribuir la información en un escrito, de tal manera que una persona pueda realizar una actividad siguiendo las instrucciones del documento.

- Se redacta la introducción al instructivo, donde se especifica el objetivo del mismo.
- Se elabora la definición del procedimiento.
- Se plantea el objetivo del procedimiento.
- Se redacta la introducción a las actividades del procedimiento (turno y/o horario, materiales).
- Se describen las actividades paso a paso (en el orden que se estableció en el docto. # 2 modificado). Dentro de esta descripción se especifica la utilización de documentos, materiales y/o equipos, (acuerdo particular con el Comité de Capacitación) describiendo detalladamente la forma en como ha de usarse cada uno de ellos.
- Se pasa a mecanografía y una vez revisada se elaboran los ejemplos, de acuerdo al texto y haciendo énfasis en el punto que se quiere reforzar (subrayando, encerrando en cuadros y/o círculos o señalando con flechas).

- En cada ejemplo se anota el mínimo de datos a fin de no distraer la atención del lector sobre el punto que se quiere enfatizar. Se colocan en la contraportada para facilitar su consulta, o en anexos de fácil uso o consulta.

- Queda elaborado el instructivo

DOCTO. # 3
(ANEXO II)

- 3). EVALUACION DEL INSTRUCTIVO.- Se realiza para verificar que el instructivo cumpla con el objetivo para el que fue elaborado, que contenga la información necesaria para la capacitación y para realizar la actividad siguiendo el instructivo.

Pretende evaluar que el instructivo esté redactado bajo los siguientes lineamientos:

- . Términos con un sólo significado (claridad)
 - . Lenguaje accesible sin tecnicismos (sencillez)
 - . Uso de verbos funcionales que denoten una actividad - comportamiento (dinámico).
 - . Que reúna todos los pasos y/o materiales.
- Se entrega el instructivo a una persona que conozca el tema, en nuestro caso la Subgerente, para que lo lea y haga sus comentarios sobre lo que entiende y/o hace falta para que la actividad esté completa (de acuerdo a sus conocimientos).
 - Se discuten los cambios propuestos, describiendo sus ventajas y desventajas. Se toman acuerdos y se realizan los ajustes necesarios (se regresa a actualización y/o elaboración del instructivo).
 - Enseguida se solicita a una o dos personas, que desconozcan la actividad, que traten de realizarla siguiendo las instrucciones del instructivo. Se toma nota de

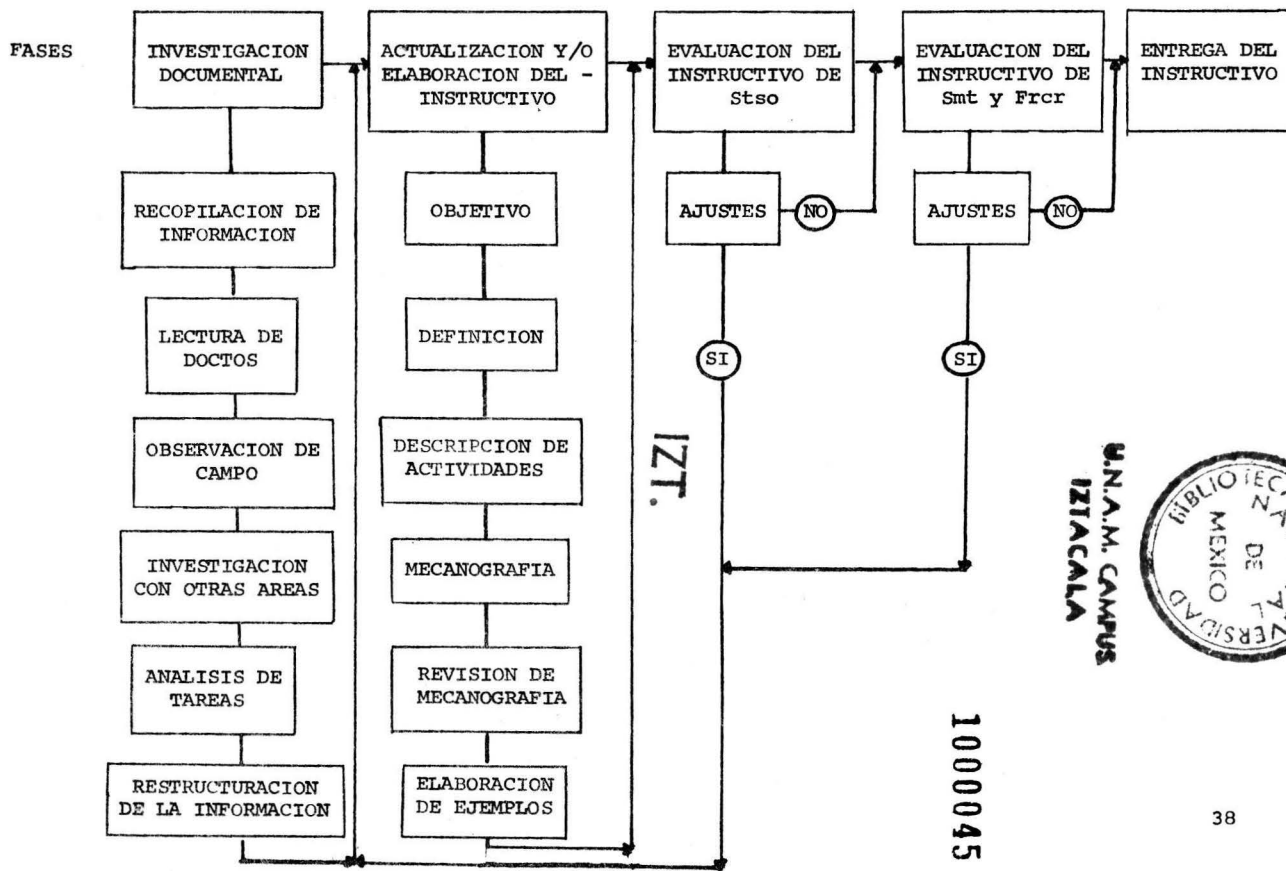
las explicaciones que se requieran y se vuelve a ajustar.

- Se entrega el instructivo a la gente encargada de aprobarlo.
- Se cita a junta para exponer los comentarios, se toma nota de los cambios que se requieren.
- Se realizan los ajustes necesarios (regresa a actualización y/o elaboración del instructivo).
- Se entrega el instructivo terminado.

4). APLICACION.- Es el uso del instructivo en el campo de trabajo. En este caso consiste en el uso del instructivo para dar la capacitación, al personal que hará uso del mismo. Tal fase corresponde a otra área de la empresa.

5). SEGUIMIENTO.- Consiste en observaciones constantes a fin de evaluar su validez. Es realizado por el departamento de capacitación quien informa los resultados del uso del instructivo y nos hace las observaciones de ajustes que se requieren.

PLAN DE TRABAJO



U.N.A.M. CAMPUS
IZIACALA



ANALISIS Y CONCLUSIONES

1). ANALISIS

Desde los inicios de este trabajo, consideramos, que la -- metodología de la formación curricular Iztacala, podía ser extrapolada y aplicada al medio laboral. Por tanto con este reporte, hemos tratado de mostrar en qué tipo de trabajos se está ocupando el psicólogo egresado de Iztacala.

Una vez expuesto como se realizó el trabajo, nos compete - ahora explicar en qué consistió la modificación y las ventajas que implicó que lo realizara un profesionista como - nosotros.

Como hemos mencionado en las empresas se ha observado constantemente la participación del psicólogo. Sin embargo - las áreas de esta participación habían estado restringidas al área de recursos humanos, (reclutamiento, selección de personal y capacitación) como lo informa Alvaro Jiménez - (1976) en sus trabajos.

Pero a partir de 1974, los psicólogos han estado tratando de abarcar nuevas áreas para nuestra disciplina, que en la mayoría de los casos otras áreas las realizaban. Al hecho de encontrar áreas que ya se venían trabajando pero se les dan nuevos enfoques y se reporte sobre éstos, la ENEP Iztacala la denomina Refuncionalización.

El trabajo que aquí se reportó es Refuncionalización en--- cuanto a que la elaboración de documentos (Instructivos, Manuales) se ha venido haciendo desde siempre, pero con el - ingreso del psicólogo se empezaron a proponer nuevas formas de trabajo, introduciendo aspectos como la entrevista con otras áreas, la especificación de objetivos y planes de trabajo y la observación directa, el análisis de los - procedimientos y evaluación de los mismos aspectos quizás de lo más importante, en cuanto a que el trabajo sistematizado permite analizar un problema desde todos sus puntos y así en forma conjunta se propongan soluciones congruentes.

Mencionaremos que la participación del psicólogo en la elaboración de instructivos de procedimientos, trajo consigo una serie de aportaciones como:

- Definición de Objetivos
- Observación directa
- Análisis de tareas

Los psicólogos de Iztacala partimos para la realización de un trabajo, por la definición de los objetivos. Tales ob-

jetivos no estaban claramente definidos para las comisiones, la elaboración de éste trajo consigo el esclarecimiento de muchas comisiones, originando un punto de partida para el análisis y la determinación de los mismos como necesarios o no, e incluso, como ya dijimos permitió definir - qué es, por qué y para qué de las comisiones.

Los objetivos y planes de trabajo tienen la ventaja de mostrar de manera clara, precisa y concreta a lo que se quiere llegar y la forma en que habrá de conseguirse.

Varios autores (como Luthans y Kreitner 1980) coinciden en que a través de los objetivos una persona sabe que se espera de él, le es más fácil determinar que tiene que hacer para cumplir "Bien" su trabajo obteniendo satisfacción en el mismo (autorreforzamiento, que de acuerdo a consideraciones psicológicas incrementa la probabilidad de una respuesta).

Una vez que se tuvieron los objetivos claramente definidos, determinamos que para la elaboración de los instructivos había que recopilar datos sobre los procedimientos de las comisiones y que al no haber escritos antecedentes que proporcionaran esta información o la apoyaran, era necesario realizar observaciones directas en el campo; y es más - aunque hubiese tales escritos la observación de campo nos dice cómo se realiza realmente cualquier trabajo. Al inicio de esto existían temores sobre las reacciones del personal que sería observado, más sin embargo al explicar a dicha gente los objetivos de tal observación, se logró la cooperación de las mismas. Gracias a los datos recopilados se pudieron elaborar análisis de tareas fuente base para especificar los procedimientos y todos los datos relacionados con los mismos.

Además la observación directa, permite contar con datos que muestran qué está sucediendo en el campo de acción y - por tanto analizar si esto es lo que se requiere, y si es congruente con los objetivos para los que fueron previstos en tal campo.

Asimismo con los datos recopilados, con la observación directa, se pueden establecer evaluaciones periódicas de los procedimientos a fin de mejorarlos y detectar a tiempo desviaciones.

De tal aportación se observó la necesidad de que las áreas responsables de tomar las decisiones, se reunieran para discutir los procedimientos, partiendo de bases sólidas -

(análisis de tareas), que les permitieran analizar el desempeño de los diferentes procedimientos de las comisiones, detectar desviaciones, (analizándolo una vez que se definieron los objetivos de cada comisión), determinar la periodicidad y hasta analizar la secuencia y actividades de cada uno. A partir de tales documentos y reuniones se pudo detectar que no coincidían la realidad de como se hacían las cosas y la forma como, en un principio, se había considerado debían realizarse. Derivado de esto se hicieron diversos cambios a los procedimientos e incluso, algunos de ellos fueron sustituidos o apoyados por nuevos procedimientos y/o equipos. Asimismo se redefinieron muchas de las actividades que competían a las comisiones delimitando y enmarcando el campo de acción de cada una, actualizándolas a las necesidades presentes, para obtener mayores beneficios de las mismas.

Conforme se fue desarrollando este trabajo, se fue introduciendo la modalidad de definir cualquier trabajo a partir de sus objetivos; en un principio esto resultaba un cuanto problemático al momento de trabajar en equipo con otras disciplinas, ya que la mayoría de profesionistas no tienen la habilidad de redactar objetivos; más sin embargo después de varios ensayos y errores, se logró adiestrar a la gente, lo que vino a originar que se facilitara el trabajo multidisciplinario, permitiendo comunicación y economía de tiempo para llegar a los acuerdos necesarios. Es más a raíz de esto se tiene en puerta otro proyecto denominado "Sistema para Desarrollo de Proyectos", el cual tiene por objetivo homogenizar los sistemas de trabajo, que éste sirva de guía para desarrollo de proyectos y que se incremente la probabilidad del trabajo interdisciplinario.

Las ventajas de que un psicólogo se ocupe de la elaboración de instructivos, se manifiestan al tener en cuenta que el trabajo del psicólogo se basa sobre la consideración de la conducta en función del medio ambiente, en que es aprendida o susceptible de ser aprendida y en que el aprendizaje depende del tipo y número de contingencias y el tiempo de éstas; situaciones que no son tomadas en cuenta por otros profesionistas, o si las consideran no las sistematizan para su uso o aplicación.

Tales aspectos se trabajan en un instructivo cuando hablamos de actividades (procedimientos) como conductas para

llegar a un fin en un lugar o medio ambiente específico, - en un tiempo y con cierta secuencia que marca sus contingencias.

El AEC a partir de los estudios de Skinner (1938) refuerza que los individuos se comportan de acuerdo a la relación - con su medio y sus contingencias, dando lugar al paradigma S-R, y:

- Que la conducta es aprendida.
- Que para que haya aprendizaje requiere de - un proceso de E-A (enseñanza aprendizaje).
- Que la ocurrencia de la conducta depende - del manejo de las contingencias.
- Para que ocurra el aprendizaje, el sujeto - adulto requiere estar informado de lo que - se espera de él (objetivos).
(Gutiérrez y Sánchez 1983, y Ribes y Cols - 1980).
- Para que el sujeto adulto aprenda lo estu - diado, requiere tener aplicabilidad inmedia - ta (Gutiérrez y Sánchez op cit).
- El adulto aprende a partir de los eventos - disposicionales de él y su medio.
- Y para que se manifieste el aprendizaje re - quiere la utilización y definición de con - ceptos que ha de manejar.

Pues bien el estudio de estos principios corresponden a - la Psicología, los cuales fundamentan que cualquier con - ducta empleada en el campo laboral es aprendida y por tan - to susceptible de modificación, así al momento en que se - requiere, capacitar, a un empleado en sus funciones, es - necesario analizar las conductas implícitas en el proce - so, partiendo de que al presentarse habrá un estímulo que ocasione la ocurrencia de una respuesta específica, y con ésto identificar qué habrá de aprenderse o recodificarse - y de qué manera.

De esta forma al realizar, el análisis de las conductas - para elaborar un instructivo se requiere de una serie de - habilidades que competen al psicólogo, tales como.

- Habilidad para observar.
- Habilidad para analizar los datos en térmi - nos de conductas.
- Habilidad para representar tales conductas en diversas formas para determinar el proce - so.

- Habilidad para detectar en su más mínimo detalle todas y cada una de las conductas que intervienen en el proceso.
- Habilidad para evaluar la adecuación de las conductas al proceso de Enseñanza-Aprendizaje (E-A).
- Habilidad para describir tal proceso partiendo de los estímulos, respuestas e indicadores (reforzadores que marcan cuáles es la respuesta correcta) requeridos.
- Habilidad para extrapolar estos términos a conceptos claros, precisos y concretos, a fin de dar las instrucciones, para establecer el proceso de comunicación (emisor mensaje - receptor), que debe existir en un instructivo.

Estas habilidades están en constante acción para estructurar el instructivo.

Además si agregamos que un instructivo debe ser redactado objetivamente y lo suficientemente detallado como para garantizar que la actividad sea desarrollada en los términos requeridos por la empresa (confiabilidad), observaremos que la redacción objetivo-conductual, el análisis de funciones paso a paso y la descripción de objetivos, son habilidades muy particulares del psicólogo egresado de Itacala, mismas que no comparten otras profesiones. Nuestras habilidades incluyen la observación y registro de hechos, que fundamenta los análisis realizados a los procedimientos y permite a los interesados tener una visión real de lo que está sucediendo, auxiliándolos en la toma de decisiones.

Otra ventaja que podemos analizar es que el adulto se somete a un aprendizaje por necesidad, la cual es parte de un proceso que llevará a conseguir los medios para suplir sus necesidades primarias. Tal punto requiere la presencia del psicólogo, a través de la aplicación de su metodología en el diseño del programa y materiales, para establecer el arreglo de las contingencias que resuelvan tal necesidad y que por tanto el comportamiento requerido por la organización sea manifiesto, exhibido y mantenido por la persona responsable teniendo aplicación inmediata. Tales contingencias se describen en los instructivos (Zavala 1985), como procedimientos con una secuencia lógica que lleve a cumplir con la respuesta requerida y así obtener el reforzamiento.

Ahora bien, la capacitación es un proceso educativo que requiere ser sistematizado para que logre sus objetivos en el menor tiempo posible y con el menor esfuerzo; los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza - aprendizaje deben cubrir las mismas características y por tanto un instructivo (como elemento base para la capacitación) debe seguir el lineamiento de la sistematización, ya que de las instrucciones especificadas en él se parte al programa de capacitación. Por tanto para cubrir los objetivos de capacitación se requiere de especialistas que investiguen y promuevan los principios conductuales que faciliten dicha situación, tal especialista debe estar adiestrado en el análisis del comportamiento y capacitado con un marco teórico y un conjunto de técnicas para afrontar los problemas conductuales propios del ambiente.

En el presente trabajo, podemos observar que Iztacala proporciona habilidades método-científicas que son aplicables a la elaboración de instructivos, dado que en el último se requiere seguir una metodología sistemática para su realización, y que el apego a la misma garantiza llegar a obtener un instructivo funcional terminado. Con respecto a esto diremos que los instructivos llevaban año y medio de estarse elaborando sin aprobación de los mismos, desde que se inició la elaboración de instructivos bajo la metodología Iztacala se obtuvo la aprobación a corto plazo, terminando en año y medio un total de 24 instructivos.

Finalmente varios de éstos han sido devueltos para nuevos ajustes, pero por causas de cambios en los materiales y/o equipo o en el procedimiento mismo, situación que habrá de presentarse constantemente dado que las empresas buscan innovaciones en los equipos y procedimientos, por tanto se modifican frecuentemente los instructivos y en cada caso se realizan bajo la misma metodología. Sería interesante realizar un estudio sobre qué es lo que "agrada o desagrada" (actitudes-opiniones) de los materiales, ya que elaborar este tipo de materiales es una actividad constante en el puesto que ocupa la autora, y esto daría la pauta para ir perfeccionando la elaboración de instructivos.

C O N C L U S I O N E S

Con todo esto queremos decir que el trabajo de elaborar un instructivo es muy importante, dado que es un documento en el que se definen sistemática y secuenciadamente las actividades que requiere una empresa para lograr sus funciones, y que si son éstos los que van a servir de base para la realización del trabajo y la evaluación del mismo, preocupa a los interesados su claridad y funcionalidad; por tanto el análisis, evaluación y estudio que se le haga a los mismos permitirá que lleguen a los objetivos que se les han fijado.

Por otro lado debemos considerar que el psicólogo egresado de Iztacala ha sido habilitado para desarrollar trabajos interdisciplinarios y multidisciplinarios, tomando de cada área o profesión lo que requiere para el trabajo que realiza partiendo del análisis mismo.

Consideramos que el trabajo que puede realizar un psicólogo en una empresa, es basto. Recomendamos que se impulsen, las ideas para estudios sobre el comportamiento en las empresas, ya que en la actualidad hay gente que no le da la debida importancia y no sólo no permiten su realización sino que la impiden, (problema al que la mayoría de los compañeros egresados de la carrera de Psicología nos estamos enfrentando). Hay que hacerles notar que tales estudios reeditarán resultados favorables para que el trabajo y los objetivos de tal, sean benéficos tanto para la empresa como para los trabajadores.

Es de tomar en cuenta que mucho de éste y otros obstáculos es debido al desconocimiento del papel del psicólogo, y que conviene definir el currículo del mismo.

Por otro lado es viable proponer que se proporcione, al alumno de la carrera, documentos donde estén plasmados los trabajos de los ya egresados, a fin de que estén en posibilidades de analizar el trabajo que se realiza en el campo y por tanto tengan una visión real de las posibilidades existentes.

También creemos conveniente que se les proporcione a los alumnos material donde se describan los objetivos y habilidades que han de adquirir a lo largo de la carrera, a fin de que sepan que pueden esperar de la misma, y que se espera de ellos, para que de esta forma canalicen sus esfuerzos hacia los objetivos. El hecho de recibir tal información les brindará un panorama de lo que serán y podrán hacer.

Asimismo recomendamos que se adiestre al alumno sobre como elaborar material de apoyo como audiovisuales, instructivos... etc. y se hagan demostraciones de su aplicación a situaciones reales. Y, el hecho de que tengan la oportunidad de realizar tutorías o asesorías a trabajos de otros compañeros, (actualmente sólo de la formación de profesores, Ribes et al op cit), así como interactuar con otras profesiones, establecería una situación en la que el alumnado desarrollaría habilidades para supervisar grupos y/o trabajos, dándose un intercambio de conocimientos con otras disciplinas. (Situación necesaria en un campo real de trabajo).

Con todo esto hemos pretendido demostrar que la formación profesional del psicólogo y más la Psicología de Iztacala, efectivamente muestra un nuevo enfoque hacia la Psicología y proporciona una formación metodológica-científica aplicable a cualquier campo, eliminando las limitantes que tenía la profesión en la antigüedad, como lo mencionaron Ribes y colaboradores en su libro de Enseñanza, Ejercicio e Investigación de la Psicología (1980) esperamos que tal teoría haya sido reforzada con trabajos de este tipo.

ANALISIS DE TAREAS

DOCTO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO		<p>Revisa una por una - las TB del día anterior (abanicando) para detectar los errores.</p>	<p>- Busca el grupo al que pertenece. - Archiva la TB en su lugar.</p> <p>Separan y buscan las Teleboletas con corte, una se ajusta y la otra se envía (enligada) con las canceladas.</p>	<p>Cada caja tiene en la tapa el grupo que está archivado.</p>		<p>Lapicero, goma, li gas.</p>	<p>25'</p>
	<p>Acomodan las TB revisadas por grupos en el escritorio.</p>	<p>Errores débiles o fuera de lugar -- los corrigen.</p> <p>Errores dobles o faltantes los mandan a aclaración con la Aux. de Jefe de Tarifas.</p>					
	<p>Revisan las Teleboletas de casetas de empresa.</p>	<p>Abre la caja de madera que contienen las TB de Casetas de Empresa.</p> <p>Revisan que no hayan errores.</p>			<p>Caja de Madera</p>	<p>5'</p>	
							<p>50</p>

ANALISIS DE TAREAS

SECTO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO	Contar las TB	Cuentan las TB y anotan los datos en un - Scrash (Grupo, cantidad y fecha).					
		Toman las TB por grupos.				Cajas, ticómetro, - calculadora,	25'
		Acomodan las TB en el ticómetro (máq. para contar las TB).					
		Ponen a funcionar la máquina.					
		Observan el total de TB que indica la máquina.	La máquina da totales acumulados al cual le restan el total anterior para obtener el total del grupo.				
			Si al contar detectan TB que no pertenecen a ese grupo:				
			- Las separan, acomodan en su grupo.				
			- Toman la última TB para acomodar la sin contar, a fin de que no se altere el total.				51

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

4

SECTO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO	Empaquetar TB	Anotan los totales - obtenidos por grupo - en un Scrash.	Anotan: Grupo, Cantidad, - Fecha.			Cajas, cordel, ti- jeras, cortan li- gas, Scrash, plu- ma, sobres.	15'
		Pasan los totales a- la libreta de expedi- ción.	Anotan la cantidad por grupo y el to- tal de campo y las enviadas y factor- dólar día.				
		Conforme a cuentan - las TB, en la máq. - contadora, que se - van a enviar al de - partamento de máq. - se acomodan en cajas de acuerdo al paque- te al que correspon- den.	Rotulan la caja a- donde va a dirigir se el envío. Para acomodar pare- jas las TB les dan palmadas por los - 4 lados.				
		Anotan en su Scrash- la cantidad enviada.	Cuando en la caja- queda espacio me- ten varios grupos- enligados o anexan cartón para que va- yan firmes las TB.				
		Cierran las cajas.					
		Amarran las cajas en grupos de 5 (con 7 - metros de cordel). Cuentan el total de- cajas a enviar.					

52

ANALISIS DE TAREAS

OBJETO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACIONES DE CAMPO	Limpiar máquina - contadora (ticóme- tro) y mesas de - trabajo.	Anotan los datos en- la libreta de Control de Envíos.	Anotan la fecha, - total de cajas y - espacio para la - firma del mensaje- ro que pasa por - las cajas.			Alcohol, papel sani- tario, tijeras.	15'
		Ensobretan las TB que se envían al 5o. piso de San Juan.	Se enligan las TB- se rotula el sobre y se coloca en la- charola de mensaje ría.				
		Una vez que se han - terminado de contar - las TB, se procede a limpiar la máquina y las mesas.	Pone alcohol al pa- pel sanitario. - Limpia la super- ficie de la mesa de lo más lejano a lo más cercano. - Limpia los late- rales de la má- quina. - Limpia el depósi- to de TB. - Coloca papel con alcohol en las - tijeras y limpia los orificios de la máquina.				53

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

6

CICLO REF	F U N C I O N	TAREA/ACTIVIDAD	S U B T A R E A	E J E C U T A N T E	U B I C A C I O N (L U G A R)	M A T E R I A L E S E Q U I P O	F R E C
OBSERVACIONES DE CAMPO	Revisión y Archi- vo boletas de men- sajero F-774.	Desconecta la máqui- na, la tapa con la - funda la acomodan en una esquina.	<ul style="list-style-type: none"> - Para limpiar los rodillos, pone a funcionar la má- quina para que - rosen en el pa - pel. - Apaga la máqui - na. 				
		<p>Enfajilla con diurex una caja de cartón.</p> <p>Revisa que esté com- pleta la información de las boletas.</p> <p>Separa los mensaje - ros solicitados a Me- tro.</p> <p>Acomoda por fechas - las boletas.</p> <p>Enliga y Archiva las boletas de mensaje - ros a otros lugares.</p>	<p>Archivan los men- sajeros durante 2 meses, después lo envían al archi - vo.</p>	<p>15'</p> <p>54</p>			

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

7

SECTO REF	F U N C I O N	TAREA/ACTIVIDAD	S U B T A R E A	E J E C U T A N T E	U B I C A C I O N (L U G A R)	M A T E R I A L E S E Q U I P O	F R E C
OBSERVACION DE CAMPO	Revisión y Archivo de las Teleboletas Canceladas.	Acomodan la caja junto a la ventana.				Gavetas, ligas, cajas, regla.	2 Hr 30'
		Archiva las Teleboletas canceladas (están enligadas).					
		Separan las TB Canceladas del día anterior, en bloques de 27 cm., con una TB en vertical.					
		Revisan una por una las TB Ca, para verificar que no haya TB completadas o con capi.					
		Enligan las TB Canceladas.					
Acomodan en cajas para enviarlas cada semana al Archivo GraI	Cada que encuentran una Tb completa, marcan el error o núm. de opr. con verde y la separan del grupo para mandarla a aclaración del departamento de Ru - tas.	Marcan con verde los errores detectados en las TB.	Ponen en 4 puntos las ligas, colocando 10 ligas en cada lugar.	55			

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

8

DOCTO REF	F U N C I O N	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO	Elaboración y anotación de datos en los formatos.	Solicita a la Jefe de Supervisión, los siguientes formatos del día anterior:	Reciben original y copia de la F-464 más las hojas eco que elaboran las mensajeras			Formatos, sello, libreta, color rojo y verde, lápiz, papel carbón.	25' por fecha
		- F-464 Edo. Gral. de la Central. Demoras.	- El F. del Edo. General de la Central. - Libreta de Demoras.				
		Compara la F-464 al formato Edo. General de la Central.	Verifica que sean iguales las columnas de total acumulado (F-464) y la col. 3 de total de llamadas (Edo. General de la Central).				
		Checa que el original y la copia de la F-464 estén igual.		Nota: Mens. elabora formas económicas (en hojas de block), con la cantidad de expedición por hora, con las que posteriormente elabora la F-464.			
	Compara que estén igual los datos de la F-464 y la forma económica que elabora la mens.	Saca los totales de la forma económica y compara con la F-464.					56

ANALISIS DE TAREAS

SECTO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO		Compara el total de la F-464 y los totales de la expedición.	Al encontrar un error, lo encierra en un círculo con lápiz. Cuando la F-464 esté correcta anota OK y rompe la forma económica. Suma el total de la columna "total acumulado" de la F-464. Compara el total de la F-464 y los datos de la libreta, que se obtuvieron de la expedición del día anterior. Anotan las diferencias detectadas a un lado de las columnas en la F-464.				57

ANALISIS DE TAREAS

SECTO REF	F U N C I O N	T A R E A / A C T I V I D A D	S U B T A R E A	E J E C U T A N T E	U B I C A C I O N (L U G A R)	M A T E R I A L E S E Q U I P O	F R E C
OBSERVACION DE CAMPO			<p>Anotan en la libreta, en el grupo correspondiente, las TB, compl. encontradas con las canceladas.</p> <p>Anotan el total de conf. especificado en la libreta, al final de las columnas, ya con la cantidad ajustada de las TB, encontradas en Canceladas.</p>				
		<p>Anotan atrás del Edo. General de la Central el total de conf. -- comp., ca., y total de expedición.</p>		<p>Nota: Las oficinistas de la Central, las palanquetas y los totales de la</p>	<p>Tráfico (secres de la Directora), es atrás del formato del Edo. General de palabras y líneas, donde han de anotar expedición.</p>		
		<p>Subraya con rojo la dilación que es menor al 75% (columna # 2 del Edo. General de la Central).</p>					<p>de semana, repiten</p>
	<p>Al terminar de checar regresa el formato del Edo. General a la Jefe de Supervisión.</p>		<p>Nota: Cuando se trabajan los pasos para cada</p>	<p>los datos del fin de semana, repiten</p>			
							58

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

11

DOCTO REF	F U N C I O N	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
OBSERVACION DE CAMPO		<p>Copia con pluma, dos originales, una copia de la F-464.</p> <p>Lleva las F-464 a aclaración y autorización de cualquier cambio en el formato, con la Jefe de Supervisión.</p> <p>Rotula los sobres y ensobreta las F-464-terminadas.</p>	<p>Copian las cantidades ajustadas, de la F-464.</p> <p>Fecha con sello la F-464.</p> <p>Escribe a un lado de las columnas, la aclaración de por qué no coinciden los totales de la F-464 que elaboró la mensajera con los totales enviados. (Casi siempre se debe a las TB que mandan a aclaración).</p> <p>1 original 5o. piso Subgerencia de Tráfico* 1 original archivo Ctl. 1 copia-Sod (Sr. del Río).</p>	<p>Nota: Las TB que se envían a aclaración o que son encontradas en las canceladas, se envían con la expedición al otro día.</p>			<p>20' x fe- cha.</p> <p>59</p>

ANALISIS DE TAREAS

SECTO REF	F U N C I O N	TAREA/ACTIVIDAD	S U B T A R E A	E J E C U T A N T E	U B I C A C I O N (L U G A R)	M A T E R I A L E S E Q U I P O	P R E C
OBSERVACION DE CAMPO	Anotaciones en - las libretas.	Pasa los totales de 5n a las	<p>* Se anexa una - hoja de block, - con el total de cpi y 5900000 - del día ante - rior, y los --- mens. Rec. en - Metro.</p> <p>Copia los totales del envío, en la libreta de tota - les aclarados, - donde cuenta con las siguientes co lumnas:</p> <p>- Fecha por día - del mes.</p> <p>- Grupos: Mex Mes PC Trans Trans PC Comp Ca Cpi</p> <p>(Esta libreta se la llevan al 5o.- piso y es duplica do de la libreta de totales de en vío).</p>				15'
			60				

ANALISIS DE TAREAS

POSTO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	PREC
OBSERVACION DE CAMPO	Pasan los datos de Demoras.	Copian en una hoja-- de block, los recuen-- tos de demoras en circuitos ultramar.	<p>Anota los mensajes recibidos en Metro anotando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lugar que solicitó el mensaje ro. - Costo - No. de Opr. - No. de Folio. <p>Anota el total de TB, Rec. P.C, en la libreta de In-coming.</p> <p>Libreta de envío- (esp. \$ 4).</p> <p>Control de Envío.</p> <p>Anotan:</p> <p>Fecha, Lugar, Tipo de Demora, Horario</p>	<p>Anexa las boletas F-774 a esta libreta.</p>			
	Realiza otras actividades	Acomodan por fechas los reportes de supervisión y las archivan.	<ul style="list-style-type: none"> - Archivan información de todo el año, por si la solicitan para aclaración. 	<p>(Cuentan con: fecha, # y nombre de opr. Tipo de error # Comp. # Ca.</p>		Formatos, cajas, ligas, pluma.	11lr. 61

ANALISIS DE TAREAS

F-3a

14

CICLO REF	FUNCION	TAREA/ACTIVIDAD	SUBTAREA	EJECUTANTE	UBICACION (LUGAR)	MATERIALES EQUIPO	FREC
		<p>Acomodan por fechas los reportes de entrada y los archivan.</p> <p>Rotulan las cajas para tenerlas listas para el envío en la mañana.</p> <p>Acomodan ligas en una caja, para que no se enreden al momento de enligar las TB.</p>	<p>- Al final del año las envían al archivo general.</p>	<p>Total de TB # errores x tipo (1-2). Total de errores Total de TB bien).</p>	<p>NOTA: Todas las funciones y actividades las van realizando entre las dos comisiones. Conforme termina una actividad forman otra.</p>		

ANEXO II

Grupo 1

LABOR DE ARCHIVO INTERNACIONAL

INDICE

Introducción	1
Definición	2
Objetivo	3
Actividades	4

INTRODUCCION

El objetivo del instructivo es describir las actividades que ha de realizar la operadora designada a la labor de Archivo Internacional.

Los puntos que comprende son:

- Definición de la labor

- Objetivo

- Descripción de las actividades.

¿En qué consiste la labor
de Archivo Internacional?

DEFINICION

La labor de Archivo Internacional es la función que se encarga de revisar y archivar las teleboletas de las conferencias sin error, cada hora.

¿Cual es el objetivo de la labor de archivo Internacional?

OBJETIVO

El objetivo de la labor de archivo Internacional es realizar las actividades necesarias para mantener el control de la expedición en la Central.

¿Qué actividades realiza la
operadora encargada de Ar -
chivo?

El trabajo que te corresponde realizar consiste en una serie de actividades para revisar y archivar la expedición, de tal manera, que permita la localización de - las teleboletas que se requieran para aclaración y a - su vez para que se envíen, posteriormente, a factura - ción

La expedición te llegará separada en diferentes grupos:

- Mecanizado
- No Mecanizado Pago Origen
- No Mecanizado Por Cobrar
- Caseta de Empresa
- Expedición de días anteriores

A continuación definimos cada grupo:

GRUPO MECANIZADO:

Son conferencias originadas en lugares mecanizados con destino a E.U., Canadá y Mundial.

ACTIVIDADES

Lugares mecanizados son aquellos que cuentan con marcación directa y/o clave de facturación.

GRUPO DE NO MECANIZADO PAGO ORIGEN:

Son conferencias originadas y pagadas en centrales foráneas no mecanizadas, con destino a E.U., Canadá y Mundial.

Lugares no mecanizados son aquellos cuya facturación se realiza manualmente en la población correspondiente y que no cuentan con marcación directa.

GRUPO DE NO MECANIZADO POR COBRAR:

Son conferencias originadas en centrales foráneas no mecanizadas, pagadas en el lugar de destino.

GRUPO DE CASSETAS DE EMPRESA:

Son las llamadas originadas en una caseta de empresa.

GRUPO DE DIAS ANTERIORES:

ACTIVIDADES

Son aquellas conferencias de fechas anteriores que que daron retenidas por motivos de aclaración.

MATERIALES

Materiales con los que cuentas son:

- Gavetas o cajas
- Separadores por grupo y hora
- Lapicero
- Goma

PROCEDIMIENTO

Recibirás cada hora, de la mensajera o auxiliar de jefe, las teleboletas separadas en los grupos antes mencionados.

Al momento de recibirlos, tus actividades serán las siguientes:

- 1.- REVISAS LAS TELEBOLETAS, PARA DETECTAR LOS ERRORES DE MARCAS Y/O ANOTACIONES.

Checarás que las teleboletas cuenten con las marcas y/o anotaciones de acuerdo al servicio que se proporcionó, siguiendo las instrucciones del Manual de Operadora Internacional secc. 10

ACTIVIDADES

2.- CORRIGE LOS ERRORES DE MARCAS Y ANOTACIONES DEBILES Y/O DESCENTRADAS.

- Borra y vuelve a marcar, los datos que están fuera de los campos correspondientes.

- Repasa las marcas y anotaciones que estén débiles.

3.- SEPARA AQUELLAS TELEBOLETAS QUE TENGAN ERRORES DE MARCAS Y/O ANOTACIONES, DOBLES, FALTANTES Y/O EQUIVOCADAS.

- Entrega estas teleboletas a la volante y/o auxiliar de jefe de tarifas para su aclaración.

- En caso de tener duda sobre alguna teleboleta, pregunta a tu jefe inmediato.

ACTIVIDADES

- 4.- SEPARA AQUELLAS TELEBOLETAS QUE CORRESPONDEN A UNA CONFERENCIA INTERRUMPIDA Y ENTREGALAS A LA VOLANTE O AUXILIAR DE JEFE, PARA SU LOCALIZACION.
- 5.- ARCHIVA LAS TELEBOLETAS DE ACUERDO A LOS SEPARADORES DEL GRUPO Y HORA AL QUE CORRESPONDAN.

RECuentos Especiales:

Cuando por requerimientos de la central o de otras áreas se haga necesario un recuento especial, realizarás las actividades que te indique la jefe de supervisión, tales como:

- Separar, registrar y archivar la información

COMISION DE BIBLIOTECA

DE

LARGA DISTANCIA

INDICE

Introducción 1

Definición 2

Objetivo 3

Desarrollo de Actividades 4

INTRODUCCION

El presente instructivo tiene como objetivo general dar a conocer los procedimientos de trabajo de la Comisión de - Biblioteca en Larga Distancia.

Los puntos que comprende el instructivo son los siguientes:

Definición

Objetivo

Desarrollo del procedimiento

- **Actividades**

¿Qué es la Comisión de
Biblioteca?

DEFINICION

Es una actividad por medio de la cual se proporciona el -
servicio de préstamo de libros al personal de tráfico.

¿Cuál es el objetivo de
la Comisión de Biblio-
teca?

OBJETIVO

El objetivo de esta comisión es llevar el control-
de libros, y revistas de la Biblioteca para propor-
cionar este servicio al personal que lo solicite.

¿Qué actividades realiza la
Comisionada de Biblioteca?

ACTIVIDADES

Como encargada de esta comisión, llevarás el control de la Biblioteca, realizando las siguientes actividades:

- Recepción de Libros, Revistas
- Clasificación
- Registros
- Entrega de Libros
- Control de Libros



U.N.A.M. CAMPUS
IZTACALA

ACTIVIDADES

IZT.

1000045

Deben considerarse los siguientes puntos para el control de la Biblioteca:

- 1.- El préstamo de libros se hace por períodos de 15 - días hábiles.
- 2.- La prolongación del préstamo sólo se permite por - un período adicional, siendo necesaria la aprobación y resello de la Biblioteca.
- 3.- Se hará préstamo máximo de 2 libros a la vez, te - niendo en consideración el record del personal.
- 4.- El importe de la multa por concepto de devolución - atrasada, es de \$1.00 (un peso) por día.
- 5.- Al personal que adeude libros y lo reporte como ex - traviado, no se le facilitará otro libro hasta que - haga la reposición del anterior.
- 6.- Para reposición de un libro se solicita a la perso - na que pague el costo del libro o done otro libro - equivalente al costo del extraviado.
- 7.- Las revistas, diccionarios, enciclopedias y libros - de colección, son únicamente para consulta en la Bi - blioteca.
- 8.- El personal que acuda a solicitar un libro deberá - presentar su credencial de Teléfonos.

7

(A) Jaws (tiburón)
TITULO

(B) Peter Bechley
NOMBRE DEL AUTOR

(C) Bantam, New York 1974
NOTAS TIPOGRAFICAS

(D) Novela de suspenso, sobre el terror que vive una comunidad a consecuencia de un tiburón que habita en sus playas.
NOTAS BIBLIOGRAFICAS

(E) Novela de terror, Estante 3
CLASIFICACION

Elabora una tarjeta de Nuevas Adquisiciones por cada libro que haya en la Biblioteca.

ACTIVIDADES

Durante el tiempo que estes comisionada en la biblioteca - realizarás las siguientes actividades.

I. REGISTRO DE ADQUISICIONES DE LIBROS:

- 1.- Al recibir un libro o revista sea por compra o donación, registra los datos.

San Juan.- Elabora la Tarjeta de Nuevas Adquisiciones

Anota:

A - Título	- Nombre del Libro
B - Nombre del autor	- Nombre del Autor
C - Notas tipográficas	- Lugar, fecha de edición, editorial.
D - Notas bibliográficas	- Descripción del tema que trata el libro.
E - Clasificación	- Area donde se acomodará el Libro.

- Archiva la tarjeta por orden alfabético del título del libro.
- Cuando te soliciten un libro, busca su tarjeta, para que localices el lugar donde está comodado.

Elabora una tarjeta para cada libro

(A)

NUM. 1

BIBLIOTECA "MARIA DEL CARMEN VILLASEÑOR"

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.

(B)

FECHA 1984

(C)

LIBROS RECIBIDOS EN LA BIBLIOTECA DE _____

(D)

AUTOR.

(E)

TITULO.

(F)

LIBRERIA.

(G)

PRECIO.

Peter

Jaws (tiburón)

Alicia G.

Donado

Benchley

(H)

FIRMA.



Imp.

(I)

TOTAL.

ACTIVIDADES

Victoria.- Registra los datos del libro adquirido en el "Libro de Nuevas Adquisiciones".

- | | | |
|--------------------|---|---|
| A.- NUM | - | Anota el número de hoja que toque por orden progresivo. |
| B.- FECHA | - | Anota el año en curso en que se adquieren los libros. |
| C.- No PROGRESIVO. | - | Registra el número progresivo que le corresponda al libro. |
| D.- AUTOR | - | Anota el nombre del autor - del Libro. |
| E.- TITULO | - | Anota el nombre del Libro. |
| F.- LIBRERIA | - | Anota el nombre del lugar - donde se adquirió el libro - ó el nombre de la persona - que lo donó. |
| G.- PRECIO | - | Anota el costo del libro. Cuando sea donación anota - la palabra "Donado". |
| H.- FIRMA | - | Nombre de la encargada de la Biblioteca. |
| I.- TOTAL | - | Total de libros adquiridos - en el año. |

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.
BIBLIOTECA

OBRA PRESTADA

AUTOR

A

Peter Benchey

TITULO

B

Jaws (tiburón)

FECHA

NOMBRE

F. 849

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.
BIBLIOTECA

FECHA DE DEVOLUCION

896

Este libro deberá ser devuelto dentro de un término que expira en la fecha marcada por el último sello; de no ser así el lector se obliga a pagar DIEZ centavos por cada día de demora.

F. 051

Elabora las tarjetas de Control del Libro.

Pega la forma de Fecha de Devolución en la primera hoja del libro y adjunta a la portada la tarjeta - de Obra Prestada.

ACTIVIDADES

2.- Elabora las tarjetas de control del libro.

Por cada libro elaborarás una tarjeta de "Obra Prestada" y una de fecha de devolución, como sigue:

OBRA PRESTADA

- | | |
|------------|------------------------------|
| A.- AUTOR | - Nombre del Autor del Libro |
| B.- TITULO | - Nombre del Libro |

FECHA DE DEVOLUCION

Pega esta tarjeta a la primera hoja del libro.

Victoria.- Anota el número progresivo del libro en la parte superior derecha.

- 3.- Forra el libro con plástico
- 4.- Coloca la tarjeta "Obra Prestada", dentro del plástico al reverso de la portada.
- 5.- Acomoda por orden alfabético el libro, en el lugar que le corresponda, ya sea por tema o por autor.

TARJETA DEL LECTOR

T-64 NOMBRE		BIBLIOTECA				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> (A) (E) </div> EUGENIA LOPEZ RAMIREZ	N° 1025 <div style="text-align: right;">(B)</div>	PUESTO OPERADORA <div style="text-align: right;">(C)</div>				
FECHA (D)	N° DE LIBRO (E)	TITULO LIBRO (F)	FECHA ENTREGA (G)	FECHA DEVUELTO	PAGO MULTA	
19-2-81	2919	EL BEBE DE ROSAMARY	6-3-81			

Debes contar con una Tarjeta de Lector, por cada persona que acude a solicitar préstamo o devolver libro.

La Tarjeta tiene la función de permitirte llevar un control sobre los libros.

II.- PRESTAMO DE LIBROS

La persona que acude a la Biblioteca seleccionará el libro que desea ó bien preguntará opciones.

- 1.- Busca en el archivo de Tarjetas de Lector, la tarjeta correspondiente al solicitante, verifica si no tiene adeudos anteriores.

Si tiene adeudos no se hará el préstamo.

- Cuando no exista tarjeta de lector, elaborála anotando:

- | | | |
|-------------------------------------|---|---|
| A.- NOMBRE | - | Nombre de la persona que solicita el libro. |
| B.- No. Personal de la solicitante. | - | Número de operadora |
| C.- PUESTO | - | Puesto que desempeña |

- 2.- Anota los datos del libro en la Tarjeta del Lector:

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| D.- FECHA | - | Fecha (día, mes y año) en que se presta el libro. |
| E.- No. DE LIBRO | - | En Victoria, se anota el número del libro. |
| F.- TITULO LIBRO | - | Nombre del libro |
| G.- FECHA DE ENTREGA- | - | Fecha (día, mes y año) en - |

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.
BIBLIOTECA

OBRA PRESTADA 2919

AUTOR

IRA LEVIN

TITULO

EL DEBE DE ROSEMARY

FECHA	NOMBRE
8 MAR. 1951	1012 <i>[Signature]</i>

CAT. 01 7577 1 F. 849

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.
BIBLIOTECA

FECHA DE DEVOLUCION 2919

Este libro deberá ser devuelto dentro de un término que expira en la fecha marcada por el último sello; de no ser así el lector se obliga a pagar DIEZ centavos por cada día de demora.

F. 881

FECHA DE DEVOLUCION			
MAR. 6 1951			

Anota la fecha en debe ser devuelto el libro (15 días después de la fecha del préstamo).

- que debe ser devuelto el -
libro (15 días después del-
préstamo).

- 3.- Anota la fecha de devolución, en las tarjetas del libro (Obra Prestada y Fecha de Devolución).
- 4.- Solicita a la operadora anote su número de operadora y firma, en la columna "Nombre de la Tarjeta "Obra - Prestada".
- 5.- Entrega el libro a la persona que lo solicitó.

Las revistas, diccionarios, enciclopedias y libros de colección - sólo se prestan para consulta en la Biblioteca.

- 6.- Archiva la Tarjeta de Obra Prestada, por fecha de préstamo (mes y año) y orden alfabético del título del libro.

Ejemplo:

Te solicitan el libro de "Cien Años de Soledad" el 3 de Enero del 84. La Tarjeta será archivada (en el archivero de tarjetas de Obra Prestada), en el separador de Enero 84 y en el lugar que le corresponda por orden alfabético en este separador.

Conserva la Tarjeta del Lector para elaborar al final del día, el resumen de actividades.

III. DEVOLUCION DE LIBROS

Atiende al personal que se presenta a devolver libros

- 1.- Busca la Tarjeta del lector, por puesto y número del personal.
- 2.- Localiza la tarjeta de Obra Prestada, por la fecha de préstamo que indica la Tarjeta del Lector, y el nombre del libro.
- 3.- Observa la fecha de devolución

En caso de que la fecha en que se entrega, sobrepase a la fecha de devolución, determina la multa correspondiente a razón de \$1.00 - (un peso) por día y cobra el importe al personal.

- 4.- Llena los datos en la Tarjeta de Lector.
 - Anota la fecha en que se devolvió y la multa que se haya cobrado en rojo.
- 5.- Anexa la Tarjeta de Obra Prestada, al libro.
- 6.- Limpia el libro y acomódalo en el lugar que le corresponde.

Conserva la Tarjeta del Lector para incluir la información, al resumen de actividades, al final del día.

IV. RECORDATORIO POR ADEUDO DE LIBROS:

- Cada mes verifica los adeudos, en base a las Tarjetas de Obra Prestada.
- Cuando detectes personal con un adeudo mayor a un mes, procede a elaborar la tarjeta de aviso:

Ejemplo:

- Nombre
- Fecha de Aviso
- Nombre del Libro
- Fecha del Préstamo
- Importe de la multa a la fecha.

- Acude a las Centrales de Tráfico, para localizar la tarjeta de asistencia del personal y anexa el "Aviso".

- Cuando tengas alguna duda de los datos del personal y/o los avisos no sean atendidos, acude con la Jefe-Coordenador.

"AVISO"	
NOMBRE	EUGENIA LOPEZ RAMIREZ
FECHA	28-3-81
Agradecemos tu colaboración al devolver el libro titulado	
EL BEST DE ROSEMARY el cual está	
contigo desde 19-2-81	
a fin de evitar que la multa que a la fecha es de \$ 22.00 aumente y así mismo poderlo prestar a tus demás compañeras.	
ESPERAMOS SEGUIR CONTANDO CON TU VISITA. ATENTAMENTE BIBLIOTECA	

V. EXTRAVIDO

Cuando el personal reporte libros extraviados, procede como sigue:

- 1.- Localiza las tarjetas y obra prestada correspondientes al libro que se reporta.
- 2.- Busca la tarjeta de Nuevas Adquisiciones (San Juan) o anota una marca (✓) en el libro de Nuevas Adquisiciones (Victoria).
- 3.- Indícale, a la persona, que tiene 3 opciones para reponer el libro:
 - Comprar el mismo título
(Cuando sea frecuentemente solicitado).
 - Entregar otro que equivale al costo actual del libro extraviado.
 - Pagar el importe del libro al costo actual.

También indícale, que la multa se seguirá acumulando hasta que recupere el libro.

- 4.- Conserva las tarjetas hasta que se haya hecho la reposición del libro.

Si el libro recuperado es distinto al original, destruye las tarjetas de Obra Prestada y Nueva Adquisición.

- 5.- Anota en la Tarjeta del Lector, que perdió el libro y la forma como lo recuperó.

VI. RESUMEN DE ACTIVIDADES

Cada año comprarás una libreta Agenda Caja y entregarás la nota al administrativo de San Juna, para que te recuperen el importe.

En dicha libreta, anota los movimientos de la Biblioteca, en el día que corresponda.

- Registra en el espacio "Concepto", el número y nombre de la operadora (más el número de libro en Victoria).
- Anota una marca (✓), en el espacio "Entradas", cuando sea una devolución o bien anota el importe de la multa o donación.
- Anota una marca (✓) en el espacio "Salidas", cuando sea un préstamo.

Si la persona realiza varios movimientos utiliza un renglón para registrar cada préstamo y devolución.

Ejemplo del final del mes.

RESUMEN DE CAJA		
ENERO	FEBRERO	MARZO
1 \$ 101.05	\$ 445.45	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		

ACTIVIDADES

- Al finalizar el día, obtén el total de movimientos y el total de ingresos. Anota estos datos, en donde dice "Total".
- En el espacio de anotaciones, escribe cualquier información que indique sucesos especiales en la Biblioteca.
- Al final del mes registra en la última hoja, de la agenda, en la columna correspondiente al mes, en el primer renglón el saldo de la caja.

VII. COMPRA DE LIBROS Y REVISTAS

- Adquiere los libros y revistas sugeridas por el personal, considerando el saldo existente en caja.

VIII. ELABORACION DEL INFORMA MENSUAL

- En la primera semana de cada mes, elabora el informe de la Biblioteca, para el Departamento Administrativo de la Gerencia de Tráfico (San Juan-50. Piso).

Se elabora en original y -
copia.

Registra los siguientes datos:

Título: Informe mensual en la Biblioteca
Mes y Año.

105

GERENCIA TRAFICO
METROPOLITANA

INFORME MENSUAL EN LA BIBLIOTECA
" MA. DEL CARMEN VILLASIEGA "

DICIEMBRE 1983

SALDO ANTERIOR	\$ 540.00
MULTAS	85.00
ASIGNACION	<u>500.00</u>
SUBTOTAL	\$1125.00
COMPRA MATERIAL	<u>525.00</u>
SALDO ACTUAL	\$ 600.00

PERSONAL	70
LIBROS PRESTADOS	42
LIBROS DEVUELTOS	20

GERENCIA TRAFICO
METROPOLITANA

RELACION DE MATERIAL COMPRADO

DICIEMBRE 1983

LAS AGUILAS DESCALZAS	\$ 300.00
REVISTA IDEAS	150.00
PLASTICO	<u>75.00</u>
	\$ 525.00

Adjunta el informe de relacion de material comprado al informe mensual de la Biblioteca.

Entrega ambos, al administrativo de San Juan, la segunda quincena del mes.

- Saldo Anterior - Es el saldo final del mes anterior.
- Multas - Total acumulado de multas durante el mes (se obtiene de la última hoja de la Agenda de Caja).
- Asignación - Aportación mensual que otorga la Empresa.
- Subtotal - Total del importe de los conceptos anteriores.
- Compra Material - Total de los gastos realizados.
- Saldo Actual - Saldo que resta del Subtotal menos las compras de material

Enseguida anota los siguientes datos:

- Personal - Total de personal que acudió a solicitar o devolver libros a la Biblioteca, durante el mes.
- Libros Prestados - Total de libros prestados
- Libros devueltos - Total de libros devueltos

RELACION DE MATERIAL COMPRADO

Detalla los libros y revistas comprados durante el mes.

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.BIBLIOTECA Dobros Corantos

Hago constar, por medio del presente, que la-

Srita. Doña Antonieta Martínez VillanuevaOperadora No. 1310 con número de volante _____(no adeuda ó adeuda) los libros a continuación detalla-
dosNOMBRE DEL LIBROIMPORTECien Años de Soledad\$ 345.-Lila Rocha
Enc. de la Biblioteca.Llena la forma de no adeudo de libros cuando te
soliciten información al respecto.

Compra de Libros - Títulos adquiridos más su im
porte.

Compra de Revistas- Nombre e importe de las revis
tas compradas en el mes.

Entrega los originales en el Departamen-
to Administrativo (5o. Piso San Juan), y
conserva las copias, archivándolas por -
orden cronológico. Recoge el vale de la-
signación.

IX. ELABORACION DE FORMAS DE No. ADEUDO DE LIBROS

Cuando te soliciten información sobre adeudos de-
libros del personal que renuncia y/o es dado de -
baja:

- 1.- Localiza la tarjeta de lector, por el número
de operadora.
- 2.- Verifica en que situación se encuentra
- 3.- Llena el formato correspondiente, en origi -
nal y copia anotando los siguientes datos:
 - Nombre de la Operadora
 - Número de Operadora
 - Número de expediente

ACTIVIDADES

- Traza una línea horizontal sobre la palabra adeudo o no adeudo, - de acuerdo al resultado de la ve rificación.
- Anota tu nombre en el espacio - "Enc de la Biblioteca".

4.- Entrega el original a la persona que lo solicita.

5.- Presenta la copia al Departamento Ad ministrativo, para que te recupere - el importe del libro.

X. MANTENIMIENTO DE LIBROS

- Verifica las condiciones en que se - encuentran los libros de la Bibliote ca.
- Cambia el forro de aquéllos que lo - requieran.
- Cuando encuentres libros en malas con diciones, sepáralos y si el libro es muy solicitado, considéralo al adqui rir libros.

ESTADO GENERAL DE LA CENTRAL

LARGA DISTANCIA
NACIONAL

INDICE

PAGINAS

- INTRODUCCION	1
- DEFINICION	2
- OBJETIVO	3
- ACTIVIDADES	4

INTRODUCCION

El presente instructivo tiene como objetivo general describir los procedimientos de trabajo de la comisión del Estado General de la Central Nacional.

Los puntos que comprende son:

- Definición.
- Objetivo
- Procedimiento:
 - Descripción de actividades
 - Registro de datos
 - Distribución de formatos

¿En qué consiste la Comisión del
Estado General de la Central -
Nacional?

DIFINICION

Es la actividad, por medio de la cual, se conjuntan una -
serie de datos, que proporcionan información acerca del -
Estado del servicio de Larga Distancia Nacional Vía Operadora
dora.

Se registran datos, tales como:

- Calidad de Servicio
- Demanda del Servicio
- Expedición del Servicio
- Personal en Conmutador
- Productividad
- Ausentismo
- Personal en Gráfica
- Personal en Instrucción
- Personal en Reinstrucción
- Personal en Despertadores .
(Central Victoria)

¿Cuál es el objetivo de la Comisión del Estado General de la Central Nacional?

OBJETIVO

El objetivo de esta comisión es proporcionar información, al personal de Supervisión de la Central, sobre las condiciones en que se está atendiendo el servicio de Larga-Distancia Nacional Vía Operadora.

¿Qué actividades realiza la comisionada del Estado General - de la Central?

ACTIVIDADES

Como comisionada al Estado General de la Central, te corresponde registrar los datos del formato del mismo nombre, en el formato de Recuento Semanal de Personal y el formato de Registro de la Demanda del Servicio.

Algunos de estos datos los obtendrás de los formatos de "Dilación de Contestación", "Expedición Diaria del Servicio - L.D. de México, D.F.", "Gráfica de Ausentismo" y "Lista de Control de Turnos"; los cuales localizarás con la comisionada de Dilación de Contestación, en el departamento de Tarifas y en la Mesa de Horarios.

Tus actividades son las siguientes:

- 1.- Al iniciar la comisión (a las 8:00 A.M.) acude con la Jefe de Supervisión, quien te proporcionará el formato del Estado General de la Central de ese día y del día anterior, para que lo complementes.
- 2.- Copia de la Lista de Control de Turnos, el total de -

ESTADO GENERAL DE LA CENTRAL

CENTRAL: San Juan

FECHA: 6 Feb 84

HORARIO	DIL. CONT. %	TOTAL OPERADORAS LLAMADAS	OPERADORAS CONSTATADO	PRODUCTIVIDAD	ASENTISMO	PERSONAL EN GRAFICA	PERSONAL INSTRUCCION	PERSONAL RE. NO. INSTRUCCION	PERMISOS CORTOS	DEMANDA DEL SERVICIO				
										L. D.	ZONAL	ENTRADAS	TOTAL	
6-7														
7-8														
8-9														
9-10														
10-11														
11-12														
12-13														
13-14														
14-15														
15-16														
16-17														
17-18														

Anota los turnos autorizados en la columna # 7 "Personal en Gráfica".

REGISTRO DE LA DEMANDA DEL SERVICIO

CENTRAL: San Juan

FECHA: 6 Feb 84

H O R A	L. D.	ZONAL	ENT.	H O R A	L. D.	ZONAL	ENT.
6.15				18.15			
6.45				18.45			
7.15				19.15			
7.45				19.45			
8.15				20.15			

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.

RECUESTO SEMANAL DE PERSONAL

CENTRAL: San Juan

SEMANA DEL 6 Feb 84 AL 10 Feb 84

HORA	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5
PERSONAL	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Operadores																								
Excentros																								
Salones																								
TOTAL																								
Salas																								
Tarifas																								
Mantenimiento																								
Operarios																								
Acc. de sala																								
P. Carros																								
Operarios Ex																								
Salones																								
Salones																								
TOTAL																								
Salas																								
Tarifas																								
Mantenimiento																								
Operarios																								
Acc. de sala																								
P. Carros																								

Llena los datos generales de los formatos.

117

ACTIVIDADES

turnos autorizados cada hora, de acuerdo a la Gráfica de Turros.

- Anota los datos en la columna # 7 (personal en gráfica) del formato del Estado General de la Central correspondiente al día que se trabaja.

I.- Llena los datos generales de los formatos:

- Estado General de la Central (en original y copia).
- Recuento semanal de Personal (en original).

ACTIVIDADES

- Registro de la demanda del servicio (original)

anotando:

- Fecha
- Nombre de la Central.

En el formato del Estado General de la Central, en la columna # 1 (horario) está impreso el horario en que se registrarán los datos.

II - Para registrar los datos del Formato del Estado General de la Central, tendrás que realizar ciertas actividades cada media hora (en los minutos 15 y 45) y otras al finalizar cada hora, las cuales se complementan con el registro de los datos de los formatos Recuento Semanal de Personal y Registro de la Demanda del Servicio.

Las actividades para el registro de los formatos son:

TELEFONOS DE MEXICO, S. A.

RECUESTO SEMANAL DE PERSONAL

CENTRAL San Juan

SEMANA DEL 6 Feb 84 AL 10 Feb 84

HORA	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5
POSICION	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45	15,45
Pendientes TX	1/1																							
Entrados																								
Salidas	15,12																							
TOTAL																								
Rutas	1/1																							
Tarifas																								
Mensajeros	1/1																							
Volantes	1/1																							
Aux. de jefe	3/3																							
P. Cortos	2/1																							
Pendientes TX																								
Entrados																								
Salidas																								
TOTAL																								
Rutas																								
Tarifas																								
Mensajeros																								
Volantes																								
Aux. de jefe																								
P. Cortos																								

Anota las cantidades del personal en conmutador en cada uno de los renglones correspondientes.

Anota en una hoja de block los datos de la TCEA.

ACTIVIDADES

1.- Contar el Personal Asignado al Conmutador (Minutos - 15 y 45 de cada hora).

- Pregunta a la Jefe de Supervisión, el número de operadoras en la posición de Pendientes y a la Profesora de Tráfico el número de operadoras TCEA.

Cuenta el personal en el conmutador de:

- Salidas
- Mensajeras
- Volantes
- Auxiliar de Jefe
- Permiso Corto
- Rutas

- Registra la cantidad de pendientes en el renglón y hora correspondiente, del Formato Recuento Semanal de Personal.

- Anota en una hoja de block, la cantidad de TCEA.

- Anota las cantidades en los renglones correspondientes del Formato Recuento Semanal de Personal.

RECUESTO SEMANAL DE PERSONAL

CENTRAL San Juan

SEMANA DEL 6 Feb 84 AL 10 Feb 84

HORA	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5
POSICION	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45	15:45
Pendientes T	1/1																							
Entradas																								
Salidas	1/1																							
TOTAL																								
Rutas	1/1																							
Tarifas																								
Mensajeros	1/1																							
Valantes	1/1																							
Aux. de jefe	3/3																							
P. Cortos	2/1																							

REGISTRO DE LA DEMANDA DEL SERVICIO

CENTRAL: San Juan

FECHA: 6 Feb 84

HORA	02	L. D.	ZONAL	ENT. Desp.	HORA	02	L. D.	ZONAL	ENT. Desp.
6.15	6	0	3		18.15				
6.45	5	0	2		18.45				
7.15					19.15				
7.45					19.45				

Anota 02 en la primera columna para registrar la cantidad de lámparas que se anuncian en 02 local.

Al contar despertadores también registrarás los datos, en el formato del Estado General de la Central.

ACTIVIDADES

Preguntá por teléfono a la Auxiliar de Jefe de Victoria, del departamento de Tarifas, el número de operadoras que está trabajando en Rutas y Tarifas.

- Anota la cantidad en el renglón correspondiente del Formato Re cuento Sem anal de Per sonal.

Cuando tu jefe inmediato te indique, contarás el número de operadoras trabajando en Desper tadores.

Anotarás el dato en los formatos Est do General de la Central, Re cuento S e m anal de Per sonal y Re g i s t r o de la D e m a n d a del S e r v i c i o, tachando la palabra "Entradas" y anotando "Desp" (des p e r t a d o r e s).

Cuenta las lámparas de cada servicio que hay encendidas en 5 pánels:

- 02 Local
- LD'S
- 02 Zonal

- Registra los datos en el Formato de la D e m a n d a del S e r v i c i o, - en la columna y renglón correspondiente a la media hora ob s e r v a d a.

ACTIVIDADES

Al terminar cada hora obtén los siguientes totales:

2.- Obtén el total de personal en conmutador (del Formato de Recuento Semanal de Personal).

Del formato de Recuento Semanal de Personal, suma en forma vertical, las cantidades de Pendientes y Salidas (y despertadores cuando se cuenten).

- Anota el resultado - en el renglón de "Total".

Y suma todas las cantidades de las columnas de los minutos 15 y 45 de la hora que estás trabajando y divídelo entre 2.

- Registra el resultado en la columna # 4, (operadoras en conmutador) del Formato del Estado General de la Central.

Suma las dos cantidades de TCEA que registraste en la hoja de block y divídelo entre 2.

- Registra el resultado en la columna # 8 (personal en instrucción) del Formato del Estado General de la Central.

Suma las dos cantidades de Permisos Cortos que registraste en el Formato de Recuento Semanal de Personal y divídelo entre 2.

- Registra el resultado en la columna # 10 - (Permisos Cortos) del Formato del Estado General de la Central.

3.- Obtén los totales de la Demanda del Servicio :

Del Formato de Registro de la Demanda del Servicio suma por separado las cantidades (minutos 15 y 45) de cada servicio (02 Local, Zonal y LD'S) y divídelo entre 2.

- Registra los datos en el Formato del Estado General de la Central, de la siguiente forma:

02	Columna # 11
L.D.	Columna # 12
Zonal	Columna # 13

Suma las cantidades de las columnas 11, 12 y 13 del Formato del Estado General de la Central.

- Anota el resultado en la columna # 15 (total).

ACTIVIDADES

4.- Obtén la Dilación de Contestación:

Acude con la comisionada de Dilación de Contestación:

Del Formato de Resumen de Dilación de Contestación, obtén el % de contestación de llamadas contestadas dentro de los 10" (seg.) del 02 local.

- Registra este dato en la columna # 2 (Dilación de Contestación) del Formato Estado General de la Central.

SUBDIRECCION METROPOLITANA
 GERENCIA DE TRAFICO

RESUMEN DE OBSERVACIONES DE DILACION DE CONTESTACION SOBRE CENTRALES
 MANUALES DEL AREA METROPOLITANA

Fecha: _____ Central: _____

HORARIO	NUMERO DE OBSERVACIONES			NUMERO DE OBSERVACIONES DENTRO DE 10 SEGUNDOS			PORCENTAJE DENTRO DE 10 SEGUNDOS		
	02 Local	02 Dist.	02 Central	02 Local	02 Dist.	02 Central	02 Local	02 Dist.	02 Central
7.00 - 8.00	80	60	42	70	48	34	82	80	81
8.00 - 9.00									
9.00 - 10.00									
10.00 - 11.00									
11.00 - 12.00									
12.00 - 13.00									
13.00 - 14.00									
14.00 - 15.00									
15.00 - 16.00									

ESTADO GENERAL DE LA CENTRAL

CENTRAL: San Juan

FECHA: 6 Feb 84

130

HORARIO	DIL. CONT %	TOTAL LLAMADAS	OPERADORAS CONMUTADOR	PRODUCTI- VIDAD	AUSENTISMO	PERSONAL EN GRAFICA	PERSONAL INSTRUCCION	PERSONAL REINS- TRUCCION	PERMISOS CORTOS	DEMANDA DEL SERVICIO			
										L. D.	ZONAL	ENTRADAS	TOTAL
6-7													
7-8													
8-9													
9-10													
10-11													
11-12													
12-13													
13-14													
14-15													
15-16													
16-17													
17-18													
18-19													
19-20													
20-21													
21-22													
22-23													
23-24													
0-1		190											
1-2		110											

Anota el total acumulado de llamadas que indica el Formato de Expedición Diaria del Servicio L.D. de México, D.F., en la columna de total de llamadas, en la hora que corresponda, ejemplo : hora 0 - 1 = 190 llamadas.

ACTIVIDADES

5.- Obtén el total de Expedición:

Acude al departamento de Tarifas.

Del Formato de Expedición -
diaria del Servicio L.D. de
México, D.F. (F-464) obtén-
el total de expedición (co-
lumna total acumulado),

- Registra este dato en
la columna # 3 (total
de llamadas) del For-
mato Estado General -
de la Central.

TELEFONOS DE MEXICO, S.A.

EXPEDICION DIARIA DEL SERVICIO L.D. DE MEXICO, D.F.

F.464 CAT. 7 366

HORA	COMPLETADAS POR HORA	CANCELADAS POR HORA	TOTAL ACUMULADO
0-1	120	70	190
1-2	80	30	110
2-3			
3-4			
4-5			

CENTRAL L.D. Nacional
FECHA 6 Febrero 84

ACTIVIDADES

6.- Obtén la Productividad:

Del Formato del Estado General de la Central, divide el total de llamadas (columna # 3) entre el total de operadoras en el conmutador (columna # 4).

- Registra el resultado en la columna # 5 -- (Productividad).

7.- Obtén el Ausentismo:

Acude a la Mesa de Horarios, solicítale a la Auxiliar de Jefe, la Gráfica de Ausentismo. Localiza en el renglón superior las horas.

Suma las líneas graficadas (con lápiz y en rojo) de la columna correspondiente a la hora que vas a registrar.

- Registra la cantidad de cada hora, en la columna # 5 (Ausentismo).

Media línea se considera medio punto -- (0.5).

No. OPERADORA

NOMBRE

DE

A

5407

Ramona Ortega

800

1200

Al finalizar el turno, anota tu número de operadora; nombre y horario, en la parte posterior de los Formatos, Estado General de la Central y Registro de la Demanda del Servicio.

ACTIVIDADES

Suma la cantidad de operadoras que se encuentran en reinstrucción, hora por hora.

- Registra la cantidad en la columna # 9 (Personal en Reinstrucción.)

Al finalizar el turno, en la comisión Estado General de la Central, registra al reverso de los formatos (Estado General de la Central y registro de la Demanda del Servicio), tu número de operadora, nombre y horario en que estuviste comisionada.

Al inicio del turno solicitarás a la Jefe de Supervisión el formato del Estado General de la Central del día anterior, para que complementes los datos faltantes, de acuerdo al procedimiento que se ha explicado en las páginas anteriores.

Una vez completado regrésalo a la Jefe de Supervisión.

DISTRIBUCION DE FORMATOS

Al concluir el primer turno (8-16 hrs.) dejarás los formatos en la posición, para que la comisionada - del siguiente turno (16-23 hrs.) pueda continuar - los registros.

Diariamente a las 23 hrs., la comisionada de este - turno (16-23 hrs.) entregará los formatos (Estado - General de la Central y Registro de la Demanda del - Servicio) a la Jefe de Supervisión de Velada.

El Formato de Recuento Semanal de Personal permanecerá en la posición toda la semana; al finalizar la semana, se entregará el formato a la Jefe de Supervisión del último turno y día de la semana.

B I B L I O G R A F I A

B I B L I O G R A F I A

ALBARRAN ESPINAL, A.A. La modificación de Conducta en el Medio Laboral a través del Contrato de Contingencias, Tesis en Psicología, UNAM, ENEPI, Edo. de México, 1982, 63 pp.

ANONIMO Historia de la Psicología y Psicología Social, México - 1978.

BAENA, P.G. Instrumentos de Investigación. Manual para elaborar trabajos de Investigación y Tesis Profesionales, México, Editores Mexicanos Unidos, S.A. 1984, 13 pp.

BARTLETT, A.C. y KAYSER, T.A. Cambio de la Conducta Organizacional (introducción) México: Ed Trillas, 1980, 5-7 pp.

BAVARESCO, DE P.A. Los Técnicos de la Investigación Manual para la elaboración de Tesis, Monografías, USA Ed, South-Western-Publishing Co, 1979.297 pp.

BITLEL, L.R. y CRAIG, R.L. Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal, Asociación Americana para Entrenamiento y Desarrollo (ASTD), México: Ed Diana, 1971.

BLOOM y NAYLOR. Psicología Industrial México: Ed Trillas, - 1981.

CASTAÑEDA YAÑES, M. Los medios de la Comunicación y la Tecnología Educativa, cursos básicos para formación de Profesores, México: Ed Trillas, 1982, 174 pp.

DICCIONARIO DE PSICOLOGIA DEL APRENDIZAJE.
LUIS CAMPOS. México Ed. Ciencias de la Conducta 1974.

ESCUADERO Y M.T. La Comunicación en la Enseñanza, cursos básicos para formación de Profesores, México: Ed Trillas 1981, - 71 pp.

CAGNE, R.M. y BRIGGS, L.J. La Planificación de la Enseñanza, - sus Principios, México: Ed Trillas, 1976.283 pp.

GPPC Guía para la Preparación de Programas de Capacitación, Editado por la Unión Internacional de Comunicaciones y Transportes (UIT). 1982.

GUTIERREZ, S.R. y SANCHEZ, G.J. Metodología del Trabajo Intelectual, México Editorial Esfinje, 1983, 200 pp.

HAWLEY, W.E. Instrucción programada Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal. Editado. 1971.

JIMENEZ, A. Análisis Experimental de la Conducta aplicada al - Escenario Industrial, México: Editorial Trillas 1976, 91 pp.

LUTHANS, F. y KREITNER, R. Modificación de la Conducta Organizacional, México Editorial Trillas 1980.

MC GUIGAN F.J. Psicología Experimental Enfoque Metodológico. - México. Editorial Trillas, 1978.465 pp.

MENDEZ P.I. NAMIHIRA G.D. MORENO A.L. Y SOSA M.C. El Protocolo de Investigación Lineamientos para su elaboración y Análisis. - México Editorial Trillas 1984 210 pp.

ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. Enseñanza y Formación Profesional en Higiene y Seguridad del Trabajo y en Ergonomía, Ginebra, 1981.

Plan de Estudios UNAM, ENEPI, 1976.

Planes de Estudio UNAM, ENEPI, 1982.

PLUTCHICK, R. Apéndice 1, Reducción de Informes Experimentales en Fundamentos de Investigación Experimental op cit 1975, - 275-278 pp.

Psicología Experimental Teórica IENEP, Iztacala, 1976.

RIBES, E. Prácticas de Desarrollo Psicológico # 1, UNAM, ENEPI, 1977.

RIBES E. Retorno en el Desarrollo y Modificación de Conducta A. Análisis de Conducta Aplicada (Cap. 1) en Técnicos de Modificación de Conducta op cit, Editorial Trillas, 1972, 13 pp.

RIBES E, FERNANDEZ C. RUEDA M. TALENTO M. LOPEZ F. Enseñanza - Ejercicio e Investigación de la Psicología (un modelo integral) México, Editorial Trillas 1980.

SANCHEZ ZERLIN P.A. Y TREJO SANCHEZ S.S. La Participación en la Solución de Problemas Colectivos Dentro de un Ambiente Laboral, Tesis en Psicología, UNAM, ENEPI. Edo. de México 1984, - 100 pp.

SMITH, C. Y WAKELEY, H. Psicología de la Conducta Industrial, - México Editorial Mc.Grow Hill. 1982, 257 pp.

TORRES A.F. ¿Qué es Ergonomía?, Voces, México; Teleéfonos de México, S.A. 1972.

TORRES, A. Técnicas de Enseñanza Telmex, México D.F. 1982.

VARGAS, J. Redacción de Objetivos Conductuales, México; Editorial Trillas, 1980.

ZAVALA RODRIGUEZ J.J. Diseño de un Programa para la Formación del Instructor Habilitado de las Empresas desde una Perspectiva Conductual, Tesis en Psicología, UNAM, ENEPI, Edo. de México, - 1984. 101 pp.