



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

FORMACION DE COORDINADORES
DE CAPACITACION

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N :
BEATRIZ VICTORIA CASAUS AVILA
ALEJANDRA CASIANO JAIMES

DIRECTOR DE TESIS: MTRO. A. JAIME GRADOS ESPINOSA

MEXICO, D. F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1993



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 está 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.

INDICE

	Págs.
CAPITULO I	
Introducción	17
CAPITULO II	
2.1 Antecedentes históricos de eventos de capacitación	22
2.2 La capacitación y su calidad	28
2.2.1 Conceptos básicos de capacitación	28
2.2.2 La calidad en la capacitación	35
2.3 El coordinador de capacitación	41
2.3.1 ¿Que es un coordinador de capacitación?	41
2.3.2 Perfil de un coordinador	42
2.4 Principales insumos requeridos para la realización de un evento	48
2.5 Eventos en los que interviene un coordinador	59
2.5.1 Características generales de los distintos eventos	59
2.5.2 Clasificación de los eventos	65

	Págs.
2.6 ¿Que hace un coordinador antes de un evento?	68
2.7 ¿Que hace un coordinador durante un evento?	86
2.8 ¿Que hace un coordinador después de un evento?	100

CAPITULO III

3.1 Sugerencias y Recomendaciones	107
3.2 Conclusiones	121
Anexos	124
Glosario de Términos	186
Bibliografía	191

RESUMEN.

El presente trabajo contribuye a la especificación de las funciones del puesto de coordinación en el área de capacitación; en primer lugar se propone un perfil con la finalidad de cubrir los requerimientos de este puesto.

Se describen brevemente conceptos básicos utilizados en la capacitación así como de la calidad y la importancia que ésta tiene para el logro de los objetivos.

Por otra parte, damos a conocer los insumos y las funciones que deben tomarse en cuenta antes, durante y después de un evento por lo que se propone una serie de puntos para formar coordinadores (finanzas; programación técnica y ejecutiva; promoción, prensa y difusión; transportación; recepción y hospitalidad; registro y alojamiento; alimentos y bebidas; festejos; ornato y rotulación y servicios generales) en base a una clasificación de eventos de acuerdo al núm. de asistentes, duración y magnitud del mismo, dicha propuesta no sólo se enfoca a personas que ocupen este puesto dentro de una empresa, sino también a quienes deseen trabajar externamente prestando sus servicios.

Cabe mencionar que esta información fue obtenida por una parte, a través de una revisión bibliográfica acerca de la habilitación de programas y por otra, de testimonios de voz viva de personas que laboran dentro de esta área - tanto del sector público como del sector privado -. Algunas de estas personas poseen conocimientos académicos mientras que otras poseen conocimientos prácticos acerca de las funciones que desempeñan.

Se elaboraron, tres listas de verificación con el propósito de cubrir los requerimientos necesarios para el desarrollo de un evento, conteniendo elementos básicos (material y equipo didáctico, instalaciones, servicio de cafetería y otros), de acuerdo a su alcance.

Finalmente se incluye un apartado de anexos que abarca materiales y equipo didáctico, mobiliario, técnicas de enseñanza-aprendizaje, control de asistencia, hojas de registro y centros especializados para el desarrollo de eventos de capacitación, de tal forma que los coordinadores tengan acceso a esta información que generalmente no manejan.

CAPITULO I

INTRODUCCION

En la actualidad, en el ámbito empresarial y profesional mexicano, se realizan eventos encaminados a la formación profesional y en general al desarrollo del elemento humano (capacitación y adiestramiento). No obstante, en la mayor parte de las ocasiones, existe una deficiencia marcada en la organización de los mismos.

Generalmente en el departamento de Capacitación de algunas empresas estas deficiencias se manifiestan durante la realización de un evento; tan es así que cuando se requiere que alguien lo coordine se recurre, en la mayor parte de las ocasiones, a personas que ocupan puestos operativos (como por ejemplo; secretarías, recepcionistas, edecanes, auxiliares administrativos, etc.). Sin embargo éstas poseen poco conocimiento de todo lo que implica un evento.

De manera que la falta de conocimientos impide la solución inmediata a situaciones problemáticas que se presenten en áreas específicas como; financiera, ejecutiva, técnica, promoción, servicios generales, etc. En este sentido, el coordinador deberá eliminar al máximo los contratiempos que se presenten durante la implementación de un programa.

En este trabajo pretendemos responder a esa necesidad ya que hasta ahora no existe información teórico-práctica que sirva como apoyo a quienes realizan estas funciones. Por el momento sólo se cuenta con intentos fallidos de listas de verificación (hechas sobre la práctica pero sin ningún sustento teórico), que engloban las actividades y requerimientos necesarios para coordinar un evento; algunas de estas listas son muy pobres y otras, tan ambiciosas que su utilidad ha sido mínima.

Todo lo expuesto hasta este punto es determinante al momento de evaluar la capacitación, pero sobre todo en los resultados desalentadores obtenidos en la evaluación de la función del coordinador. Cabe mencionar que existe una amplia bibliografía de trabajos enfocados a la evaluación de la capacitación, pero ninguno de ellos le otorga la importancia que merece el contar con un coordinador que esté habilitado en todo lo concerniente a un evento: técnicas de aprendizaje, materiales y equipo didáctico, actividades que deben realizarse

antes, durante o después del evento, el ambiente en que se desarrolla, la calidad que debe tener y en general todos los insumos que en él intervienen.

En relación a ésto Bravo y Cabrera (1986), mencionan que:

La evaluación se caracteriza por la recolección de opiniones de los participantes de un evento, acerca de aspectos tales como:

Desarrollo del curso.- si fue dinámico, interesante, sencillo, comprensible, etc.

Desarrollo del instructor.- si aclaró las dudas que surgieron, si mencionó los objetivos generales y particulares, si su tono de voz fue adecuado, si su presencia inspiró confianza, etc.

Condiciones del aula.- si les pareció bien iluminada, ventilada, limpia, cómoda, etc.

Materiales.- si fueron distribuidos en tiempo y cantidad suficiente, si la visibilidad de los mismos fue clara, etc.

Los dos últimos aspectos, en la mayor parte de las ocasiones, evalúan la función del coordinador. Sin embargo, esta medición inmediata resulta insuficiente ya que estas funciones tienen mayor amplitud, abarcando inclusive algunas actividades propias del instructor o conductor del grupo.

Ahora bien, no podemos hablar acerca de la evaluación del coordinador sin antes saber que es lo que se debe evaluar y por tanto en este trabajo se cuestionan los siguientes puntos:

¿cual es el perfil que debe cubrir un coordinador?

¿que insumos son requeridos para la realización de un evento?

¿en que tipo de eventos interviene un coordinador?

¿cuales son las funciones que debe desempeñar un coordinador antes, durante y después de un evento?

Este trabajo tiene por objeto dar respuesta a estas interrogantes y reconocer la necesidad que existe de formar coordinadores de capacitación mediante:

1. La elaboración del perfil de un coordinador.
2. Una revisión bibliográfica de los insumos requeridos para la realización de un evento, de los conceptos básicos de la capacitación así como de la calidad que éste debe tener.
3. Una clasificación de los diferentes eventos en los que interviene.
4. El establecimiento de una alternativa en base a la planeación, organización y ejecución de dichos eventos.
5. La recopilación de testimonios de voz viva de personas que han laborado en esta área con la finalidad de mencionar las actividades que se deben realizar.
6. Elaboración de listas de verificación con el propósito de cubrir con los requerimientos necesarios para la realización de un evento de acuerdo al alcance del mismo.

Favoreciendo el logro de metas organizacionales y profesionales en eventos como: cursos, talleres, simposios, mesas redondas, foros, paneles, conferencias, seminarios, convenciones y congresos.

El impacto que causa una buena organización en los participantes, influye en la asistencia y la actitud con la que se observa a la capacitación. Por tanto esta investigación es relevante ya que servirá como guía para aquellas personas que estén involucradas en el desarrollo de eventos de capacitación del sector público y privado.

Este trabajo marca la pauta para la elaboración de un instrumento valido y confiable que evalúe la función del coordinador ya que ésta es determinante en la organización de eventos.

CAPTULO II

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE EVENTOS EN CAPACITACION

A lo largo de la historia el hombre a sido gregario por naturaleza ya que posee una capacidad de actuar intencionalmente, estableciendo contacto con otros seres humanos a través de los medios de comunicación con objeto de satisfacer diversas necesidades de información. Ya que el hombre no se bastó por sí solo para crear este complejo mundo de comunicación, se tuvo que unir a otros semejantes para crear la fuerza de un grupo de trabajo que desarrollara en forma coordinada metas e intereses comunes.

Así pues, el hombre formó grupos con determinados fines (familia, escuela, trabajo, etc.) para lo cual no sólo bastaba con tener bien claro el objetivo que pretendía ya que el éxito estaría en función del grupo que efectuara las actividades.

Fue entonces como surgió el concepto de unión que es la base para el surgimiento del concepto asociación. Las asociaciones han evolucionado a través del tiempo debido a los adelantos técnicos, científicos y sobre todo a los intereses particulares, generando con ello la formación de mayores conglomerados tales como las organizaciones comerciales y profesionales que crecen básicamente de las necesidades específicas del grupo.

Cruz Gómez (1989) realiza una semblanza y señala que:

En México durante el siglo VIII se reúnan diversas culturas con el fin de tratar asuntos astronómicos, así como para conmemorar la celebración del fuego nuevo en la ciudad de Xochicalco - cuyo nombre significa lugar de las flores y se encuentra ubicada en el estado de Morelos; de influencia teotihuacana -, donde se levantó la Pirámide de Quetzalcoatl, con el objeto de reunir a representantes de diferentes culturas florecientes en esa época.

La necesidad de formar organizaciones también surge en otros

países, en Europa, en 1560, durante el Renacimiento, se tuvo el propósito de difundir los conocimientos de la época y al no contar con los medios para ello se creó la academia "Secretorum Naturae" en Nápoles, posteriormente se formaron asociaciones similares en el siglo XVIII, en Roma, Florencia y París, ésto dio la pauta para que en ese mismo siglo se formara en la ciudad de Londres la "Royal Society".

Considerando el surgimiento de diversas asociaciones y la necesidad de comunicar sus adelantos, formas de trabajo, determinaciones, disposiciones, etc. en 1681 se celebró el Primer Congreso Médico Internacional en la ciudad de Roma.

La Primera Convención Intergubernamental de que se tiene noticia fue en Westfalia y duro casi cuatro años (1644 - 1648).

A mediados del siglo XVIII los congresos se convirtieron en un tipo de evento muy común, organizándose con todas las deficiencias que ello representa al carecer de los mecanismos para realizarlo. (p.p.17-18).

En nuestro país no se cuenta con datos específicos sino hasta 1929;

...en este año llego a la ciudad de México el primer grupo organizado, formado por cien personas, el cual llevaba por nombre "Asociación de Agentes de Boletos de Ferrocarriles Americanos", habían sido invitados y coordinados por la entonces naciente Asociación de Hoteles; toda la actividad promotora estuvo a cargo de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México. (p.18).

Por otro lado:

...en 1930, las compañías de seguros realizaban sus primeras convenciones.

Durante 1935, el Rotary Club Internacional efectuó un evento al cual asistieron cinco mil participantes de todo el mundo, y debido a la falta de hoteles hubo necesidad de crear la ciudad Jardín Pullman en la estación de Buenavista, con camas emergentes y cuartos de hospital para atender la gran demanda. Este evento fue inaugurado por el General Lázaro Cárdenas, abriendo las puertas de México al Turismo Internacional. (p. 18).

A nivel mundial de 1941 a 1951:

... como consecuencia de la Segunda Guerra Mundial, y más tarde por los años de la posguerra, se suspendió todo tipo de evento. Sin embargo, en 1950 son varias las compañías que realizan convenciones en Estados Unidos de Norteamérica.

En 1952, el Rotary Club efectuó otra convención, sufriendo las mismas carencias del primer evento, aunque con mejores resultados, debido a las experiencias anteriores. (p. 19).

A mediados de la década de los 60's México comienza a ser sede de convenciones organizadas por compañías extranjeras (electrónicas y automotrices entre otras). A principios de los 70's se envía a personal a la central de congresos, localizada en París, Francia con la finalidad de entrenarlos (durante medio año aproximadamente) en materia de organización de congresos y convenciones.

Es en 1972 cuando se registra la mayor convención en la ciudad de México, asistiendo 26,000 delegados pertenecientes al famoso Club de Leones Internacional, la opinión general sobre esta convención declaró que fue un fracaso, pues no contaban con la capacidad demandada por el turista en cuanto a hospedaje y los servicios necesarios para un número tan elevado de asistentes. (p. 19).

En la actualidad nuestro país posee los recursos necesarios para la realización de diferentes tipos de eventos, incluyendo la normatividad y operatividad. No obstante, los eventos de capacitación organizados por las empresas, no cuentan con personal capacitado para cubrir las necesidades relacionadas con la coordinación del mismo.

Sin embargo, a nivel mundial México es considerado como un país apto para organizar eventos, ejemplo de ello los Juegos Olímpicos de 1968 y la Copa Mundial de Fútbol de 1986, con base al "slogan" de que México es un país muy hospitalario, y que en cuanto organizamos un evento cubrimos los posibles errores con acciones paralelas como regalos, abundante comida y bebida, baile y mariachis, etc. y sobre todo con la gracia que caracteriza a los mexicanos.

Hasta aquí hemos expuesto lo concerniente a eventos encaminados a la capacitación, sin embargo hablar de los antecedentes de la capacitación misma implica remontarnos a la época de la colonia en donde el primer método de instrucción consistía en un maestro que dominaba cierto oficio - dueño de la herramienta -, un trabajador -que ya había pasado por una fase de instrucción-aprendizaje y el cual recibía paga por sus servicios - y por otro lado, los aprendices - que estaban en proceso de formación y que por lo tanto no recibían paga, sólo sus alimentos y alojamiento en casa del maestro -.

Al transcurrir los años la industria fue creciendo de manera que requería mano de obra calificada; por lo que se inició la implementación de métodos de trabajo que mejoraran la calidad de la producción. Al mismo tiempo, el aspecto legal comienza a preocuparse por el trabajador; ya que en 1870 se establece en el Código Civil un contrato el cual fue retomado por la Ley Federal del Trabajo en 1931, destinando el subtítulo 3° al aprendizaje.

Grados Espinosa (1988) menciona (en su libro Inducción, Reclutamiento y Selección) que el artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo establece que:

Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y

programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección General de Capacitación y Productividad.

Para dar cumplimiento a esta obligación, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de instructores internos, externos, instituciones, escuelas u organismos especializados, o mediante adhesión a los sistemas generales que establezca la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Esta capacitación o adiestramiento deberá impartirse durante las horas de trabajo, salvo que se convenga en que podrá impartirse de otra manera.

De esta manera los trabajadores están obligados a:

- 1. Asistir puntualmente a los cursos*
- 2. Atender y cumplir las indicaciones de los instructores*
- 3. Presentar los exámenes de evaluación. (p. 79-80).*

Aunado a lo anterior, cada empresa deberá constituir Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, los cuales vigilarán la instrumentación, operación del sistema y procedimientos de capacitación y adiestramiento, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlas. Los contratos colectivos deberán incluir cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento.

Si bien la capacitación y los eventos relacionados a esta área tienen antecedentes históricos que datan de mucho tiempo atrás, no ocurre lo mismo con la coordinación, aún cuando ésta es un aspecto importante que se debe tomar en cuenta en la organización de los eventos y por ende para el logro de mejores resultados.

Se debe recordar que independientemente del objetivo que se pretenda, el éxito de cualquier evento dependerá del cuidado que se tenga en los detalles de la coordinación.

2.2. LA CAPACITACION Y SU CALIDAD

A ctualmente, en el medio empresarial se habla con frecuencia de capacitación y calidad, sin embargo no todas las personas que fungen como coordinadores tienen una clara idea de estos conceptos. Es por eso que a continuación se presenta una breve recopilación de los puntos mas relevantes sobre estos temas a fin que los lectores tengan una visión más completa al respecto.

2.2.1 CONCEPTOS BASICOS DE CAPACITACION

P ara fines de esta investigación se han seleccionado algunos conceptos relacionados al área de capacitación que consideramos el coordinador deberá tomar en cuenta. Dichos conceptos fueron elegidos de diversos autores y se retomarán continuamente a lo largo del presente trabajo.

Capacitación.- *"Acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y desarrollar las aptitudes y/o conocimientos de una persona, con el afán de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su puesto de trabajo y los inmediatos superiores. Su cobertura abarca los aspectos de atención, memoria, análisis, síntesis y evaluación de los individuos; respondiendo sobre todo en el área del aprendizaje cognoscitivo".* (Reza Trosino, 1993, p. 98).

Adiestramiento.- *"Acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el fin de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo. Su cobertura comprende las actividades y coordinaciones de los sentidos y motoras, respondiendo sobre todo al área de aprendizaje psicomotriz".* (Reza Trosino, 1993, p. 98).

Desarrollo.- *"Conjunto de actividades tendientes a integrar a las personas a su entorno social-laboral, con el propósito de que comprendan las características*

de comunicación, el estilo de liderazgo, las características de los productos y la importancia de los procesos de calidad total.

Es también el progreso integral del individuo debido al aprendizaje que obtiene al adaptarse al medio ambiente social y natural que le rodea. Involucra aspectos relativos a sus actitudes y valores respondiendo al área de aprendizaje afectiva". (Reza Trosino, 1993, p. 98).

Aprendizaje.- *"Modificación habitual y relativamente permanente del comportamiento de las personas, que ocurre como resultado de un proceso de adquisición o captura de conocimientos". (Reza Trosino, 1993, p. 99).*

Educación.- *"Es un proceso de formación social, a través del cual los hombres se informan sobre el medio en el que viven y sobre la historia, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con objeto de influir en ella. Es interesante resaltar que la educación siempre deberá tener un objetivo, ya que no se educa para un mundo abstracto, sino para influir participando de una manera u otra dentro de una colectividad de la cual se forma parte. Es aquí cuando se liga el aspecto educativo con el laboral, si se considera que el hombre es plenamente social cuando pasa a formar parte de la fuerza productiva de un país, para lo cual habrá de utilizar los conocimientos adquiridos durante su proceso educativo.*

No todos los conocimientos adquiridos durante la fase educativa, facilitan a los individuos su acceso a un puesto de trabajo, por lo que se hace necesario establecer un puente entre el sistema educativo regular y el aparato productivo. Esto exige un perfeccionamiento constante en la medida en que se desarrolla la tecnología y evolucionan las formas de producción, por lo que se puede concluir que la educación regular proporciona los conocimientos generales a la vez que desarrolla la capacidad mental básica, mientras que la capacitación y el adiestramiento, tienen como función primordial el desarrollo de especializaciones cambiantes y redefinidas de acuerdo con las necesidades de desarrollo social y económico.

El término educación entonces, abarca toda la actividad humana, ya que es un

proceso continuo de enseñanza-aprendizaje por medio del cual un individuo o grupo de ellos, van requiriendo un repertorio tal de comportamiento que les hace posible su supervivencia en la sociedad en la que se desenvuelven". (Reza Trosino, 1993, p. 96).

Educación Formal.- *"Es un proceso de enseñanza-aprendizaje estructurado y sistematizado, que se imparte a través de instituciones que se rigen - en el caso concreto de México -, bajo criterios ya establecidos (como los de la SEP y la UNAM); la función de éstas es proporcionar al individuo elementos teóricos que le permitan un adecuado desenvolvimiento en su vida cotidiana. Los individuos sujetos a este tipo de educación, obtienen un grado de calificación reconocido en todo el país y con la opción de ingresar a sistemas educativos formales en otros países". (Reza Trosino, 1993, p. 97).*

Educación Informal.- *"Es un proceso de enseñanza-aprendizaje, asistemático, desligado del sistema educativo nacional y dependiente del campo en donde se desenvuelve un individuo. A este punto corresponden los términos: experiencia, práctica, habilidad y todos aquellos que dan idea de una aptitud o destreza adquirida por el individuo". (Reza Trosino, 1993, p. 97).*

Tecnología Educativa.- *"La tecnología educativa es uno de los productos de la investigación científica en diversos campos y se define como el conjunto de recursos que se ofrece a los educadores para facilitar el aprendizaje de sus participantes". (Carrillo García, 1978, p. 135).*

Proceso de Enseñanza-aprendizaje.- *"Es el conjunto de actividades organizadas, donde los elementos que intervienen - participante, facilitador, contenidos, métodos y técnicas -, guardan una interacción cuyo resultado es una modificación más o menos estable de pautas de conducta". (Fondo Nacional para los Desarrollos Portuarios [FONDEPORT], 1991, p. 20).*

Area Cognoscitiva.- *"Comprende aquellos procesos de tipo intelectual que influyen en el desempeño de una actividad, tales como atención, memoria,*

análisis, abstracción y reflexión. Abarca básicamente el análisis y perfeccionamiento del pensamiento cuantitativo y cualitativo". (Reza Trosino, 1993, p. 97).

Area Afectiva.- "Comprende el conjunto de actitudes, valores y opiniones del individuo, que generan tendencias a actuar en favor o en contra de personas, hechos y estructuras, dichas tendencias intervienen en el desempeño del trabajo. *Abarca básicamente el desarrollo del pensamiento social, la expresión lingüística y la expresión y sensibilidades estéticas". (Reza Trosino, 1993, p. 97).*

Area Psicomotriz.- "Comprende aquellos aspectos de habilidades y destrezas; es decir, actividades que realiza un individuo que aunque dependen de procesos cognoscitivos, son físicamente observables. *Abarca lo correspondiente a la coordinación y equilibrio de los movimientos". (Reza Trosino, 1993, p. 98).*

Formación Profesional.- "Proceso mediante el cual se obtienen conocimientos y se desarrollan aptitudes, que permiten la preparación integral del hombre para una vida activa, productiva y satisfactoria, así como para un eficiente desempeño en cualquier nivel de calificación y responsabilidad; y además permite una participación consciente en la vida social, económica y cultural". (Reza Trosino, 1993, p. 98).

Actitud.- "Manifestación del comportamiento afectivo, debido al conocimiento que un individuo tiene con respecto a hechos, personas, situaciones o instituciones". (Reza Trosino, 1993, p. 99).

Aptitud.- "Potencialidad del individuo para aprender; condición o serie de algunas características que le permiten adquirir, mediante un entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad". (Reza Trosino, 1993, p. 99).

Conocimiento.- "Conjunto de datos o principios que conforman el saber humano". (Reza Trosino, 1993, p. 99).

Habilidad.- "Conocimiento o destreza necesarios para ejecutar las tareas propias de una ocupación". (Reza Trosino, 1993, p. 99).

Proceso de Capacitación.- Son acciones que hacen posible que los capacitadores contribuyan al logro de los objetivos de una empresa. Las funciones de administración que comprende este proceso son cuatro:

Planeación.- A partir de esta fase los capacitadores planean con "*anticipación que se va hacer, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo, todo lo concerniente a las actividades involucradas en un evento. Esto implica prever y seleccionar los eventos que se seguirán a futuro*". (Pinto Villatoro, 1990, p. 46).

Para lograr lo anterior, el coordinador deberá tener presente los siguientes puntos:

- ◆ **Determinación de Necesidades de Capacitación.-** Si el coordinador fue habilitado en estas funciones, apoyará en el reconocimiento de los insumos con que cuenta la empresa y en particular de las características de los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que se hace y lo que debe hacerse.
- ◆ **Definición de objetivos.-** El coordinador debe tener presente que los objetivos en esta área deben fijarse en función de las metas de la organización y en razón de la satisfacción, solución y reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en el punto anterior.
- ◆ **Elaboración de Planes y Programas.-** El coordinador debe considerar que éstos implican la integración de los objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso instructivo.
- ◆ **Presupuestos.-** El coordinador debe tener noción de los resultados esperados expresados en términos numéricos, ya sea de carácter financiero, en términos de horas-hombre, unidades de producto o cualquier otro, que permita su expresión numérica.

Organización.- Por medio de la organización el coordinador junto con el equipo interdisciplinario, determinan las funciones, delimitando las responsabilidades, definiendo líneas de comunicación y estableciendo procedimientos a seguir para el desarrollo del evento. *"La organización abarca la integración de los recursos materiales financieros y humanos"*. (Pinto Villatoro, 1990, p. 49).

◆ **Estructura.-** Este punto tiene importancia para el coordinador ya que implica la dependencia organizacional; esto es, autoridad definida, áreas de responsabilidad.

◆ **Procedimiento.-** Al igual que el punto anterior, es importante ya que la capacitación tiene que funcionar con base a procedimientos propios al tipo de organización de la cual forma parte. Los procedimientos bien diseñados pueden agilizar el trabajo o pueden entorpecerlo si están muy centralizados y si no están bien delimitados.

◆ **Integración de personas.-** Dependiendo de la magnitud y complejidad del evento, se tendrá la necesidad de incorporar a las personas adecuadas a los puestos requeridos y diseñados para sacar adelante los planes y programas definidos en la fase de planeación.

La asignación de personas a puestos requiere definir todas las posiciones administrativas, en las que está involucrado el coordinador; esto es, personas que cubran áreas tales como; finanzas, programación técnica y ejecutiva, promoción, prensa y difusión, transportación, festejos, ornato, rotulación y servicios generales.

◆ **Integración de recursos materiales.-** La capacitación no requiere de grandes inversiones pero si necesita de que se le dote de los recursos materiales necesarios para su ejecución. Es frecuente que en muchos programas bien planeados y bien conducidos, reduzcan enormemente su efectividad por las condiciones en las que se realizan.

El coordinador debe tener presente la necesidad de requerir instalaciones, mobiliario, equipos y materiales didácticos que ofrezcan las condiciones para conformar las situaciones óptimas para que se dé el proceso de enseñanza-aprendizaje y se produzcan los cambios de conducta esperados.

Ejecución.- Es la puesta en marcha del plan, en ésta fase cobra vida lo establecido durante la planeación; se integra por cuatro puntos:

◆ **Contratación de servicios.-** En ocasiones el coordinador requerirá de la contratación de servicios externos - instructores, instalaciones, equipos, mobiliario, etc. -, que demandan del coordinador ser un conocedor del mercado de proveedores y de cómo validar la calidad de los mismos para optimizar su presupuesto (ver anexo 2 y 3).

◆ **Desarrollo del programa.-** Aquí el coordinador tendrá que auxiliar para rediseñar, adecuar y reorientar los objetivos y los contenidos de los programas que fueron establecidos en la planeación. Aun cuando éstos hayan sido bien definidos y los instructores o ponentes bien seleccionados es, en este momento cuando se deben transcribir guías y materiales didácticos, elaborar apoyos visuales, reproducir, compaginar y preparar paquetes didácticos instruccionales, donde el coordinador junto con el equipo interdisciplinario, tendrán que trabajar para que se cubran las necesidades particulares de cada evento y puedan hacer las adecuaciones a los materiales didácticos redefiniendo la metodología del proceso instruccional.

◆ **Coordinación de eventos.-** A partir de este momento el coordinador hace su aparición (físicamente hablando), ya que sus funciones abarcan desde los preparativos previos y en general todas las actividades necesarias para que los eventos se realicen satisfactoriamente.

◆ **Control administrativo y presupuestal.-** Aunque el control se da en todo el proceso de la capacitación, se manifiesta principalmente en la fase de ejecución ya que aquí es donde se pone en acción toda la dinámica del proceso. El coordinador requerirá de registros (ver anexos 8 y 9), listas de asistencia (ver anexo 7), listas de verificación (ver anexo 5), instrumentos de evaluación así como de formatos para registros de otros movimientos.

Evaluación.- Consiste en conocer objetivamente los resultados de un evento. *"Su finalidad radica en la localización de deficiencias y valoración de resultados para asegurar que los hechos se ajusten a los planes; implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado"*. (Pinto Villatoro, 1990, p. 53).

2.2.2 LA CALIDAD EN LA CAPACITACION

Debido al papel que la capacitación desempeñará ante el *Tratado de Libre Comercio**, hoy en día se habla de conceptos como calidad total, excelencia, modernización tecnológica, mejoramiento continuo y competitividad, entre otros por lo que en esta área se requiere de eventos que cuenten con un alto nivel de calidad y competitividad.

Sin embargo, la mayoría carecen precisamente de esto en cuanto a coordinación se refiere (desde la planeación misma hasta su evaluación); constituyendo uno de los principales problemas que se presentan en la capacitación.

Por un lado, la mayor parte del personal que funge como coordinador, está hecho sobre la práctica y con una ignorancia total acerca de la amplitud de sus funciones ya que se concretan básicamente en seguir instrucciones.

Por otro lado, llevar a la práctica lo anterior, implica un esfuerzo y un costo económico que no cualquier empresa desea solventar con facilidad. Por lo que se debe promover un cambio en la mentalidad empresarial pero sobretudo en aquellas personas involucradas directamente en el desarrollo profesional.

Dicho cambio marcará la pauta para crear una cultura empresarial poniendo énfasis en estimular una actitud de servicio más activa para hacer de lo "HECHO EN MEXICO" un símbolo de calidad y confianza.

La coordinación de eventos de capacitación requiere en esencia de una revolución en su concepción. De no darse este cambio, los eventos corren el riesgo de no cumplir con su propósito, ya que los recursos no son utilizados eficientemente y por consiguiente, el gasto realizado en la preparación de los recursos humanos se nulifique.

Partiendo de esta visión, el concepto que encierra la palabra calidad es

** Tratado de Libre Comercio. Es un acuerdo que tiene como finalidad forjar una zona de libre intercambio en la que exista una eliminación de los aranceles que encarecen su intercambio. En México entrará en función dicho tratado conjuntamente con Estados Unidos de Norteamérica y Canadá a partir de 1994.*

considerado como el factor más importante para lograr ser competitivo en todos los niveles (educacional, laboral, profesional, etc.).

A continuación revisaremos algunos aspectos que consideramos importantes para poder hablar de la capacitación y la calidad que deben tener los eventos.

Recordaremos que uno de los precursores en esta área fue Japón quién paso a ser de un país derrotado y con una industria deshecha - a raíz de su derrota en la Segunda Guerra Mundial -, ha ser uno de los países más industrializados y con mejores niveles de vida en la época actual.

La situación ha cambiado pues ahora sus productos de exportación - sobre todo en la línea automotriz y en la electrónica -, compiten con los mejores del mundo y en ocasiones son preferidos con respecto a los fabricados en los países desarrollados del mundo occidental. *"Made in Japan"* es ahora garantía de calidad, más aun, de la mejor calidad a nivel de los mercados internacionales.

Sin embargo, el factor definitivo que ha permitido a este país alcanzar los niveles de vida que actualmente disfruta, ha sido un cambio fundamental operado en la mentalidad de los responsables de la administración de sus empresas; quienes adoptaron un nuevo modelo de administración basado en principios lógicos muy sencillos y no en la introducción de nueva maquinaria o de nuevos materiales.

En relación a la calidad y excelencia aunado con la Capacitación, hemos recopilado información adyacente a ésta, con el fin de llegar a un punto en común para satisfacer dicha necesidad. Cabe señalar que esta forma de concebir la administración se caracteriza por un profundo sentido humano y es aplicable no sólo a las empresas manufactureras, sino también a las instituciones de servicio y, en general, a cualquier campo de la actividad humana.

Iniciaremos por dar a conocer el concepto de calidad en el que nos basaremos.

"La palabra CALIDAD designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permiten emitir un juicio de valor, bueno o malo acerca de él.

Cuando nosotros hablamos de calidad, estamos realizando un juicio positivo con

respecto a las características de un objeto o servicio, luego entonces, consideramos a la calidad como un sinónimo de EXCELENCIA y PERFECCION". (Gutiérrez, 1992, p. 23).

Sin embargo, en el área de capacitación, no basta con mejorar el proceso y ofrecer servicios o productos bien elaborados. Es necesario, considerarlo como factor de primera importancia, para lograr así la excelencia, respondiendo a las expectativas de los participantes.

En otras palabras, la calidad es el cumplimiento de los requisitos de un producto o servicio de acuerdo al uso que desee darle un consumidor ya que la calidad se obtiene en la medida que satisface las expectativas del cliente.

Como ya mencionamos la calidad se observa, en la mayor parte de las ocasiones, en artículos de consumo no obstante, hablar de calidad dentro de la capacitación denota otros aspectos que se deben tomar en cuenta y que a continuación daremos a conocer:

Con respecto al costo de los eventos de capacitación.- Si se mejora la calidad de los eventos que se imparten, disminuirá el costo general del mismo, lo cual traerá como resultado una mayor captura del mercado (empresarial y profesional). Sin embargo es importante mencionar que se puede perder más de una oportunidad de aprendizaje debido al presupuesto asignado para tal fin.

A quién le corresponde dar calidad a los eventos.- La calidad es una tarea de todas aquellas personas que hacen posible la habilitación de un evento, cubriendo todos los niveles, como por ejemplo; los instructores o ponentes, los responsables de la sede, los promotores y sobre todo de los organizadores.

Los eventos deberán estar enfocados a cubrir necesidades.- La razón fundamental por la que existe cualquier institución es la de servir a la comunidad. Por consiguiente, se debe tener como meta primordial dar la mejor respuesta a determinadas expectativas del adquirente; de ahí que la actuación de la institución deba caracterizarse por una actitud de servicio al cliente.

De nada servirá que un evento esté bien hecho, si éste no satisface las expectativas del participante, de ahí que la calidad se define a partir del cliente.

Atención al cliente.- Se refiere al servicio que se le otorga a éste - ya sea toda una empresa o bien a una persona en particular - antes, durante y después de un evento contando para ello la atención personalizada, la rapidez, la puntualidad y cortesía (entre otros). Sin embargo en ocasiones, tanto los asistentes como los organizadores del mismos, confunden la calidad con la rapidez por lo que la atención a éste pasa a un segundo término.

Mejoramiento continuo en los eventos.- Se inicia con la concientización de los organizadores acerca de la importancia que tiene mejorar los eventos constantemente y en forma gradual, estandarizando los resultados a cada mejora lograda de tal forma que se alcancen cada vez niveles más elevados de calidad dentro de dichos eventos.

Para tal fin se puede tomar como base la *Teoría de Ceros Defectos* (creada por Philip B. Crosby a principios de los 60's), que subraya que "*el único standard aceptable de calidad es cero defectos... ..partiendo de la idea que técnicamente es posible lograr una excelente calidad*". (Gutiérrez, 1992, p. 38). Sólo así se podrá hablar de calidad en los eventos.

Ofrecer la garantía de que el evento es de calidad.- Esto consiste en darle al cliente (tanto a los participantes como a las empresas), la seguridad de que el servicio que recibirá es de calidad, de modo que él mismo pueda participar en el evento con la confianza de que se cumplirá lo ofrecido.

Aquí se incluyen los contenidos, materiales y equipos didácticos elaborados adecuadamente (siendo claros, de buen tamaño, en cantidad suficiente, buena presentación, etc.); facilitando el aprendizaje de tal forma que no representen un obstáculo, considerando además el espacio físico con el que se cuenta y el número de asistentes al evento.

Fomentar una Cultura Organizacional.- Dentro de la capacitación se debe desarrollar una cultura organizacional que permita que una institución capacitadora logre sus objetivos a través de un conjunto de factores que determinen la forma de ser de la misma, dichos factores constituirán una fortaleza que, por consiguiente, serán elementos decisivos de su productividad.

Entre estos factores se encuentra la forma de pensar de quienes imparten la capacitación. Ahora bien, para que lo anterior sea factible, es necesario desarrollar mejores aptitudes y habilidades y, como resultado de esto, obtener una satisfacción por lo que se realiza, alcanzando el desarrollo humano.

La calidad dentro de un evento es primero.- Retomando lo anterior consideramos que el principio fundamental de la cultura de una organización, que ha optado por el control total de calidad dentro de eventos de capacitación, consiste en poner la calidad frente a toda consideración para poder hablar a cerca de ella como una estrategia de competitividad procediendo con una visión a mediano y largo plazo.

Por otro lado, el que la calidad sea primero significa también que debe existir una preocupación por:

1. La preparación de las personas que laboran en esta área ya que influye en el servicio que se otorga. Es importante considerar que la selección de capacitadores y coordinadores debe obedecer a determinados criterios (como por ejemplo el perfil de un coordinador) para garantizar buenos resultados.
2. La calidad administrativa en general, ya que esto se traduce en un mejoramiento constante; partiendo del principio de que cuando se pide perfección, ésta se da. Si no se da la perfección en un evento, es por que o no se exige o simplemente, por que los organizadores del mismo no tienen la intención de darla.

Es de suma importancia motivar a todas las personas involucradas en la realización de un evento y hacerlos conscientes de que es

posible ofrecer un evento con calidad optimizando todos los recursos.

Afortunadamente, en la actualidad, hay quién no sacrifica la calidad de la capacitación por la cantidad.

2.3 EL COORDINADOR DE CAPACITACION

Es difícil llegar a un concepto claro del coordinador de eventos de capacitación, debido a las funciones limitadas que desempeña en diferentes empresas. Sin embargo las actividades que realiza aun cuando no están especificadas en su totalidad, siguen siendo importantes como apoyo para el instructor o conductor del grupo y para los participantes.

2.3.1 ¿ QUE ES UN COORDINADOR DE CAPACITACION ?

En todo tipo de empresa, pública o privada, se realizan eventos como son; reuniones de trabajo, asambleas, exposiciones, cursos, conferencias, etc. las cuáles requieren de una serie de apoyos para su buena realización. El objetivo de estos apoyos es evitar contratiempos cubriendo así con la finalidad del evento e inclusive ayudar a lograr el impacto deseado.

Independientemente del lugar donde se trabaje es necesaria la planeación y organización para ofrecer servicios de alta calidad contando para ello con instalaciones, medios y ambiente propicio para la realización de cualquier evento.

Sin embargo, contar con la planeación y organización de los servicios implica realizar esfuerzos precisos para alcanzar los objetivos y metas de la capacitación y desarrollo ya que el éxito de un programa depende no sólo de la forma en que sean presentadas las actividades sino también, de la forma en que se planteen y se presenten las mismas, en función de las características de los participantes, tiempo asignado al programa y disponibilidad de los recursos (humanos, materiales y financieros).

Para tal efecto se requiere de un **mediador que contemple desde los acuerdos de trabajo previo con el instructor** (como son; programación, invitaciones, confirmación de asistencia, fechas y horarios), **hasta los servicios de**

ordenamiento (de aulas, materiales, diplomas, contratación de servicios, servicio de cafetería) y en general, todas las actividades de supervisión y asistencia ANTES, DURANTE y DESPUES de un evento. Este mediador recibe el nombre de COORDINADOR DE CAPACITACION.

2.3.2 PERFIL DE UN COORDINADOR.

Hoy por hoy la capacitación juega un papel muy importante en el ámbito profesional y laboral mexicano, sobre todo a nivel de desarrollo del elemento humano, considerando que la capacitación *"no es una fórmula mágica que todo lo resuelve"* pero sí un medio indispensable para el cumplimiento de los objetivos profesionales y laborales. Es por ésto que gran parte de los centros de capacitación y, en general todos los servicios en materia de recursos humanos, han puesto especial énfasis en la sistematización de eventos de capacitación, es entonces, cuando empezamos a hablar de cómo y quién será el encargado de realizar dicha tarea.

¿Cómo? Llevando a cabo los planes y programas de capacitación.

¿Quién? Como todas las funciones de una empresa, la capacitación requiere de personas técnicamente preparadas que conduzcan las actividades encaminadas al cumplimiento de los planes y programas mencionados anteriormente, así como de un COORDINADOR que asista en todo lo necesario a la persona responsable para el logro de tal fin.

Pocas son las empresas que poseen el perfil de un coordinador en el área de capacitación, y aun menos las personas que están habilitadas para cubrir dichas funciones.

"En alguna ocasión alguien comentó que ser coordinador era similar a ser gobernante, ya que se necesitan cualidades muy especiales y muy propias, por

lo que no se puede aprender todo teóricamente, sin embargo podemos decir que, al igual que para muchas actividades se necesitan ciertas características innatas, las cuales se pueden enriquecer siguiendo ciertas normas básicas así como métodos y procedimientos expofesos". (Anónimo, 1990, p. 4).

"La administración eficaz de un sistema de capacitación requiere de una estructura orgánica y funcional que apoye y dote de intencionalidad y dirección a las acciones que se realizan.

El Departamento de Capacitación es un departamento mas, con responsabilidad especializada, cuya estructura se ubica dentro de la empresa, cumpliendo ante todo con una función de servicio, orientada a la satisfacción de las necesidades individuales y organizacionales que encuentran en el entrenamiento una vía de solución". (Pinto Villatoro, 1990, p. 103).

A continuación se presenta la descripción del puesto de Coordinador de Capacitación, con el fin de contar con el perfil requerido en cuanto a conocimientos, habilidades, experiencia y responsabilidad, garantizando así el óptimo aprovechamiento y desarrollo de recursos.

A. IDENTIFICACION.

- ◆ Denominación del puesto: Coordinador de Capacitación.
- ◆ Adscripción: Departamento de Capacitación y Desarrollo, Subdirección de Recursos Humanos y Materiales (ver anexo núm. 1).

B. DESCRIPCION GENERICA.

- ◆ Apoyo en la realización de actividades del programa de capacitación.

C. REQUERIMIENTOS DEL PUESTO EN CUANTO A ESCOLARIDAD.

- ◆ Secundaria o carrera trunca.

D. CONOCIMIENTOS GENERALES

- ◆ Técnicas didácticas.
- ◆ Elaboración de materiales didácticos.
- ◆ Funcionamiento de equipo didáctico.
- ◆ Ortografía.

E. RASGOS DE PERSONALIDAD.

- ◆ Buena presentación.
- ◆ Facilidad de negociación.
- ◆ Actitud de servicio aunado con una capacidad de ser donante.
- ◆ Capacidad de planeación.
- ◆ Puntualidad y administración del tiempo.
- ◆ Facilidad de palabra; vocabulario y dicción.
- ◆ Manejo de grupos.
- ◆ Creatividad.
- ◆ Iniciativa.

- ◆ Imparcialidad.
- ◆ Tolerancia.
- ◆ Relaciones humanas.
- ◆ Empatía.
- ◆ Control de sí mismo.
- ◆ Sentido del humor.

F. EXPERIENCIA EN EL PUESTO.

- ◆ No necesaria.

G. RESPONSABILIDAD.

- ◆ Conocer con debida anticipación el programa.
- ◆ Realizar todo su esfuerzo para la óptima realización de las actividades preinagurales hasta la clausura y seguimiento.

H. DESCRIPCION ESPECIFICA.

- ◆ Disponer del material necesario para efectuar las evaluaciones así como constancias de asistencia y efectuar los trámites necesarios en caso de faltar éstas.
- ◆ Ejecución de actividades: solicitud de aulas y equipo de didáctico; requisitar necesidades del instructor o responsable; preparar y concentrar

el material didáctico; elaboración de invitaciones y diseño de folletos así como de su entrega; solicitud de servicio de cafetería y gastos menores; informar a los instructores sobre las características del programa y de los participantes.

- ◆ Asistir en el desarrollo del evento: realizar el protocolo de inauguración y clausura; supervisar las condiciones óptimas del lugar y asegurar la presencia de los participantes e instructores así como de autoridades invitadas; disposición de aparatos necesarios y ayuda en la operación de los mismos; recibimiento de los participantes; aplicación y concentración de controles así como de las evaluaciones, haciéndose cargo de la rotulación de las constancias.
- ◆ Llevar registro del evento: elaboración de informes diarios de las actividades de acuerdo al programa; registro de asistentes; archivo de datos generales; envío de constancias de agradecimiento a los instructores y autoridades que hayan colaborado en el programa.
- ◆ Mantener comunicación con el personal que interviene directamente en el programa.

Las funciones del coordinador de capacitación se revisarán detalladamente en los subtemas 2.6, 2.7 y 2.8

"Debemos considerar que en algunas empresas tanto del sector privado como del sector público, es arbitrario el nombre que se le otorga a este puesto de tal forma que, en ocasiones nos encontramos con Coordinadores de Capacitación abrigando los conceptos mencionados anteriormente o bien, Administradores de la Capacitación llevando a cabo en esencia todo el proceso administrativo y sistema de capacitación" A.J. Grados* (Testimonio de voz viva, Marzo 25, 1993). Para éste último, es indispensable habilitar a las personas que cubran estas funciones, en los siguientes aspectos:

- ◆ Cualidades analíticas.

* Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo en la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A.C.

- ◆ **Planeación, programación y operación de sistemas así como de modelos de capacitación.**
- ◆ **Aplicación de sistemas de información (evaluaciones).**
- ◆ **Organización y funcionamiento de la organización o empresa.**
- ◆ **Aplicación de instrumentos para la Detección de Necesidades.**
- ◆ **Administración de recursos humanos.**

De acuerdo a lo anterior se dará pauta a que el ocupante del puesto aporte ideas para intervenir oportuna y eficazmente en futuros eventos.

2.4 PRINCIPALES INSUMOS REQUERIDOS PARA LA REALIZACION DE UN EVENTO

La interdependencia entre las condiciones de aprendizaje y la productividad ha tardado mucho tiempo en reconocerse debidamente, sin embargo, actualmente el ambiente físico en el que se trabaja se considera como un elemento crítico para determinar la eficiencia del *proceso de enseñanza-aprendizaje*.

"Para proporcionar un servicio efectivo y de calidad, el departamento de Capacitación requiere, aparte de personal calificado, de un buen número de insumos para apoyar los diferentes eventos que se tienen planeados desarrollar". (Pinto Villatoro, 1990, p. 114).

"Los insumos, que conforman el ambiente físico, son todo aquello que ingresa a un sistema; esto es, los recursos con los que se cuentan" (Calderón Cordova, 1990, p. 17); son importantes ya que en la realización de un evento auxilian al instructor para transmitir sus conocimientos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.



** Cabe mencionar, que en estudios realizados en algunas universidades del mundo, coinciden en afirmar que en igualdad de circunstancias la capacidad de aprendizaje de una persona por medio de los sentidos en la vista es de un 83%, del oído un 11%, del olfato un 3.5%, del tacto un 1.5% y del gusto un 1%" (Menchero Peraza, 1991, p. 17-4).*

Es por ello, que los insumos adquieren un valor significativo para el éxito de cualquier evento afectando, de ser posible, todos los sentidos del organismo.

A continuación mencionaremos los principales insumos que se requieren:

A. MATERIALES DIDACTICOS.

"Son aquellos que contribuyen a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que ofrecen la posibilidad de interpretar la realidad e ilustrar gráficamente los mensajes que se desean comunicar". (FONDEPORT, 1991, p. 159).

Entre los materiales didácticos más comunes, se encuentran : ayudas impresas o reproducciones (como son libros, manuales, folletos, reglamentos, hojas de trabajo, resúmenes, etc.), franelogramas, magnetogramas, artículos de papelería (lápices, plumones, marcadores, gomas de borrar, borradores), láminas, hojas de rotafolio, periódico mural, diapositivas, filminas, transparencias, películas, audio cassettes, etc. (ver anexo núm. 2).

B. EQUIPO DIDACTICO.

"El equipo didáctico lo constituyen los aparatos que auxilian en la presentación de algunos materiales didácticos". (FONDEPORT, 1991, p. 159).

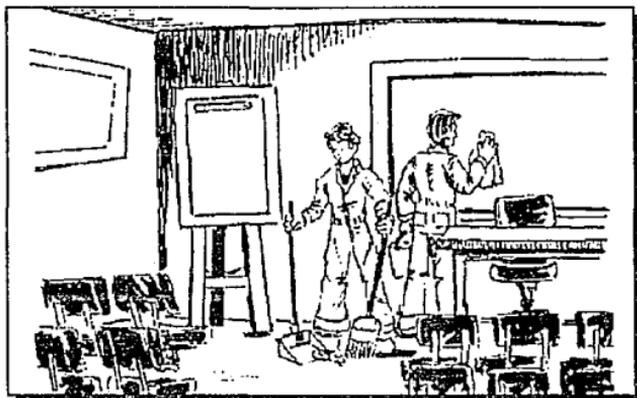
Dentro de los principales equipos didácticos, tenemos los siguientes : pizarrón, franelógrafo, magnetógrafo, rotafolio, proyector (de transparencias, filminas, cuerpos opacos y diapositivas), videocassetera, reproductor de casset's, etc. (ver anexo núm. 3).

C. ORDEN Y LIMPIEZA.

El orden en el caso de una aula, debe abarcar todo lo que se refiere a la pulcritud y al estado general de conservación, esto permite que antes de cualquier evento se cuide el mínimo detalle previniendo lo inesperado como los accidentes y contribuyendo además a una buena imagen.

La limpieza tiene la misma importancia que el orden ya que también ayuda a mantener una actitud favorable. El local deberá mantenerse perfectamente limpio, por lo que se deberá efectuar el aseo después de cada evento, manteniéndolo en esas condiciones hasta el momento en que se ocupe nuevamente.

Es importante supervisar la limpieza diaria, el acomodo y distribución del mobiliario.



En el caso extremo de no encontrarse limpio el lugar, el coordinador tendrá la responsabilidad de limpiarlo personalmente.

La imagen que se proyecte a los asistentes de un evento, con el aseo y cuidado de las instalaciones influye de manera decisiva en la calidad del evento.

D. COLORES.

Los colores de una aula y todos los que se manejen en la elaboración de los materiales didácticos, son importantes para que se de armonía dentro de un grupo.

Comúnmente el color de las aulas es blanco, aunque en ocasiones encontramos lugares con tonalidades claras similares al blanco como son el beige, el champagne y perla. Los colores oscuros no se manejan ya que pueden provocar somnolencia y aspecto lúgubre.

Además, *los colores tienen efectos psicológicos en las personas*; por ejemplo el blanco (que no se considera propiamente un color ya que es un elemento más bien neutro) presenta las siguientes características; luz, pureza, castidad, paz, verdad, modestia e inocencia.

Graves (citado en Ortiz, 1992) menciona que *"el blanco no es un color en el sentido estricto, pero es de gran importancia en el significado de los colores pues es positivo, estimulante y luminoso"*.

De ahí que el blanco y sus similares sean utilizados para transmitir energía, mayor espacio y armonía dentro de las aulas de capacitación.

Por otro lado, la utilización de diversos colores para la elaboración de materiales didácticos, también producen efectos que influyen en el rendimiento de las personas, como por ejemplo:

Blanco. *"Crea una impresión de vacío, de infinito, de pureza, de limpieza, está lleno de posibilidades; sugiere higiene, es refrescante y antiséptico, hace que se vean más grandes las cosas"*. (Anónimo, 1992, p. 10).

Azul. *"Este color representa la serenidad absoluta, tiene un efecto tranquilizador en el sistema nervioso central y transmite un ambiente ordenado"*. (Lüscher, 1990, p.p. 50 y 51).

"Es un color profundo; se asocia con la vida interior y espiritual; es un color frío y vacío; da la sensación de frescura, limpieza e higiene, principalmente"

cuando lo ponemos junto al blanco. El azul turquesa es un color que contiene gran fuerza y frescura". (Anónimo, 1992, p. 11).

Verde. "Representa una condición fisiológica de tensión constante, se expresa psicológicamente como la voluntad en actividad, como perseverancia y tenacidad". (Lüsher, 1990, p. 52).

"Es el más quieto de todos los colores - es por eso que se usa en las escuelas y hospitales -: no expresa alegría o tristeza". (Anónimo, 1992, p. 10).

Rojo. "Representa una condición orgánica de energía, es la expresión de fuerza vital y de actividad nerviosa, es también el impacto de la fuerza de voluntad". (Lüsher, 1990, p. 54).

"Este color se impone sin discreción y da la impresión de severidad y pasión". (Anónimo, 1992, p. 11).

Amarillo. "Sus efectos son de luz, alegría, claridad, reflexión y brillo, manifiesta expansividad, relajación y dilatación". (Lüsher, 1990, p. 56).

"Es un color vivaz que denota extroversión; entre más claro menos legible; el amarillo junto con negro hacen el contraste más visible para el ojo". (Anónimo, 1992, p. 11).

Negro. "Es un color compacto y hace que se vean más pequeñas las cosas; indica desesperación y muerte; impenetrable; cuando el negro es brillante confiere un carácter de nobleza y elegancia". (Anónimo, 1992, p. 10).

La acertada combinación de colores, tanto en los materiales didácticos como en las instalaciones, dará como resultado el máximo aprovechamiento de los mismos y por lo tanto los eventos tendrán una mayor calidad.

E. MUSICA.

La música tiene sus orígenes en la humanidad misma, "cuando el hombre

primitivo lograba imitar sonidos y ruidos de algunos animales y de la naturaleza, atribuyendo a esta expresión sonora un carácter mágico". (González Duana, 1991, p. 16).

A través del tiempo, la música ha evolucionado, es por ello que en la actualidad, encontramos diversidad en la misma, marcando épocas de movimientos sociales continuos en el mundo.

Por lo mismo - al igual que los colores -, se ha encontrado que *"la música puede provocar tanto fenómenos de tensión, como estados de relajación. Aun en esas formas simples la música evoca sensaciones, estados de ánimo y emociones. Puede reflejar el sentimiento del momento o cambios de conducta con su mera presencia. También puede exaltar el estado de ánimo del momento y aplicarlo o llevarlo a un clímax". (González Duana, 1991, p. 39).*

"Dentro de la capacitación, puede tener una proyección socializadora, ya que además de fomentar la creatividad, se puede trabajar en reposo, con técnicas de relajamiento e inclusive otras técnicas de aprendizaje. La música tiene aplicaciones en ambientes de trabajo, mercadotecnia y terapéuticas entre otros". (González Duana, 1991, p. 70).

Todos estos beneficios y ventajas proporcionadas por el adecuado empleo de la música, son la clave para dar la importancia que merece el empleo de la musicalización ya que ésta es una técnica poco utilizada y que puede ser explotada para el beneficio de la capacitación y del mismo individuo.

Como información adicional, encontramos datos ergonómicos del fisiólogo francés Fere de la Salpe Triere (citado en González Duana, 1991, p. 105), quién es el precursor de los estudios en forma científica de la relación existente entre la música y el ser humano manifestando que:

1. *"Actúa sobre la energía, el rendimiento y la resistencia muscular";*
2. *"Aumenta la realización de actividades voluntarias y las acelera";*
3. *"Reduce o retarda la aparición de la fatiga y;"*

4. "Facilita y activa la atención".

De acuerdo a González Duana (1991), existen tres tipos de música susceptibles de ser aplicados en eventos de capacitación:

MUSICA DE RELAJACION. *Es aquella música que mantiene en calma al grupo, fijando su atención y dando un ambiente óptimo para trabajar. Este tipo de música se caracteriza por que es lenta, suave y sin letra. Existen algunas melodías que comparten éstas características sólo que contienen letra por lo que hay que cuidar que ésta sea poco significativa.*

MUSICA EUFORICA O DE ENERGETIZACION. *Es aquella música que mantiene activo y dinámico al grupo. Este tipo de música se caracteriza por que no es lenta, es más bien alegre y la letra es opcional. Si lleva letra en español debe resaltar el optimismo, competencia, compañerismo, triunfo y solidaridad.*

MUSICA DE REFLEXION. *Se refiere a la música en la que el contenido de la letra produzca meditación al tema escuchado, teniendo por consiguiente un papel importante la letra de las melodías. Este tipo de música se caracteriza por tener letra en español (o bien en el idioma natal) conteniendo mensajes de superación, solidaridad, fortaleza, amistad, etc. (p. 181).*

Para asegurar la calidad en este aspecto, es necesario observar el buen funcionamiento de materiales y equipos que se vayan a utilizar, así como la acústica y resonancia de las instalaciones donde se realice el evento.

F. MONTAJES Y MOBILIARIO.

Cuando el coordinador conoce el tipo de evento que se llevará a cabo, deberá tomar en consideración algunos aspectos para poder iniciar con la distribución del mobiliario, como por ejemplo; comodidad, tamaño del aula, fluidez en el tráfico, descansos, materiales y equipos didácticos a utilizar, duración del evento, buena visión, etc.

Este aspecto lo conocemos con el nombre de **montaje de salones** y consiste básicamente en *"la colocación ordenada de las mesas y sillas en función, del número de participantes y de la solemnidad del evento que se celebre"*. (Cruz Gómez, 1989, p. 90).

Cabe señalar que es recomendable mantener comunicación constante con la persona encargada de realizar estas funciones así como del ponente o instructor en turno y tener a tiempo la disposición del aula; es importante verificar que el mobiliario tenga la funcionalidad necesaria, como en el caso de las sillas que pueden ser apilables, que sean de material lavable sin perder su buena presentación y que además sean cómodos sin provocar somnolencia en los participantes.

Un ejemplo de lo anterior es el siguiente caso:

"En un curso de capacitación llevado a cabo en una empresa de iniciativa privada, el mobiliario con que se contaba consistía en una sola mesa para todos los participantes y sillones con abrazaderas, hechos de piel y muy confortables sin embargo estos dificultaban el acceso, la visibilidad y la atención de los mismos". A. Ramírez* (Testimonio de Voz Viva, Enero 25, 1991).

Los montajes más usuales en los diferentes tipos de eventos se presentan en el *anexo núm. 4*.

G. LUZ.

La luminosidad de una aula de capacitación es importante, ya que permite la buena visión tanto a los participantes como al instructor o ponentes. Por

ejemplo se debe cuidar que la ubicación de la luz no propicie que el mismo participante refleje su propia sombra.

Para cada evento se debe verificar que, la luz sea la apropiada al tamaño de la sala y que la intensidad no sea molesta a la visibilidad (ni demasiado alumbrado, ni demasiado oscuro).

El buen manejo de la luz permite - al igual que la música - mover al grupo, ésto se logra a través de las tonalidades por ejemplo; si se está programado proyectar una película, al inicio de ésta disminuir poco a poco la intensidad hasta llegar a la obscuridad o bien, cuando se acerca el final ir aumentando la intensidad de tal forma que los participantes se percaten de ésto y se ambienten a la intensidad original de la luz.

"En ocasiones algunas aulas cuentan con reflectores mismos que pueden ser utilizados de acuerdo a las actividades planeadas, por ejemplo: para resaltar áreas o la presencia de alguna persona en particular, o bien como apoyo para una técnica didáctica; dramatización, rolle playing, teatro güñtol, foro, etc.". A.J.Grados* (Testimonio de Voz Viva, Marzo 25, 1993).

Cabe mencionar, que una acertada combinación de colores en el interior de aulas y una buena iluminación contribuyen para dar una mejor imagen.

H. VENTILACION.

Se ha comprobado científicamente que *"para un sano y efectivo funcionamiento del cerebro principalmente, y en general de la fisiología humana, es necesario que haya una abundante y pura ventilación"*. (Siliceo, 1986, p. 25).

La posibilidad de tener el control de la temperatura ambiental, permite que los asistentes del evento, se sientan bien atendidos por parte de los anfitriones.

* Testimonio de voz viva. Ramírez Gutierrez Aurelio. Licenciado en Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México.

Es recomendable tener presente el tipo de ventilación con que cuentan las aulas donde se lleve a cabo el evento de tal forma que sepamos si existe aire acondicionado, ventiladores, calefacción, tamaño y número de ventanas de manera que se utilicen adecuadamente.

Hay que considerar con anticipación el buen funcionamiento de estos aparatos eléctricos ya que en ocasiones emiten sonidos que pueden ser distractores para los participantes; es por ésto que su utilización va a depender de un acuerdo previo con el instructor o ponente.

Si por algún motivo no se pudiera contar con estos apoyos (falta de energía eléctrica o descompostura de ellos) y fuese necesario sugerimos utilizar bebidas refrescantes o calidas de acuerdo al ambiente que prevalezca.

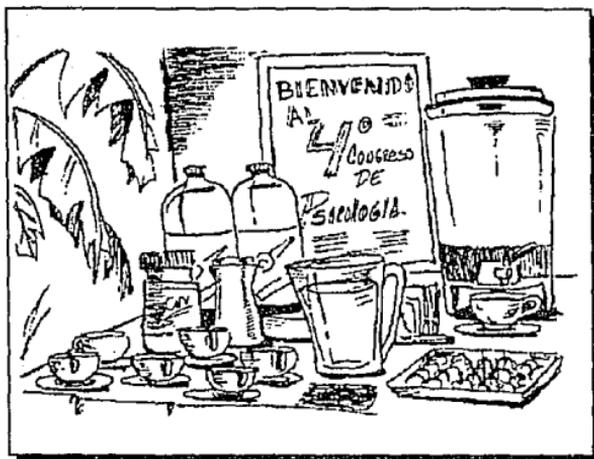
I. CAFETERIA.

El servicio de cafetería es un complemento de la atención hacia los asistentes y nos habla de alguna manera de la calidad que debe tener el mismo.

En la planeación del mismo se deberá tener contemplado la contratación del servicio bajo la supervisión del coordinador o bien que el coordinador mismo sea quien provea de los elementos necesarios.

En ambos casos se debe cuidar la excelente presentación de la mesa donde se encuentre dispuesto el servicio, contando por ejemplo con lo siguiente: manteles, cafetera o enfriador - que cuente con agua fría y caliente - café, té, sustituto de crema para café, azúcar, galletas, refrescos, vasos, tazas, servilletas y cucharas (ver lista de verificación, anexo 5).

El tiempo asignado para el receso, estará previamente establecido en el programa del evento, ya sea por el instructor o por los organizadores, tomando en cuenta el horario, la duración y el tipo de evento del que se trate, al igual que su ubicación (ya sea dentro o fuera del aula); en ocasiones este servicio es permanente mientras que en otras es dispuesto en determinado momento.



Es importante que exista este servicio, ya que los elementos utilizados - azúcar, café, galletas, etc. - contribuyen, al igual que los insumos mencionados anteriormente, como energizadores para los participantes del evento.

"Se debe tomar en cuenta como detalle de calidad la colocación de algunos dulces, botanas, bocadillos u otros elementos". A.J.Grados (Testimonio de Voz Viva, Marzo 25, 1993).*

Por otra parte, este tiempo permite a los participantes realizar actividades particulares; como hablar por teléfono, fumar, platicar, acudir al sanitario o simplemente como tiempo de esparcimiento.

Ocasionalmente se consumen bebidas alcohólicas ya sea para inauguraciones o clausuras de acuerdo al alcance del evento (esto se revisará con mayor detalle en el subtema 2.6).

** Testimonio de voz viva. Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A. C.*

2.5 EVENTOS EN LOS QUE INTERVIENE UN COORDINADOR

Como se mencionó anteriormente, las funciones del coordinador se encuentran tan limitadas que son requeridos para apoyar sólo cursos de capacitación o pequeñas reuniones de trabajo. Normalmente éstos no son tomados en cuenta en la organización de eventos como por ejemplo: seminarios, mesas redondas e inclusive congresos y convenciones, entre otros.

Actualmente en el ramo de hotelería existen coordinadores habilitados para cubrir estos eventos, sin embargo el entrenamiento que reciben no cubre en su totalidad con la calidad y excelencia que requieren los eventos de capacitación en las empresas en general. Por consiguiente es importante especificar los eventos, en el área de capacitación, en los que debe intervenir un coordinador.

2.5.1 CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS DISTINTOS EVENTOS.

*A*nteriormente, lo que se aprendía se mantenía en vigencia por mucho tiempo, por lo que se puede hablar de una cultura estática. Además el aprender se asociaba a los niños de ahí el cultivo de la pedagogía. Por lo consiguiente ser adulto significaba no tener que estudiar más, ya que cuando niño, había uno recibido 'su monto de conocimientos' fundamentales para la vida; como la utilidad de los datos memorizados para la persona no se cuestionaba, las sociedades industriales empleaban en un principio a trabajadores analfabetas". (Ramírez Gutiérrez, 1993, p. 36).

"Actualmente un acelerado ritmo de desarrollo a todos los niveles - cultura dinámica - exige una actualización permanente de lo aprendido para asegurar la permanencia y vigencia del conocimiento. Surgiendo así el concepto de andragogía al ir en busca de mejores métodos para la educación de adultos pues el viejo concepto de Darwin (1858), es retomado por H. Spencer, quien

lo adapta a las ciencias sociales diciendo que; ...el más capaz y con más recursos tiende a subir en la jerarquía social, y éste es el orden de las cosas...". (Ramírez Gutiérrez, 1993, p. 37).

En términos generales, la educación era considerada como un cambio cuantitativo de conocimientos, sin embargo, la educación implica un cambio cualitativo en la conducta, ya que el objetivo final es "*formar al hombre*" respondiendo a la necesidad social de trascender su propia especie, aunado a lo anterior encontramos también el deseo de superación en determinada área de acuerdo a necesidades específicas. Es así como los eventos encaminados a la actualización de conocimientos se encuentran englobados en cuatro áreas a saber:

1. **Area Recreativa, Social y Deportiva.** Eventos encaminados a elevar la motivación del participante y romper el stress.
2. **Area Cultural.** Aquí hablamos de eventos donde se observan manifestaciones culturales como puede ser; folklore, visita a sitios arqueológicos o históricos, etc.
3. **Area Informativa.** Básicamente el objetivo es el intercambio de información.
4. **Area Educativa.** Se refiere a todo tipo de evento pedagógico involucrando a las áreas de capacitación, adiestramiento y desarrollo.

El presente trabajo de tesis estará enfocado a los diferentes eventos que se encuentran en el área informativa y educativa de acuerdo al tipo de evento del que se trate. A continuación daremos una breve descripción de dichos eventos.

CURSO - "*Es el acontecimiento cuya principal finalidad es desarrollar conocimientos, aptitudes y actitudes afectando las áreas cognitiva, psicomotriz y afectiva del participante, respectivamente*". A.J. Grados* (Testimonio de Voz Viva, Noviembre 20, 1992). Cabe mencionar que independientemente del tipo

* Testimonio de voz viva. Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A. C.

de curso del que se trate (capacitación, adiestramiento o desarrollo) se deben emplear las diferentes técnicas de enseñanza-aprendizaje (ver anexo núm. 6).

El curso se lleva a cabo a través de sesiones diarias no mayores de 8 horas, cubriendo en su totalidad de 20 a 60 horas; abarcando el turno matutino y vespertino o bien, de 2 o 4 horas diarias en un solo turno. El número total de participantes en promedio es de 15 a 20 para que el aprendizaje sea más efectivo.

TALLER.- *"Es una modalidad del curso que se utiliza para el desarrollo de un tema específico; tiene la particularidad de enseñanza y estudio caracterizada por el activismo, la investigación operativa, el descubrimiento científico y el trabajo en equipo. En su aspecto externo, se distingue por el acopio, sistematización y uso de material especializado acorde al tema con el fin de elaborar un producto tangible y evaluable".* A.J. Grados* (Testimonio de Voz Viva, Noviembre 20, 1992).

Las sesiones de trabajo tienen una duración diaria no mayor de 8 horas, cubriendo los turnos matutino y vespertino, o bien de 2 a 4 horas diarias en un solo turno. El tiempo total deberá ser de 30 a 90 horas de duración, trabajando con grupos no mayores de 15 personas.

SIMPOSIO.- *"Es el evento que se lleva a cabo a través de la exposición formal y verbal de un tema desde diferentes enfoques, con la finalidad de integrar un panorama lo más completo posible del mismo".* (Cruz Gómez, 1989, p. 145).

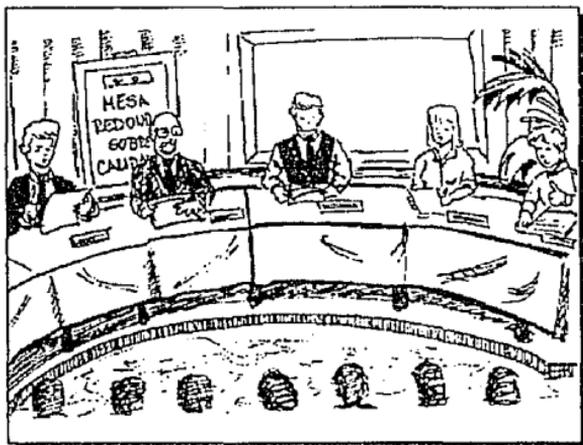
Suele estar dirigido por un moderador (o coordinador), cuyas funciones básicas son; (a) presentación del problema así como de los especialistas y, (b) distribución o asignación de tiempos y secuencia de exposición.

Dicha exposición es desarrollada por expertos en la materia y en forma individual, cada experto contará de 15 a 20 minutos para su exposición, de esta

* Testimonio de voz viva. Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A. C.

manera el conjunto de intervenciones no excederá de una hora y media en promedio ya que se debe tomar en cuenta el número de especialistas invitados (de 3 a 6) así como el tamaño del grupo (de 40 a 50 personas); es frecuente la intervención para realizar preguntas al final de cada sesión.

MESA REDONDA.- "En este evento también se requiere de expertos en un mismo tema, quienes mantendrán una conversación informal con el objeto de dar a conocer al auditorio puntos de vista divergentes o contradictorios sobre el mismo". (Cruz Gómez, 1989, p. 150).



Cada experto hará uso de la palabra en forma alternada durante 10 o 15 minutos aproximadamente. Al término de la discusión, el grupo podrá intervenir con preguntas concretas que no generen pugna o demanden largas aclaraciones por parte de uno o todos los expertos, de tal forma que el tiempo total será de 50 a 60 minutos como máximo (de ser necesario se podrá prolongar a 90 minutos) ya que se tendrán de 4 a 6 especialistas invitados y un auditorio de 40 a 50 participantes.

FORO.- "Este evento consiste en realizar una discusión libre y abierta sobre un tema o problema de interés general, ya sea que los participantes discutan sobre el tema previamente estudiado o cuando es el paso final de alguna actividad; este evento es dirigido por un coordinador". (Cruz Gómez, 1989, p. 156).

La finalidad del foro es que todos los participantes puedan expresar libremente sus ideas, además de que permite obtener y contrastar las opiniones de un grupo acerca del tema. Debido a que en este evento, existe la posibilidad de la participación de todo el auditorio, cada uno tendrá de 1 a 3 minutos para su intervención; el número de asistentes deseable varía entre 10 y 35 y se recomienda que la duración del mismo no se prolongue más de 90 minutos.

PANEL.- "Durante este evento se estudia un tema o problema por parte de varios especialistas (de 4 a 6), que conversan libremente entre sí. Se expone un tema mediante un diálogo o conversación informal ante un auditorio. Aquí no se expone como si fueran oradores ya que no hacen uso de la palabra de manera formal sino con cierta interacción en el grupo, convirtiéndose paulatinamente en un foro; precisamente este tipo de eventos se caracteriza por la espontaneidad y el dinamismo". (Cruz Gómez, 1989, p. 148).

Con el panel se pretende el desarrollo por parte de los expertos de todos los aspectos que surjan sobre el tema elegido, para que los participantes obtengan una visión más completa. Temas sociológicos y científicos son los que se presentan con mayor frecuencia en este tipo de evento. La duración es de una hora aproximadamente contando con un auditorio de 30 a 40 participantes.



CONFERENCIA.- "Es el acontecimiento en el cual un expositor especializado pronuncia un discurso ante un auditorio mayor de 30 personas, permitiendo la

comunicación en un solo sentido, por lo que se recomienda que la duración del evento no sea mayor de 1 hora". (Cruz Gómez, 1989, p. 140).

SEMINARIO.- *"Es el acontecimiento que se refiere al estudio sistemático de un tema o problemática planteado por un grupo de personas quienes efectúan la investigación del tema elegido - manteniendo el aprendizaje activo - con el objeto de lograr el conocimiento completo y específico. El seminario se considera como un acontecimiento formativo e informativo, ya que los participantes además de exponer, conocen de manera más completa el tema seleccionado, dando origen a una corriente de conocimiento. Caracterizan al seminario la actividad, la participación, la elaboración de documentos y conclusiones y la aceptación de éstas por los participantes". A.J. Grados* (Testimonio de voz viva, Noviembre 20, 1992).*

Se pueden desarrollar seminarios con duración de un día, sin embargo no es recomendable. Dos días se consideran como duración mínima para llevar a cabo este tipo de evento, trabajando con subgrupos de 5 a 12 integrantes.

CONVENCION.- *"Es el acontecimiento en el que se permite conocer un producto o forma de distribución, servicio, intercambio y generación de ideas, aniversario de alguna asociación, etc. a fin de estandarizar criterios, ya que este tipo de evento es de carácter comercial o empresarial y generalmente es considerado como un evento anual". A.J. Grados* (Testimonio de Voz Viva, Noviembre 20, 1992).*

CONGRESO.- *"Es el acontecimiento en el que se reúne un grupo de personas especializadas en un tema de interés general, político o de carácter científico, con diferentes puntos de vista a nivel nacional o internacional, con el fin de debatir cuestiones previamente fijadas. La duración de un congreso puede ser de uno o varios días según lo requiera los temas a tratar.*

* Testimonio de voz viva, Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A. C.

El congreso es considerado como una modalidad de la Mesa Redonda, no obstante, el congreso presenta sesiones de manera simultánea: Sesiones Magisteriales y Sesiones Plenarias.

Las primeras marcan una corriente de línea enseñanza; los participantes asisten a la sesión que les corresponde o a la de su particular interés.

Las segundas, se constituyen por sesiones de interés general del público que asiste al congreso". A.J. Grados (Testimonio de Voz Viva, Noviembre 20, 1992).*

2.5.2 CLASIFICACION DE LOS EVENTOS.

Con el objeto de tener una visión más completa de las actividades que debe realizar un coordinador, proponemos una clasificación de los eventos en los que interviene, tomando como base la clasificación que la hotelería hace de acuerdo al servicio que otorga cada hotel; la presente está basada en la duración, número de asistentes y disponibilidad de recursos con los que se cuenta.

Por lo anterior, al no existir división formal para los eventos decidimos nombrarlos "A", "AA" y "AAA".

A continuación se menciona el concepto y los diferentes eventos que constituye cada rubro.

* Testimonio de voz viva. Grados Espinosa A. Jaime. Catedrático de tiempo completo de la Facultad de Psicología de la UNAM y presidente de la Sociedad de Psicología Aplicada A. C.

EVENTOS TIPO " A ".

Eventos para los cuales se requiere de un mínimo de recursos tales como; instructores, instalaciones, cafetería, materiales y equipo didáctico. Se pueden llevar a acabo dentro o fuera de las instalaciones de la organización; contando con sus propios recursos o bien contratando servicios adicionales.

Dentro de este tipo de eventos encontramos **CURSOS** (de capacitación, adiestramiento y desarrollo) y **TALLERES**, cuya duración va de 20 a 90 horas y el número de participantes es de 10 a 30 personas en promedio. Generalmente son eventos nacionales.

EVENTOS TIPO " AA ".

Eventos para los cuales se requiere, en la mayor parte de los casos, la contratación de servicios como son; especialistas en determinados temas (instructores y ponentes), personal técnico especializado (edecanes, maestros de ceremonias, traductores, etc.), instalaciones con capacidad de más de 50 personas, servicio de cafetería o comida, material y equipo didáctico.

Dentro de este tipo de eventos encontramos **SIMPOSIOS, MESAS REDONDAS, FOROS, PANELES, CONFERENCIAS** y **SEMINARIOS**, cuya duración va de una hora a hora y media y de uno a tres días en el caso de los seminarios.

En ocasiones estos eventos pueden ser nacionales o internacionales.

EVENTOS TIPO " AAA ".

Eventos para los cuales se requiere, además de la contratación de servicios mencionados anteriormente, el traslado - de asistentes, organizadores, materiales y equipo - a los centros especializados para tal fin.

Se consideran como eventos nacionales e internacionales, por lo que se requiere de gastos mayores - hospedaje, alimentación, publicidad, equipo técnico especializado -, este tipo de eventos puede durar varios días debido a su alcance.

Dentro de este tipo de eventos encontramos **CONVENCIONES y CONGRESOS.**

2.6 ¿ QUE HACE UN COORDINADOR ANTES DE UN EVENTO ?

La planeación de un evento de capacitación, constituye un paso muy importante ya que a partir de ese momento se debe vislumbrar las posibles situaciones que se presentarán durante su desarrollo. Pongamos como ejemplo el siguiente caso.

La situación se desarrolla en una empresa en la que existe una preocupación, por parte de los directivos de la misma, en que el personal sea capacitado oportuna y eficientemente, por lo que se llevó a cabo una Detección de Necesidades dando como resultado la calendarización de diferentes eventos.

¡ El primer curso impartido fue una calamidad !

Se acordó iniciarlo a las 12:00 a.m., esperando que los asistentes llegaran 15 minutos antes, por lo que se solicitó apoyo al señor Miguel Barrera, quien se desempeña como auxiliar administrativo, para coordinar el evento.

El curso inicio a la hora prevista.

Resultó que dos de los participantes llegaron 30 minutos antes de la hora señalada; el señor Barrera estaba ocupado verificando que el servicio de cafetería se dispusiera, por lo que en ese momento no hubo quién atendiera a dichas personas.

Otro de los participantes llegó 20 minutos antes y deseaba que le aclararan un punto del programa del curso y el señor Barrera, que ya se encontraba en el aula, no supo con quién canalizarlo para hacerle la aclaración.

El manual, que era técnicamente aceptable, tenía 6 hojas mal compaginadas y 4 más estaban al revés. (Anónimo, 1990, p. 6).



"el aire acondicionado no servía y el calor era sofocante"

Como observamos en el caso anterior, múltiples son las situaciones que afectan favorable o desfavorablemente el desarrollo de un evento, por lo que se debe llevar a cabo ANTES de iniciarlo, una planeación que permita al coordinador anticiparse a posibles fallas que se presenten y subsanarlas en el momento oportuno.

A continuación presentamos las actividades que se deben realizar antes de un evento de acuerdo a la clasificación del mismo y a las diferentes áreas que consideramos debe intervenir un coordinador.

El primer paso consistirá en conocer el tipo de evento que se llevará a cabo (saber si se trata de eventos "A", "AA" o "AAA"), el tema a tratar, fecha y lugar probable para su realización.

EN EL AREA FINANCIERA

En esta área se debe observar el aspecto económico, ya que se determinará cuánto dinero y cómo deberá ocuparse, sin perder de vista los fondos

disponibles, gastos prioritarios y por último, tener presente la realización del evento, con los recursos humanos y materiales disponibles.

Por otra parte, es de suma importancia, realizar un análisis comparativo de costos y calidad de servicios que posiblemente se contratarán así como observar las políticas a seguir en pagos; aceptación de cheques, reembolsos, descuentos, cargos extra, impuestos, etc. lo anterior se llevará a cabo con un año de anticipación como mínimo en el caso de eventos tipo "A" Y "AA" nacionales y, de dos y medio a tres años en el caso de eventos "AAA" nacionales e internacionales.

Es posible que el Departamento de Capacitación no cuente con todos los recursos, por lo que en los anexos número 2 y 3 se incluye el costo de éstos.

EVENTOS "A"

- Obtener información sobre si la empresa o institución organizadora cuenta con personal capacitado para fungir como instructor(s) o si se requiere de la contratación de dicho personal en agencias capacitadoras.
- Si la empresa no cuenta con sus propias instalaciones, conocer costos de la renta de instalaciones para tal fin.
- De acuerdo a las necesidades del curso, se debe prever la posibilidad de elaborar el material y comprar o rentar el equipo didáctico. Por otra parte, tampoco hay que olvidar, el costo de la reproducción de manuales, formatos, carpetas, hojas, lápices, etc. (ver anexo 5), considerando también gastos de publicidad.
- Elaborar el presupuesto de todo aquello que se necesita para la disposición del servicio de cafetería como por ejemplo; cafetera, café, cucharas, servilletas, galletas, etc. (ver anexo 5) o bien el servicio de alimentación.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Se requiere de un directorio de posibles ponentes, traductores, intérpretes, edecanes, maestros de ceremonias, etc., para el evento, que incluya una lista de sus honorarios y sus datos más relevantes sobre sus desarrollo profesional y laboral.
- Solicitar precios vigentes a posibles sedes incluyendo los servicios que serán necesarios para efectuar el evento.
- Obtención de un análisis comparativo de precios y servicios que ofrecen los hoteles que cuentan con instalaciones para eventos de este tipo o de lugares especializados como son los centros de convenciones, de acuerdo al alcance e impacto que se pretende.
- Generalmente, este tipo de lugares, cuenta ya con lo indispensable para el montaje de aulas o auditorios, por lo que el costo de los mismos va incluido.
- Es importante considerar en el presupuesto, alojamiento, transportación y alimentos; en éste último se debe considerar la posibilidad de tomar decisiones con respecto a faltantes de última hora.
- El material didáctico requerido para estos eventos normalmente es proporcionado por los mismos ponentes. No obstante, la reproducción de los mismos es elaborada por parte de los organizadores del evento teniendo que considerar gastos de imprenta, encuadernación, fotocopiado, presentación de los mismos, etc.
- Considerar gastos de publicidad.
- Por otro lado, el equipo didáctico también es proporcionado por el lugar sede por lo que su costo entra ya en el presupuesto inicial.
- Es recomendable contar siempre con una caja de gastos menores para los tres tipos de eventos.

- Solicitar la información pertinente de lo que pudiera suceder en caso de cancelación esto es, prever el porcentaje que se deberá cubrir.
- Considerar gastos de ornato y rotulación para el lugar sede.

EN EL AREA DE PROGRAMACION TECNICA

En esta área se da inicio a la realización misma del evento ya que el coordinador y las personas involucradas, planean todas las actividades a realizarse durante el evento para lo cual es indispensable conocer el objetivo del mismo.

EVENTOS "A"

- Selección del instructor o agencia capacitadora que cuente con los requisitos para cubrir la necesidad específica del evento, en base a curriculum's y análisis comparativos.
- Obtener información de la población que asistirá al evento mediante una lista de asistencia (ver anexo núm 7).
- Obtener información del tipo de evento que se llevará a cabo; curso o taller, de capacitación, adiestramiento o desarrollo.
- Obtención de la carta descriptiva del evento conteniendo, objetivos, temario, materiales y equipo didáctico, tiempos parciales y totales.
- Prever de elementos necesarios para la elaboración del material didáctico (hojas, plumones, lápices, acetatos, etc. ver anexos 2 y 5).
- Conocer información a cerca del equipo didáctico con que se cuenta; manejo del mismo.
- Solicitar el montaje del aula.



EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Determinación del tipo de evento que se llevará a cabo esto es, si se trata de un seminario, mesa redonda, panel, simposium, convención, congreso, etc. y el alcance que tendrá el mismo.
- Selección de ponentes, invitados especiales, traductores, intérpretes, edecanes, maestros de ceremonias, etc.
- Conocer a grosso modo el número de personas que asistirá al evento: participantes, ponentes, invitados especiales, organizadores, etc. así como el tipo de población, con el objeto de llevar a cabo un registro (ver anexos núm. 8 y 9).
- Elaboración de un programa tentativo para el evento.
- Requisición de material y equipo didáctico al personal encargado de ésto.
- Solicitar el montaje de aula(s) y auditorio(s) para el evento.

EN EL AREA EJECUTIVA

Aquí se lleva a cabo la selección definitiva del lugar sede del evento, para lo cual se recomienda llevar a cabo una visita previa a lugares factibles para llevarse a cabo el evento. A esta visita previa la llamaremos *ENCUENTRO*.

Para eventos "A" se llevará a cabo con una semana de antelación y para eventos "AA" y "AAA" nacionales o internacionales de seis meses a un año de anticipación como mínimo. El objetivo de éste es verificar el potencial con que cuenta la sede, así como confirmar si se tiene todo lo necesario para el evento.

Por otra parte, los representantes del lugar sede conocerán las necesidades específicas de los organizadores del evento.

EVENTOS "A"

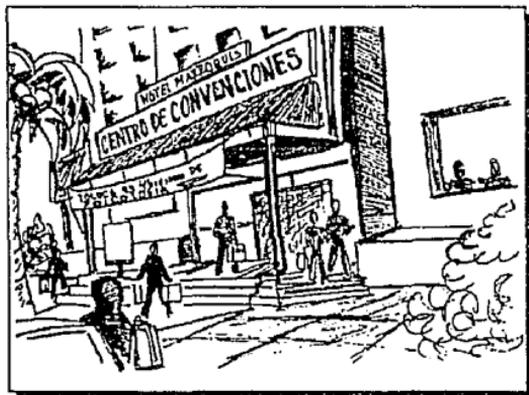
- Conocer con antelación las instalaciones y poder saber si se tiene el espacio, iluminación, ventilación y mobiliario necesario para el desarrollo del curso.
- El punto anterior permitirá también, conocer a detalle las instalaciones; localización de apagadores y enchufes, escaleras, elevadores, equipo de seguridad, teléfonos, sanitarios, etc.
- Obtener información sobre si el lugar cuenta con equipo didáctico y conocerlo. En caso contrario, vislumbrar la posibilidad de rentar el equipo.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Al momento de seleccionar la sede, se procederá a la firma del contrato confirmando el hospedaje, alimentación y demás servicios.
- Una vez seleccionado el lugar sede del evento, se debe contar con un catálogo del lugar y realizar una inspección en el mismo, para conocer las

instalaciones y servicios en general con que cuenta: habitaciones, comedor, aulas y auditorios, servicio de limpieza, recepción, escaleras y elevadores, servicio médico, etc.

La inspección anterior también servirá para conocer el mobiliario y equipo didáctico disponible.



Por otra parte, si el evento se realiza en otra ciudad o estado, es recomendable conocer el clima y las costumbres, que imperan en ese lugar así como sus festividades cercanas a la fecha del evento.

EN EL AREA DE PROMOCION, PRENSA Y DIFUSION

Para todo tipo de evento se debe realizar una campaña de promoción y publicidad, contando con personal encargado para que maneje las relaciones públicas cuando se ha determinado que el evento cuente con publicidad en los diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión, etc.). Dicha publicidad deberá realizarse cuidando hasta el mínimo detalle en su elaboración.

EVENTOS "A"

- Dar a conocer a los participantes del curso el programa general con la finalidad de continuar con la promoción del mismo.

- Dirigir la promoción y publicidad a profesionistas, empresas y en general, a la población que se desea llegar.
- Promover el evento ante participantes y autoridades correspondientes, para lograr una máxima asistencia.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Cuando se trata de eventos nacionales o internacionales se debe realizar una promoción a ese nivel, dando a conocer con antelación lugar sede, fecha y hora en que se iniciará, así como una sinopsis del evento y los datos más relevantes de los ponentes que participarán.
- Contar con una sala de prensa en donde se llevarán a cabo las posibles entrevistas a ponentes o participantes.



Para dar publicidad al evento se debe tomar en cuenta los siguientes artículos: poster's, lápices, plumas, calcomanías, folletos, revistas, carteles, mantas, envoltura de jabones de tocador, anuncios en recibidores, formas de reservación, llaveros, servilletas, porta vasos, playeras, mochilas, cóctel de bienvenida, audiovisuales, tarjetas para mesa, agitadores, centriceros, cerillos, anuncios en prensa, radio, televisión e inclusive cine de acuerdo al alcance que se pretenda.

- Realizar publicidad interna y externa del lugar sede a una población específica.
- Vislumbrar la posibilidad de contar con servicios publicitarios propios o la contratación de una agencia, con el objeto de elaborar cartas publicitarias dirigidas a profesionistas o empresas, dar publicidad interna en el lugar en que se llevará a cabo el evento a través de carteles, rotulación de manuales, lápices, dulces, gafétes, etc.
- Con respecto a las cartas u oficios deberán contener la siguiente información; cuotas, horarios, fechas y lugares de inscripciones, costos y reservaciones de hospedaje, alimentos y transporte, formas de pago, requisitos, etc.

EN EL AREA DE TRANSPORTACION

Esta área está relacionada con la transportación de asistentes, ponentes, invitados especiales y organizadores así como de materiales y equipos didácticos necesarios.

EVENTOS "A"

- Cuando los cursos se realizan en instalaciones ajenas, se debe otorgar a los participantes un plano de ubicación del aula, que facilite llegar a él así como la información correspondiente a las principales vías de acceso y tiempo de traslado.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Cuando el evento se realiza en otra ciudad o estado, se dirá a los participantes del mismo, los medios de transportación con los que se cuenta si es que los organizadores van a proveerlos de este servicio. En caso contrario, se dará información de las principales líneas terrestres o aéreas, así como los seguro de viajero, tarifas, horarios de salida y tiempos de recorrido.

- En ocasiones se puede contactar con agencias de viajes que se encargan de todo lo relacionado a la transportación mediante paquetes turísticos.
- Disponer de tres automóviles, como mínimo, para la transportación de los organizadores.

EN EL AREA DE RECEPCION Y HOSPITALIDAD

Se debe determinar con anticipación, de acuerdo al alcance que se pretende dar al evento, la persona que fungirá como anfitrión del mismo.

EVENTOS "A"

- El anfitrión es el mismo coordinador ya que es el encargado de dar la bienvenida tanto a los participantes como al instructor.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- En ocasiones y debido al alcance de este tipo de eventos, se debe considerar con anticipación, la presencia de autoridades que funjan como anfitriones del evento o personal que pueda estar presente ya sea en el aeropuerto, central de autobús, ferrocarriles, o bien a la entrada de la sede (de acuerdo al tipo de evento del que se trate; nacional o internacional) y dar así la bienvenida a los asistentes.
- Se debe prever como detalle de atención y calidad hacia los asistentes del evento, obsequiarles boletos de cortesía para alimentación y eventos especiales (culturales o deportivos).

AREA DE REGISTRO PARA LOS ASISTENTES DEL EVENTO

Esta área es muy importante puesto que da pie a la inscripción, confirmación y registro de las personas que asistirán al evento. Para tal fin se llevará a cabo un pre-registro que es la contemplación de las actividades que se realizarán en el momento mismo del registro.

EVENTOS "A"

- Prever la forma en que se llevarán a cabo las inscripciones así como los formatos utilizados para listas de asistencia (ver anexo núm. 7).
- Realizar un listado tentativo de las personas que asistirán al evento.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Prever talonarios de pago, formas de pre-registro y obtener un listado tentativo de asistentes (organizadores, ponentes, invitados, etc.).
- Llevar a cabo las inscripciones y registro de participantes (ver anexo núm. 8 y 9). En estos eventos no se llevará una lista de asistencia debido al número de personas que asisten a él.
- Para cubrir el punto anterior se debe tener a la mano un listado que indique el costo que tendrá el evento tanto para estudiantes, profesionistas, socios o invitados especiales y poder realizar el registro de los mismos.
- Suministrar el material didáctico que se entregará a los participantes a la hora del registro.
- Se debe considerar quién será la persona encargada de dar a conocer los cambios de última hora, realizados en el programa.

EN EL AREA DE ALOJAMIENTO

Selección y asignación de habitaciones para participantes, ponentes y organizadores del evento.

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Para poder determinar el alojamiento que se les dará a las personas que asisten y organizan el evento, se debe conocer con anticipación el número aproximado de las personas que se esperan.
- Se debe prever habitaciones de reserva para poder atender con comodidad a todas las personas.
- Si la sede cuenta con estos servicios de alojamiento, considerar la posibilidad de compartir habitaciones de acuerdo a un estudio realizado con anterioridad o a solicitud de los asistentes.
- Antes de la contratación del lugar sede, en caso de que éste sea hotel, se debe supervisar las condiciones del mismo para conocer el tipo de alojamiento y servicios que se otorgarán, por ejemplo; comodidad de las habitaciones, baños, aseo, instrucciones y equipo necesario en caso de emergencia, instalación eléctrica, calefacción, aire acondicionado, etc.
- Realizar, con apoyo del personal correspondiente del lugar sede, una lista de acomodo, contemplando el nombre de todos los asistentes del evento en orden alfabético, esta lista ayudará a la asignación de habitaciones.
- Se deben reservar las habitaciones que serán ocupadas por los asistentes de acuerdo a las políticas establecidas por el hotel (con cinco días como mínimo anteriores al arribo).

EN EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Organización del servicio de cafetería, alimentos y bebidas como complemento para el buen desarrollo del evento.

EVENTOS "A"

- En acuerdo con el instructor se deberá establecer el tiempo designado como receso y en el cual se dispondrá del servicio de cafetería.
- Se debe contemplar lo que se necesitará para contar con este servicio, de acuerdo al número de personas que asistirán al evento; servilletas, vasos y cucharas desechables, café, té, sustituto de crema para café, refrescos, agua fría y caliente, jarras de vidrio, charolas, galletas, dulces, azúcar, etc. (ver anexo núm. 5).
- Considerar el lugar donde se encontrará ubicado el servicio de cafetería, lo anterior debido a que en ocasiones existe servicio de café permanente (dentro o fuera del aula) o bien sólo se dispone del servicio a la hora prevista para el receso, de acuerdo a lo establecido con los organizadores o con el instructor.
- Cuando el curso o taller se desarrolla en el transcurso del día y los participantes tengan que comer fuera de la empresa, se deberá contemplar la posibilidad de que estos gastos corran por cuenta de la empresa o bien hacer hincapié en que no serán sufragados por la misma o por los organizadores del evento, de acuerdo a lo planeado en el área financiera.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Algunos eventos de este tipo duran sólo unas horas sin embargo, otros llegan a durar varios días, por lo que se debe considerar lo anterior para la disposición de estos servicios.
- En cuanto a este aspecto, existen los siguientes servicios que podrían realizarse; banquetes, almuerzos, desayunos, buffet, cóctel de bienvenida, coffee break (o recesos), cenas y brindis de clausura, principalmente.
- Contemplar todo lo necesario para la disposición de este servicio (ver anexo 5).

- En estos eventos el servicio de cafetería se ubica fuera del aula donde se desarrolla el evento.
- Es importante considerar el número aproximado de comensales ya que permite determinar la complejidad del menú (ver capítulo III).
- Además de contemplar el servicio de cafetería como en el caso de eventos "A", se debe considerar tiempo y presupuesto, para la alimentación de los asistentes al evento.
- Convenir la posibilidad de que estos gastos sean incluidos en la cuotas de inscripción o dar la información pertinente sobre costos y lugares, para que los participantes cubran sus propios gastos.
- Cuando los organizadores asumen esta responsabilidad, se debe supervisar con anterioridad al evento, el tipo de servicio que se otorgará; a la carta o buffet.
- En cuanto a bebidas alcohólicas, se debe anticipar un control en el consumo del mismo.

EN EL AREA DE FESTEJOS

Realización de actividades artísticas y/o recreativas durante el desarrollo del evento; por ejemplo, comidas, banquetes, cenas, baile o visitas guiadas.

EVENTOS "A"

- Debido a la duración que tiene este tipo de eventos no se lleva a cabo ninguna actividad dentro de esta área.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Considerar durante la elaboración del programa general, actividades especiales como por ejemplo; paseos por la ciudad, actividades

deportivas, asistir a discotecas, museos o teatros, etc.

- Dar información con respecto al lugar donde se llevará a cabo el evento; panorama general del lugar, principales festividades, recomendación de hoteles y centros de diversión así como de los principales restaurantes.

EN EL AREA DE ORNATO Y ROTULACION

Esta área consiste en la elaboración de letreros informativos con respecto a la sede y decoración de aulas y auditorios.

EVENTOS "A"

- Ubicación de letreros como por ejemplo; NO FUMAR, SALA OCUPADA, SILENCIO, SALIDA DE EMERGENCIA, SANITARIOS, TELEFONOS, BASURA, CAFETERIA, etc.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Además de lo anterior, elaborar con antelación los letreros que darán información a los participantes, sobre cambios de última hora.
- Tener resguardado material de este tipo en caso de ser necesario en situaciones imprevistas.
- Asignar con anticipación el tipo de decoración que se tendrá en aulas, auditorios, comedor, recepción y en general en toda la sede.

AREA DE MODULOS DE PATROCINADORES

Prever los espacios físicos y requisitos necesarios para los posibles promotores del evento.

EVENTOS "A"

- Debido a la duración que tiene este tipo de eventos no se lleva a cabo ninguna actividad dentro de esta área; en caso de ser necesario se seguirán los pasos de eventos "AA" y "AAA".

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Realizar un estudio de quienes podrían participar como promotores, por ejemplo, librerías, editoriales, agencias capacitadoras, de publicidad, de viajes o prestadores de otros servicios.
- Dar información a posibles promotores sobre dichos espacios; costos, medidas, diagramas de ubicación, tiempo en que se deberá tener listo el montaje del módulo, etc.
- Confirmar la asistencia de patrocinadores, con un mes anterior a la fecha en que se llevará a cabo el evento.

EN EL AREA DE SERVICIOS GENERALES

Contar con personal de apoyo, para realizar los arreglos correspondientes a los servicios no contemplados en los puntos anteriores, que se pudieran presentar durante las sesiones de trabajo.

EVENTOS "A"

- El coordinador será el encargado de dotar lo necesario, al instructor y a los participantes, en el momento en que se lleven a cabo las sesiones.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Asignar con anticipación al personal que ayude, en todo lo necesario, a

los asistentes durante el evento, como por ejemplo; edecanes, secretarias, recepcionistas, personal técnico especializado, etc.

- Prever la posibilidad que existe de que algún asistente solicite servicio médico, bancario, correspondencia, equipaje, seguridad, etc.

2.7 ¿ QUE HACE UN COORDINADOR DURANTE UN EVENTO ?

En el capítulo anterior se mencionó la importancia que tiene planear con anticipación la realización de un evento. Sin embargo, la convergencia de esfuerzos, toman vida en el momento de su ejecución.

La puesta en marcha del programa requiere también de una minuciosa organización y habilitación por parte del personal involucrado en la realización de los eventos.

Teniendo en cuenta lo anterior y bajo el mismo rubro, a continuación se enlistan las actividades que deberá seguir el coordinador DURANTE el desarrollo del evento.

EN EL AREA FINANCIERA

EVENTOS "A"

- Verificar que se haya dado aviso al instructor del evento a realizarse o bien que se haya realizado la contratación del mismo.
- Si el aula fue rentada, días antes al evento, verificar que no se tenga ningún adeudo, o haber cubierto el gasto de la misma, observando que se pueda disponer de ella en el momento oportuno.
- Verificar que se haya realizado la renta o compra de material y equipo didáctico solicitado con anterioridad.
- Observar que se haya realizado la compra de todo lo necesario para el servicio de cafetería o bien, la contratación del servicio.
- Llevar un control de notas de compra y/o recibos de honorarios.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Verificar que se haya realizado la contratación de ponentes, traductores e intérpretes, edecanes, maestros de ceremonias, etc.
- Corroborar con el personal correspondiente del lugar sede, que se cumplan los acuerdos establecidos en la contratación del servicio; número de aulas o auditorios, servicio de meseros, ornato, alimentación y bebidas incluidas en el presupuesto, disposición de montajes, etc. respetando los costos establecidos en el convenio.
- Confirmar el pago de los servicios de transportación y alimentación contratados, observando la inclusión de propinas.
- Verificar el pago de la reproducción del material, equipo didáctico y/o la compra del mismo en caso de requerirse al momento.
- Disponer de dinero en efectivo para gastos menores, durante el desarrollo del evento.
- En caso de cancelaciones observar que se realicen los pagos pertinentes, de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

EN EL AREA DE PROGRAMACION TECNICA

EVENTOS "A"

- Previo acuerdo, el coordinador y el instructor llegaran el día y a la hora acordada.
- El coordinador entregará al instructor una copia de la lista de participantes.
- Entrega oportuna, a los participantes, del material didáctico; hojas blancas, manuales, lápices, plumones, etc. (ver anexo 5).



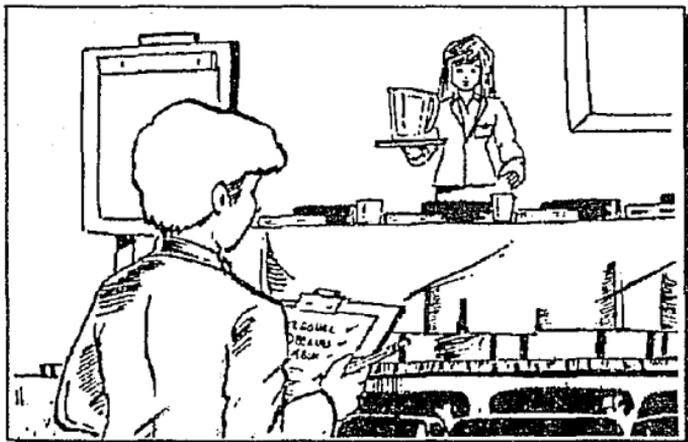
Disposición del material requerido por el instructor previa entrega de la carta descriptiva del evento.

- Proporcionar el equipo didáctico requerido (observando con anticipación el buen funcionamiento del mismo).
- Aplicación y apoyo en las evaluaciones de opinión y de conocimiento, respectivamente, tanto al instructor como a los participantes.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Previo acuerdo el coordinador, ponentes, edecanes, maestros de ceremonia y demás personal involucrado directamente en el evento, llegaran el día y la hora prevista.
- Tener como base informativa el grosor de la población que asistirá al evento.
- Observar el cumplimiento del programa general.

- De acuerdo al programa establecido, supervisar la proyección o presentación de los materiales didácticos.



Verificar el adecuado montaje de aulas y auditorias, así como la disposición oportuna de mobiliario extra.

- Aplicación de cuestionarios de opinión tanto a participantes como a ponentes y organizadores. En este aspecto, de acuerdo al número de asistentes, se podrá apoyar en la edecanfa contratada.
- En ocasiones, y de acuerdo a las necesidades, se lleva a cabo un registro anecdótico.

EN EL AREA DE PROMOCION, PRENSA Y DIFUSION

EVENTOS "A"

- Al inicio del curso se dará énfasis de la importancia del evento, con la finalidad de continuar con la promoción del mismo.

- El coordinador hará entrega de la folletería y dará aviso de los próximos eventos que se llevarán a cabo ya sea a través de poster's o cualquier otro medio informativo.

EVENTO "AA" Y "AAA"

- Al inicio del evento se dará énfasis de la importancia que éste tiene, con la finalidad de continuar con la promoción del mismo; además se dará a conocer los datos más relevantes de los principales ponentes.
- Supervisar, con el personal correspondiente, la realización de entrevistas o rueda de prensa a ponentes, participantes y organizadores.
- En ocasiones los patrocinadores otorgan publicidad del evento y el coordinador se encargará de hacerla llegar a los participantes.
- Llevar a cabo la publicidad dentro del lugar sede entregando, a los participantes, los artículos publicitarios o colocándolos en lugares estratégicos de la sede.
- Supervisar la realización de "*boletines informativos*" dando a conocer lo más sobresaliente durante el evento y convocando la participación de los asistentes.
- Coordinar con el personal correspondiente la filmación del evento.
- Cabe mencionar, que durante la clausura del evento, se debe contar con la publicidad en mantas y poster's del próximo evento para darla a conocer a los asistentes del mismo.

EN EL AREA DE TRANSPORTACION

EVENTOS "A"

- Cuando el evento se realiza en instalaciones ajenas y se contrató el

servicio de transportación, supervisar la salida y llegada al lugar sede o bien al punto de partida.

- Verificar que los participantes ubiquen las principales vías de acceso, para llegar oportunamente al lugar sede.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- En caso de haberse efectuado la contratación de algún medio de transporte, verificar que se lleve a cabo.
- Observar que éstos se encuentren en buenas condiciones, para evitar contratiempos o accidentes.
- Si dentro del evento se han programado visitas guiadas, supervisar el traslado de participantes y organizadores; desde la salida hasta el regreso a la sede.



En ocasiones el lugar sede cuenta con el servicio de transportación hacia terminales, por lo que el coordinador deberá verificar que se de este servicio a quienes así lo desean.

EN EL AREA DE RECEPCION Y HOSPITALIDAD

EVENTOS "A"

- Por otra parte es aquí cuando se dará a conocer, a los participantes, el papel del coordinador, de tal forma que éstos estén enterados que el coordinador no será un participante más o una autoridad sino que será la persona encargada de proporcionar lo requerido durante el desarrollo del evento, tanto a participantes como al instructor.
- Al iniciar el curso, el coordinador será quien asuma el papel de anfitrión, por lo que dará la bienvenida tanto a los participantes como al instructor.
- Durante el evento procurar que la atención otorgada a los asistentes satisfaga sus expectativas.
- Al finalizar, el coordinador o las autoridades correspondientes, realizarán la clausura del evento.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Presentar ante los asistentes del evento, las personas que fungirán como anfitrionas.
- Informar a los participantes acerca de la existencia de diferentes coordinadores (ver capítulo III), a quienes podrán dirigirse en caso de requerir algo o bien al personal técnico especializado.
- En caso de que se haya previsto la asistencia a eventos especiales, se darán los boletos de cortesía a los participantes.



Dar inicio a la inauguración y posteriormente (una vez transcurrido el evento) a la clausura del mismo.

EN EL AREA DE REGISTRO PARA LOS ASISTENTES DEL EVENTO

EVENTOS "A"

- Llevar el control de asistencia diaria cuidando la acertada anotación de los datos de los participantes ya que de aquí se obtendrá la información para la elaboración de constancias (ver anexo 7).
- Hacer entrega a cada uno de los participantes del manual, de los identificadores, cuaderno de notas y lápices así como de los materiales didácticos, de acuerdo a lo establecido con el instructor (ver anexo 5).

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Durante el primer día del evento, llevar el registro de los participantes (ver anexo núm. 7 y 8), cuidando la acertada anotación de los datos de

los participantes ya que de aquí se obtendrá la información para la elaboración de constancias.

- Al momento de realizar el registro de los participantes, se les hará entrega del material didáctico. En el caso de los Congresos, se les entrega a los participantes un portafolio con todo lo necesario para tomar notas durante el evento (ver capítulo III).
- Ubicar y alojar a todos y cada uno de los asistentes en sus respectivas habitaciones.
- Hacer entrega a cada uno de los participantes de las memorias del evento.

EN EL AREA DE ALOJAMIENTO

EVENTOS "A"

- Como se mencionó en el capítulo anterior, generalmente no se requiere de este servicio para eventos "A". Sin embargo, en caso de ser necesario, se seguirán los mismos pasos para eventos "AA" y "AAA".

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Supervisar que los participantes se encuentren instalados en las habitaciones que les fueron asignadas y que éstas cuenten con todos los servicios (ver anexo 5); aire acondicionado, ventilación, calefacción, limpieza, energía eléctrica, funcionamiento de aparatos (televisión, radio, teléfono, etc.), jabones, toallas, papel sanitario, pañuelos faciales, cortesías del hotel, ceniceros, cestos para basura, publicidad reglamentaria, plano de ubicación del hotel, etc.
- Si a última hora llegan personas a quienes no se les había asignado habitación, se les proporcionarán las habitaciones de reserva que se hayan previsto.

- El formato de registro de los participantes, ayudará de manera significativa para llevar acabo el control de habitaciones.

EN EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

EVENTOS "A"

- Supervisión del servicio de cafetería en el lugar y tiempo asignado, procurando que éste sea lo mejor posible.
- Observar la disposición suficiente, de acuerdo al número de asistentes, del servicio.
- Si el curso transcurre a lo largo del día, el coordinador, en acuerdo con los participantes y el instructor, seleccionará el lugar donde coma todo el grupo.
- El coordinador será el encargado de realizar los pagos de comida y propinas de acuerdo a lo convenido con los participantes.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Supervisar continuamente el servicio de cafetería.
- Cuando este tipo de eventos dura varios días y se incluyó en las cuotas de inscripción la alimentación, observar que los participantes se han llevados a los lugares reservados para este fin.
- Si no está incluido el servicio, verificar que los participantes tengan la información pertinente a cerca de los lugares a los que podrán asistir por su cuenta.



Si los organizadores del evento son los encargados de la alimentación de los participantes, el coordinador verificará que éste se lleve a cabo de acuerdo a lo establecido en la contratación del servicio: tipo de menú (a la carta o buffet), inclusión de bebidas (cafetería, bebidas alcohólicas, etc.), servicio de meseros, horario de alimentación, etc.

- Llevar el control de bebidas alcohólicas durante el desarrollo del evento.

EN EL AREA DE FESTEJOS

EVENTOS "A"

- Debido al alcance de este tipo de eventos, generalmente no se lleva a cabo ningún tipo de festejo; cuando excepcionalmente se realizan se ejecutarán las mismas acciones empleadas en eventos "AA" y "AAA".

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Llevar a cabo lo programado en cuanto a actividades especiales como pueden ser; asistencia de mariachis, orquestas, trfós, banquetes, cenas, cócteles, actividades culturales, deportivas o recreativas.

- Al llevar a cabo lo anterior, generalmente se asigna con anticipación a una persona responsable (edecanes u otros coordinadores) para a la atención de pequeños grupos, por lo que se observará que la distribución de los participantes sea la correcta.
- Si la asistencia a estos eventos requiere boletaje, el coordinador regulará la entrega de los mismos a los asistentes del evento.

EN EL AREA DE ORNATO Y ROTULACION

EVENTOS "A"

- Observar que se hayan colocado con anticipación, los letreros pertinentes.
- Observar que la decoración de las instalaciones estén de acuerdo a las instrucciones dadas con antelación; como por ejemplo, la colocación de manteles, centros de mesa, poster's y mantas publicitarias, etc.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Verificar que las aulas, auditorios, recepción, comedor, habitaciones y en general toda la sede, se encuentren decorados de acuerdo a lo planeado en el programa.
- Observar que se hayan colocado, con anticipación, los letreros pertinentes en lugares estratégicos; PROHIBIDO FUMAR, SILENCIO, BASURA, ELEVADORES, ESCALERAS, QUE HACER EN CASOS DE EMERGENCIA, SALIDAS DE EMERGENCIA, CAMBIOS DE ULTIMA HORA EN EL PROGRAMA, SANITARIOS, SALA OCUPADA, NOMBRE DE PONENCIAS, etc.
- Tener a la mano, en caso de ser necesario, el material de ornato y rotulación que se tiene de reserva.

AREA DE MODULOS PARA PATROCINADORES

EVENTOS "A"

- Debido al alcance de estos eventos, generalmente no existe este servicio.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Supervisar que éstos cumplan lo establecido con los organizadores del evento.
- El coordinador auxiliará, de ser necesario, a los patrocinadores si éstos así lo requieren.



Observar que los promotores del eventos se encuentren en los espacios físicos solicitados con anticipación.

EN EL AREA DE SERVICIOS GENERALES

EVENTOS "A"

- Debido al alcance de este tipo de eventos, el coordinador será el encargado de facilitar todo lo necesario, tanto a los participantes como a los instructores, para su mejor desarrollo.
- Supervisar cambios de montajes de aulas, funcionamiento de la instalación eléctrica y aparatos, repuestos de focos, extensiones (eléctricas y telefónicas), dotación continua del servicio de cafetería y material didáctico, equipo de emergencia (extinguidores, botiquín, etc.), y demás servicios necesarios.

EVENTOS "AA" Y "AAA"

- Con antelación el coordinador dará las instrucciones pertinentes, al personal encargado (edecanes, secretarias, auxiliares, recepcionistas, meseros o personal técnico especializado) para facilitar lo necesario, tanto a participantes como a ponentes.
- Supervisar cambios de montajes de aulas y auditorios, funcionamiento de la instalación eléctrica y aparatos, repuestos de focos, extensiones (eléctricas y telefónicas), dotación continua del servicio de cafetería (alimentos y bebidas), proporcionar el material didáctico, equipo de emergencia (extinguidores, servicio médico, etc.) y demás servicios (bancario, correo, fax, etc.).

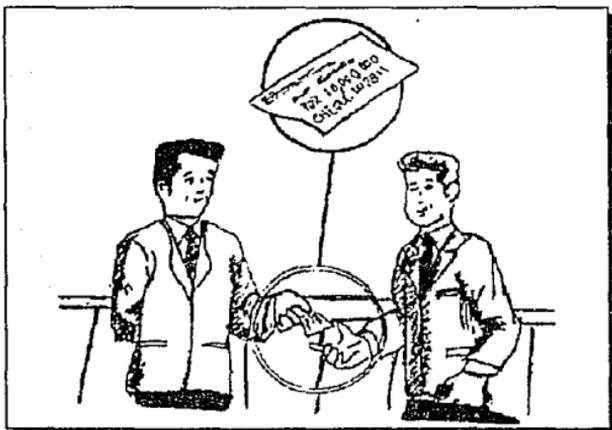
2.8 ¿ QUE HACE UN COORDINADOR DESPUES DE UN EVENTO ?

Los organizadores deberán estar pendientes de todas las actividades que constituyeron el evento - desde el inicio hasta la clausura - sin embargo, el coordinador quien ha estado a lo largo del evento - presenciando todos los aspectos que rodean al mismo -, concretará el trabajo realizado mediante acciones específicas en algunas áreas.

AREA FINANCIERA

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Obtener un informe sobre el control presupuestal asignado al evento.
- Elaborar un reporte financiero con la finalidad de obtener el costo-beneficio.

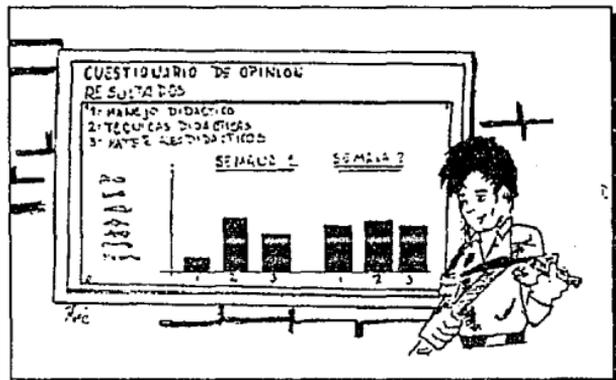


El coordinador deberá verificar que los gastos realizados en el evento - ya sea antes, durante o después -, hayan sido cubiertos en su totalidad (honorarios, servicio de alimentación, alojamiento, viáticos, gastos menores, renta y compostura de equipo didáctico, etc.).

EN EL AREA DE PROGRAMACION TECNICA

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Hacer entrega de las instalaciones a las personas indicadas.
- En caso de ser necesario, enviar a la persona indicada para que recoja el equipo y material didáctico, cuidando que se encuentre en buen estado.
- Solicitar al personal correspondiente, recoger el servicio de cafetería.



Capturar la información de los resultados obtenidos de evaluaciones de conocimiento y/o de opinión, para efectuar una valoración objetiva del evento.

- Realizar una estimación a cerca de la efectividad de métodos, técnicas y procedimientos así como de los recursos utilizados durante el evento.
- Llevar a cabo un reporte* de todas las actividades realizadas durante el evento que contenga lo siguiente; desempeño del instructor y ponentes, condiciones del local, medio ambiente que prevaleció durante el evento,

** La evaluación que se efectúe dependerá de las necesidades de cada empresa.*

reporte de las facilidades otorgadas en el lugar sede, apuntes entregados, aspectos sobresalientes tanto positivos como negativos etc.

- En eventos "A" el coordinador apoyará en el seguimiento del evento; mientras que en eventos "AA" y "AAA" delegará esta actividad (si es que se lleva a cabo).

EN EL AREA EJECUTIVA

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Si el resultado de un análisis sobre las instalaciones en cuanto a atención personal, puntualidad y servicios generales es favorable, cabe la posibilidad de que próximos eventos se realicen en las mismas.

EN EL AREA DE PROMOCION, PRENSA Y DIFUSION

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Realizar un análisis de los resultados obtenidos en la asistencia gracias a la promoción y publicidad hecha con anterioridad.
- Para asegurar resultados óptimos de los medios de difusión, éstos deberán transmitir la calidad que se pretende dar al evento.
- Continuar con la promoción así como con la publicidad del evento una vez concluido - a través de reportajes, entrevistas y videos - dando a conocer a la población los resultados obtenidos del mismo.
- Planear la difusión que se llevará a cabo para próximos eventos.

EN EL AREA DE TRANSPORTACION

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Hacer un análisis acerca de la efectividad de los medios de transporte utilizados para el desarrollo del evento. Cabe mencionar que en eventos "A" no siempre se recurre a ellos.
- Si los medios de transporte fueron rentados, elaborar un análisis acerca de costo-beneficio de éstos.
- Si se contrataron los servicios de agencias de viaje y los resultados fueron favorables, contar con la posibilidad de auxiliarse en ellas para próximos eventos.

EN EL AREA DE RECEPCION Y HOSPITALIDAD

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Una vez concluido el evento - y debido al papel que desempeña el coordinador -, este realizará una valoración acerca de la atención personalizada otorgada a los participantes durante su estancia en la sede.

AREA DE REGISTRO PARA LOS ASISTENTES DEL EVENTO

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Hacerles llegar a los participantes sus constancias de asistencia o diplomas.

- Hacer llegar a instructores o ponentes constancias de agradecimiento por su participación en el evento.
- Auxiliándose de la lista de asistencia y hojas de registro (según sea el caso) elaborar un directorio de todas aquellas personas que participaron en el evento.

EN EL AREA DE ALOJAMIENTO

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- El coordinador constatará que los asistentes alojados en el lugar sede del evento, hayan desocupado la habitación y hacer entrega de las instalaciones al personal correspondiente.
- Si algún participante desea permanecer más tiempo en el lugar sede, avisar a las personas indicadas y dar a conocer que estos gastos serán cubiertos por las personas que así lo requieran.

EN EL AREA DE FESTEJOS, ALIMENTOS Y BEBIDAS

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- En estas áreas se realizará un análisis de costo-beneficio con el fin de considerar su variedad para próximos eventos.

EN EL AREA DE ORNATO Y ROTULACION

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Una vez finalizado el evento se debe procurar que los elementos,

utilizados para ornato y rotulación de instalaciones, se encuentren en buen estado.

- Resguardar el material empleado en esta área con el propósito de darle mantenimiento en caso necesario; de lo contrario desechar el restante.

EN EL AREA DE MODULOS DE PATROCINADORES

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Hacer llegar a los patrocinadores, que participaron durante el evento, constancias de agradecimiento por su colaboración.
- Aunado a lo anterior se debe reiterar la invitación a los patrocinadores, para próximos eventos, si es que así lo consideran los organizadores.

EN EL AREA DE SERVICIOS GENERALES

EVENTOS "A", "AA" Y "AAA"

- Elaborar un reporte que contemple - de ser posible - todas aquellas variables que durante el evento se presentaron y que fueron determinantes en el desarrollo final del mismo.
- Con el reporte anterior, se debe examinar minuciosamente todos aquellos aspectos que no fueron contemplados con anterioridad de tal forma que - para próximos eventos - se tenga un mayor control sobre los insumos que interactúan en el mismo.

CAPITULO III

3.1 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES PARA EL COORDINADOR

A continuación presentamos algunas sugerencias y recomendaciones que pueden ser útiles para el coordinador de capacitación, las cuales fueron obtenidas a través de testimonios de voz viva* de personas que laboran en esta área y por otra parte, de experiencias propias, con el objeto de contribuir al buen desempeño de los mismos.

Cabe mencionar que esta información puede ser aplicable a los tres tipos de eventos de acuerdo, a la clasificación realizada en el capítulo anterior o a las necesidades que se tengan.

ANTES

- Algunos participantes cubren sólo la cuota de inscripción al evento, por lo cual se debe respetar la decisión de hospedarse y alimentarse por su cuenta.
- Debido a lo expuesto en el punto anterior es necesario anexar, a los participantes, la información pertinente con respecto al costo de hoteles y restaurantes cercanos al lugar sede.
- Dar aviso de las medidas que se tomarán en cuenta en caso de cancelaciones, ya sea del lugar sede o bien, de algunos participantes.
- En eventos "AAA" se debe vislumbrar la posibilidad de manejar cuentas extra por si algún participante desea realizar gastos fuera de lo contemplado en el programa del evento. Estos gastos, deberán ser finiquitados antes de salir de la sede.
- Es importante considerar con anticipación, las actividades que se

* Estos testimonios fueron obtenidos de Febrero de 1991 a Julio de 1993.

realizarán durante las sesiones.

- Analizar los diversos elementos que intervienen en los eventos y tener así la posibilidad de prever el control de situaciones que se presenten.
- Cuando los eventos son nacionales e internacionales es recomendable contar con personal en varios idiomas (informando a los ponentes los idiomas en que serán traducidas las memorias) así como conocer los factores políticos que imperan en el lugar sede.
- Se sugiere que el coordinador llegue con 1 hora de anticipación para eventos "A" y con 2 horas para eventos "AA" y "AAA" como mínimo, al lugar sede.
- En ocasiones, durante el desarrollo de eventos "AAA", los participantes asisten acompañados. Cuando éste es el caso, se debe prever un programa de actividades especiales para ellos ya sean recreativas, culturales, deportivas, sociales, etc.
- Si los acompañantes de los participantes son niños se debe prever también, actividades especiales para ellos, ya sea a través de niñeras o guarderías; informándoles a cerca del servicio que se les otorgará así como del costo adicional (si es el caso) y del horario en que serán atendidos.
- Se sugiere dar la bienvenida a los participantes con un obsequio, por parte de los organizadores, ésto marcará la pauta de la atención y calidad que recibirán durante el desarrollo del evento.

Algunos de los artículos que se pueden dar como obsequios, son los siguientes; una flor, dulces acompañados de un adorno alusivo al evento, agendas, lápices o plumas, llaveros, playeras y en general todo aquello que esté al alcance de los organizadores.

- Antes de iniciar cada sesión, revisar el buen funcionamiento del equipo didáctico.

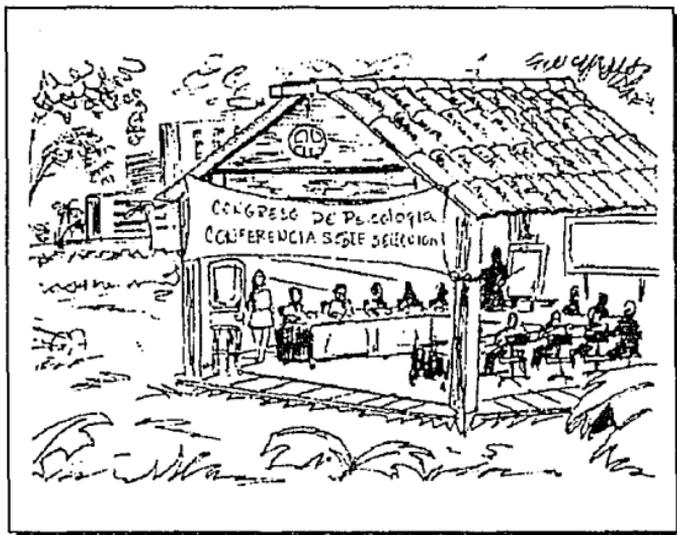
- Es conveniente colocar el material didáctico (hojas de rotafolio, acetatos, franelogramas, magnetogramas, filmas y diapositivas), en la secuencia en que se vayan a proyectar.



El coordinador deberá verificar la excelente presentación de los materiales didácticos.

- También es importante revisar los contenidos de películas cinematográficas, videos y audio cassettes, evitando así posibles fallas.
- Si el evento requiere de publicidad nacional e inclusive internacional, se puede solicitar apoyo a la Secretaría de Turismo o al Consejo Nacional de Turismo.
- Con respecto al alojamiento se sugiere reservar un mínimo de cinco habitaciones extra, además de las habitaciones para los organizadores, debido a que en ocasiones llegan en último momento personas que desean asistir al evento y que por alguna razón no pudieron confirmar su asistencia con anticipación.

- Supervisar que en las mesas de ponentes y participantes, se coloquen jarras de vidrio con agua al igual que los ceniceros y dulces en lugares estratégicos.
- Verificar que los manteles utilizados en el montaje de presidium's lleguen al ras del piso para dar mayor formalidad al evento.
- Se recomienda que se colocan centros de mesa cuidando que éstos no obstruyan la visibilidad de las personas.
- Cuidar que el personal de apoyo, como en el caso de las edecanas y meseros, se presenten uniformados de acuerdo a la solemnidad del evento.
- Se recomienda numerar los asientos de los participantes, cuando se requiere llevar un control en montajes de auditorios, de la siguiente manera; los números pares serán las sillas de la derecha mientras que los números impares serán las sillas de la izquierda.
- Tanto para el montaje de aulas, salas y auditorios se debe cuidar los siguientes aspectos; comodidad, fluidez en el tráfico, descansos, recesos o coffee break, distribución de materiales, visibilidad, ventilación, iluminación, sanitarios, teléfonos, etc.
- Como sugerencia, para dar mayor promoción y publicidad, es importante considerar la realización de talleres previos a eventos "AAA". Estas actividades se llevan a cabo a través de eventos conocidos también como *encuentros*.
- Es de suma importancia tener en todo momento una agenda de trabajo.
- Al igual que el punto anterior, es de suma importancia tener en todo momento un directorio actualizado que incluya los números telefónicos, número de fax y domicilio de los asistentes así como de las personas involucradas directamente en la organización del evento.



En caso de que se requiera un montaje al aire libre, se debe contar con un lugar bajo techo previendo posibles cambios de clima.

- A continuación se sugiere la *Ruta Crítica* que se debe realizar antes de eventos "AA" y "AAA" Nacionales.

DIEZ MESES ANTES DEL EVENTO; selección, contacto e inspección del lugar sede, probable fecha del evento y cotización de tarifas.

OCHO MESES ANTES DEL EVENTO; determinación de los fondos con que se cuenta, selección de ponentes y envío de invitaciones a los mismos.

SEIS MESES ANTES DEL EVENTO; recepción de contestaciones de los expositores (con respecto a su intervención en el evento) y selección de los recursos materiales.

CUATRO MESES ANTES DEL EVENTO; agenda provisional, recepción de ponencias, registro, redacción y traducción de documentos, ponencias o manuales, número y tipo de habitaciones, selección de servicios que ofrece la

sede, verificación de políticas del evento (inscripciones, cancelaciones, anticipos, etc.), promoción y publicidad, contratación de personal y equipo extra, transportación, etc.

DOS MESES ANTES DEL EVENTO; confirmación de la sede, impresión de documentos (manuales y memorias), elaboración de sesiones de trabajo, envío de documentos, programas y promoción a expositores, envío de invitaciones y programas a participantes y elaboración de la agenda final.

UN MES ANTES DEL EVENTO; Recepción de confirmación de participantes, conocer formas de registro para el evento y verificar cambios de última hora.

DE QUINCE A UNA SEMANA ANTES DEL EVENTO; contrato y entrega de la forma detallada del evento, verificar que todos las áreas involucradas estén enteradas de la proximidad del evento y actualización de todos los detalles de la agenda.

- A continuación se sugiere la *Ruta Crítica* que se debe realizar antes de un evento "AA" o "AAA" Internacional.

DE DOS AÑOS Y MEDIO A TRES AÑOS ANTES DEL EVENTO; selección, contacto e inspección de la sede, probable fecha del evento y cotización de tarifas de los servicios que se requieren.

DOS AÑOS ANTES DEL EVENTO; determinación de fondos con los que se cuenta, selección de ponentes y envío de invitaciones a ponentes.

AÑO Y MEDIO ANTES DEL EVENTO; recepción de contestaciones de ponentes (con respecto a su participación en el evento) y selección de recursos materiales.

UN AÑO ANTES DEL EVENTO; agenda provisional, recepción de ponencias, registro, redacción y traducción de documentos y ponencias, número y tipo de habitaciones, selección de servicios que ofrece la sede, verificación de políticas del evento (inscripciones, cancelaciones, anticipos, etc.), promoción y publicidad, número de auditorios y capacidad de los mismos, selección del menú, contratación de personal, equipo extra y transportación.

NUEVE MESES ANTES DEL EVENTO; confirmación de la sede, impresión de documentos y memorias, elaboración de sesiones de trabajo, envío de documentos, programas y promoción a ponentes, envío de invitaciones y programas a participantes, llenado de forma detallada del evento y agenda final.

SEIS MESES ANTES DEL EVENTO; recepción de contestación de participantes, formas de registro y verificar cambios de última hora.

DE TRES MESES A UN MES ANTES DEL EVENTO; contrato y entrega de la forma detallada del evento, verificar que todas las áreas involucradas estén enteradas de la proximidad del evento y actualizar todos los detalles de la agenda y de los participantes.

EN TODO MOMENTO; acatar el reglamento de la Secretaría de Turismo, contar con personal capacitado en varios idiomas, conocer factores políticos que imperan en el lugar sede, considerar que un evento de esta magnitud requiere de más presupuesto, informar previamente a los ponentes de los idiomas en los que se va a traducir el evento, considerar el cambio de moneda y pasaportes, dar a conocer a las autoridades de migración y/o al ministerio de asuntos exteriores del país sede, para la tramitación de permisos de importación de materiales y equipo para el evento.

- Cuando se realizan eventos "AA" y "AAA" es recomendable formar un comité organizador, el cual estará constituido de la siguiente manera:

COORDINADOR GENERAL. Es el responsable de reunir y autorizar a los demás coordinadores a través del cual organizarán, planearán y supervisarán todas las actividades para realizar un evento.

COORDINADOR DE FINANZAS. Es el responsable del aspecto económico.

COORDINADOR DE PROGRAMA TECNICO. Es el responsable de planear y coordinar todas las actividades del evento mediante la elaboración de un cronograma de tiempos y espacios con antelación, así como seleccionar los recursos necesarios.

COORDINADOR EJECUTIVO. Se encarga de integrar a todos los coordinadores; su función principal es la de seleccionar la sede del evento y subsede, de ser necesario.

COORDINADOR DE PROMOCION. Se encarga de la campaña de publicidad del evento.

COORDINADOR DE PRENSA Y DIFUSION. Promueve el evento para lograr la máxima asistencia, facilita el trabajo de los medios de comunicación.

COORDINADOR DE TRANSPORTE. Se responsabiliza de todo lo relacionado con la transportación de participantes y equipo necesario.

COORDINADOR DE FESTEJOS. Tiene a su cargo las actividades artísticas y/o recreativas durante las diferentes actividades sociales del evento.

COORDINADOR DE ORNATO Y ROTULACION. Elabora los letreros necesarios para todo tipo de actividad social o de trabajo y supervisa la decoración de los aulas y auditorios.

COORDINACION DE SERVICIOS GENERALES. Su propósito fundamental es el de hacer los arreglos correspondientes a los servicios que se necesitan durante las sesiones de trabajo y eventos sociales y recreativos.

DURANTE

- Al final de cada sesión se recomienda recordar a los participantes que traigan su material requerido para la siguiente sesión (en el caso de que ellos se lo lleven consigo).
- Tanto los participantes como los instructores o ponentes, se sentirán motivados para trabajar, si se encuentran en aulas o auditorios aseados. Por lo que se sugiere dejar las instalaciones en condiciones adecuadas para el día siguiente.

- El coordinador deberá llevar un control de tiempo en el que se especifique la hora de entrada, salida, recesos o coffee break, comida, tiempo asignado para evaluaciones, etc. de tal forma que se apege de ser posible al cronograma establecido.
- Se recomienda planear las sesiones asignando tiempos excedentes con la finalidad de no rebasar el tiempo previsto a las mismas.
- Recomendamos que los manuales para los participantes cumplan los siguientes requisitos: carátula, objetivo general, temario, introducción, desarrollo del tema (con viñetas opcionales), compaginado, índice y bibliografía; lo anterior con una excelente ortografía presentando ante los asistentes un material didáctico realizado con calidad.
- A continuación mencionamos los requisitos que debe cubrir el material que integra el portafolio de un congresista:

TRIPTICOS; que convoquen al evento y que contengan la siguiente información; nombre del evento, organizadores, lugar y fecha del evento, tema principal, sinopsis, temario, ponente, actividades, a quién está dirigido, cuotas de inscripción y números telefónicos para dar mayores informes.

CUADERNO DE NOTAS; con el número de hojas necesarias para cubrir todo el evento.

PROGRAMA GENERAL DEL EVENTO; abarcando los siguientes puntos; bienvenida, objetivos, gufa de actividades para las sesiones plenarios y simultáneas con día, hora y sala correspondiente, festejos, comidas, recesos y sugerencias.

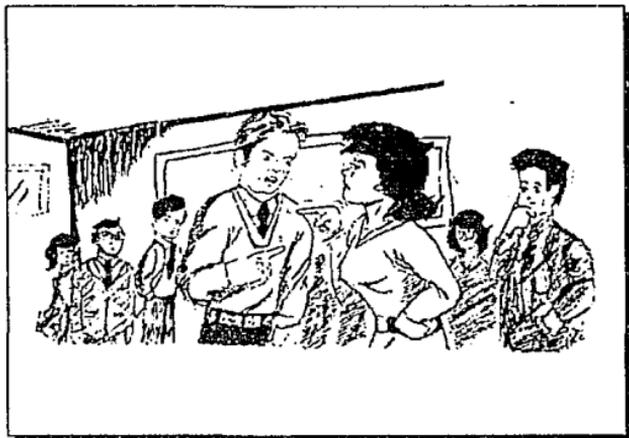
GAFETES O IDENTIFICADORES; con el fin de reconocer a los participantes del evento.

MEMORIAS; tienen por objeto captar la información y conclusiones de cada sesión. Los elementos que la integran son:

Presentación general.- Introducción (Objetivo del evento y a quién va dirigido); Sede (localización geográfica); Fecha del evento e Inauguración.

Desarrollo del evento.- Sesiones en orden cronológico, con el siguiente contenido: Tema; Duración; Objetivos, Ponentes y Conclusiones.

Cabe mencionar que en la actualidad, debido a los adelantos tecnológicos, las memorias se pueden elaborar en diskettes; sin embargo se debe tomar en cuenta que, en primer lugar, no todos los asistentes del evento tienen acceso a computadoras y, por otra parte, el programa en el que se lleve a cabo debe ser accesible.



Si durante el evento surgiera un conflicto entre los participantes, instructores, ponentes y organizadores, el coordinador deberá mostrarse imparcial, tratando de conservar el dominio de la situación sin alterarse.

- Observar durante el desarrollo del evento, el ambiente que prevalece lo cual hablaría del manejo de grupo, de tema y de técnicas que posee el facilitador.
- Todo coordinador deberá aceptar las críticas o sugerencias, que los participantes, instructores o ponentes le hagan durante el evento mostrando la madurez suficiente.

- Debido a las funciones que desempeña el coordinador, sobretodo en los eventos "A", éste puede ser considerado por el grupo o por el instructor como una autoridad o espfa, por lo que se recomienda que trate en lo posible integrarse al grupo.
- A continuación se mencionan los principales alimentos que podrán constituir el menú ya sea como buffet o servicio a la carta.

DESAYUNO. Jugos naturales, frutas de la estación, ensaladas, pan, cereales, hot cakes y huevos al gusto.

COMIDA. Cóctel de frutas o camarones, sopa, arroz, consomé, mariscos, platillos típicos y postres.

CENA. Sandwiches, hamburguesas y cereales.

BEBIDAS. Café, té, leche, sustituto de crema para café, cerveza, refresco, agua (mineral, simple o preparada) y vino (tinto, blanco, coñac, etc.).

- Se debe respetar la decisión de algunos asistentes con respecto al no consumir bebidas alcohólicas.
- Como mencionamos en el capítulo anterior, la música juega un papel muy importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo también es recomendable amenizar los recesos con música de fondo.

Dentro de la gran variedad que nos puede dar la música para cada evento, hemos seleccionado algunas melodías que se podrán utilizar de acuerdo al objetivo grupal que se pretenda.

Algunas melodías, dentro de la *música de relajación* son:

Forever in love de Kenny G. Breathess; El Mar de Richard Clayderman; Emmanuel Anónimo (tema original de la película); Rfo de Enya; Sentimental de

Kenny G. Breathess; Tema de Romeo y Julieta de Richard Clayderman; Morning de Kenny G. Breathess; Matrimonio de Amor de Richard Clayderman; El Amor es Triste de Paul Muriat; Balada para Adelina de Richard Clayderman; Piano de Bebu Silveti; Playas de Ensueño de Orquesta Europea; Sonámbulo de Orquesta Europea; Concierto Violín y Orquesta Núm. 35 de Tchaikovsky.

Algunas melodías, dentro de la *música eufórica o de energización* son:

Banana de Garibaldi; Que te la Pongo de Garibaldi; Este Ritmo se Baila Así de Chayanne; Conga de Ricardo Montaner; Palo Bonito de Chayanne; La Bilirrubina de Juan Luis Guerra; Baila mi Rumba de José Luis Rodríguez; Bonita de Mijares; Repítelo de Santana; Despiertame Antes de Irte de Wham!; Born to be alive de Patrick Hernández; Square Rooms de Al Corley.

Algunas melodías, dentro de la *música de reflexión* son:

Felicidad de Victor Iturbe; Gracias a la Vida de Tania Libertad; Cuanto Gane, Cuanto Perdí de Pablo Milanés; Himno a la Alegría de José Luis Rodríguez; Mi Viejo de Piero; Jesús Verbo No Sustantivo de Arjona; Cantares de Joan M. Serrat; Deja de Yuri; Hombre de J. Ma. Napoleón; No Soy de Aquí, No Soy de Allá de Alberto Cortéz; Vive de J. Ma. Napoleón; La Vida Sigue Igual de Julio Iglesias; Cantaré Cantaras Artistas Varios; Camina Siempre Adelante de Alberto Cortéz; Tiempo de José José y Marco A. Muñiz.

- En los eventos en los que se permita poner música se sugiere, que el coordinador, mantenga variación entre las melodías y cuidar que éstas sean populares para no provocar cansancio o aburrimiento entre los asistentes.
- Supervisar en aulas o auditorios horario de ocupación, limpieza, montajes, cambios de última hora, ventilación, calefacción, aire acondicionado, alumbrado, luz directa, materiales, equipos, cortinas, acústica, etc.

- Las personas que funjan como coordinadores deberán hacer uso de todas sus capacidades como iniciativa, creatividad, toma de decisiones, entusiasmo (solicitando aplausos) y tolerancia, que posean.
- En eventos como congresos, se deben realizar actividades de apoyo a los participantes como por ejemplo; juntas de intercambio de personal, bolsa de trabajo a demás de la compra y venta de artículos básicos en el giro de las empresas asistentes.

DESPUES

- Una vez concluido el evento es de suma importancia actualizar periódicamente el directorio de los asistentes, cuidando que incluya los números telefónicos, número de fax y domicilio así como de las personas involucradas directamente en la organización del evento.
- Al finalizar el evento, el coordinador podrá dar a los asistentes, información sobre próximos eventos de capacitación a efectuarse.
- El éxito de un buen coordinador, depende en gran medida, de la capacidad que posea de orientación y convencimiento y no, de imposición con actitudes agresivas, irónicas o de prepotencia, ya que debe propiciar la participación y la motivación.
- Es importante considerar la realización de talleres y actividades post-evento de tal forma, que ésto nos sirva como apoyo en la evaluación de resultados.
- Sugerimos realizar un periódico mural con reportajes alusivos a las actividades más sobresalientes del evento.
- Un punto muy importante, para el coordinador, consiste en tener

siempre a la mano - durante la realización de un evento -, un portafolio que cuente con lo más indispensable para el desarrollo del mismo; gis, plumón marca textos, plumón para rotafolio (negro y rojo), masking-tape, tijeras o navaja, lápices, extensión eléctrica, cassettes de música (eufórica, relajación y reflexión), etiquetas autoadheribles, etc.

3.2 CONCLUSIONES

México gracias a la apertura comercial actual, es considerado como un país apto para la inversión. Por lo tanto se debe tomar en cuenta los factores que influyen para su mejoramiento de tal forma que éste se encamine al éxito. Uno de estos factores lo constituye el elemento humano por lo que hay que enfatizar el papel que desempeña la capacitación para tal fin.

La capacitación no significa que se tiene que invertir en la compra de maquinaria nueva o el uso de equipo sofisticado sino más bien en un cambio de mentalidad; un ejemplo de esto lo constituyen los Japoneses, quienes han logrado que la administración de sus empresas adopten nuevas técnicas, las cuales no precisamente se han basado en cambios físicos.

33

Específicamente, en el área de capacitación cada vez se tiene mayores exigencias que desafortunadamente no son atendidas. Se requiere concientizar a las empresas, a cerca de la importancia que tiene el diseñar eventos que cuenten con calidad a través del establecimiento de programas enfocados a la coordinación de los mismos.

No obstante a este último punto no se le ha dado la relevancia que tiene, de la misma forma esto sucede con aquellas personas que pueden ocupar el puesto de coordinador, ya que se requiere un entrenamiento específico apoyándose en las áreas de recursos humanos, financieros y técnicos.

Como resultado de esta investigación se encontró que dentro de la planeación, las funciones del coordinador están insuficientemente orientadas respecto a las necesidades actuales de cada evento ya que existe una ausencia total de sistemas de información que permitan conocer e intercambiar experiencias, métodos y procedimientos que podría seguir un coordinador.

Hasta ahora las funciones del coordinador se han limitado a apoyar eventos en

forma reactiva; es decir, que toma decisiones basado en su propio criterio sin tomar en cuenta lo que el conductor del grupo y los participantes necesitan. Actualmente no puede continuar dando un servicio responsivo; es decir, sólo "organizando", por lo que requiere tener la capacidad de dar respuesta pronta y eficaz a las diferentes necesidades que se generen antes, durante y después de un evento.

Una estrategia inicial para lograr lo anterior, consistirá en cambiar el enfoque tradicional con el que se conceptualiza al coordinador, modificando actitudes y desapareciendo vicios ancestrales concernientes a la coordinación.

Para contribuir a este fin el presente trabajo propone una alternativa en la habilitación de coordinadores, durante el desarrollo de un evento. Esto, sin ser la panacea, es una herramienta efectiva para contribuir al cambio.

Por otro lado, marca la pauta para que en futuras investigaciones se elabore un instrumento válido y confiable que valore la actuación del coordinador ya que generalmente es evaluado por cuestionarios limitados que no abarcan todas sus funciones, calificando aspectos que en la mayoría de las ocasiones no le corresponde a él corregirlos.

Una alternativa más para la habilitación de coordinadores de capacitación, radica en la implementación de grupos académicos participativos. Este método fue creado por el Mtro. A. Jaime Grados Espinosa quien refiere que: "*... esta técnica tiene muchas bondades y ofrece nuevas alternativas. Contando con la capacidad de compromiso y de trabajo de las personas que en él intervienen, dándoles la posibilidad de ser un miembro activo, participativo y creativo; donde los integrantes experimentan un crecimiento, mediante el trabajo en equipo y la retroalimentación*". (citado en Ramírez Gutiérrez, 1991, p. 70).

Es de suma importancia fomentar ante quienes llevan a cabo la capacitación, una cultura organizacional que promueva la productividad, la calidad y la eficiencia

como formas de vida y de trabajo y como elementos sustantivos para la superación profesional.

Lamentablemente la coordinación de eventos es una tarea muy desgastadora y a veces ingrata, pues muchas empresas valoran la calidad de la capacitación en función de la eficiencia con que se realiza un evento y en razón a la evaluación del impacto que éste produce en los participantes.

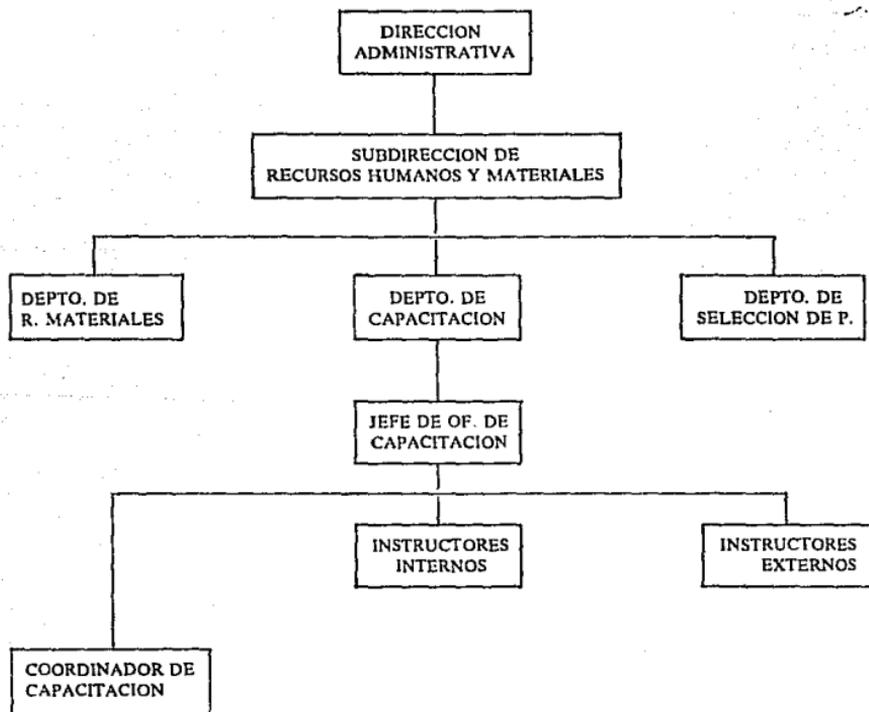
Aunado a lo anterior, cabe señalar que las funciones de coordinación demandan urgencia, tiempo y esfuerzo, desafortunadamente ésto no es tomado en cuenta para su entrenamiento, por lo que dichos aspectos deben equilibrarse.

Finalmente una tercera opción para la habilitación del coordinador es la utilización de este trabajo como una guía de entrenamiento para coordinadores.

ANEXOS

ANEXO NUM. 1 NIVEL JERARQUICO DEL COORDINADOR

La presente estructura organizacional describe los elementos que intervienen en un Departamento de Capacitación siendo flexible y adaptable a las necesidades específicas de cada empresa.



ANEXO NUM. 2. PRINCIPALES MATERIALES

DIDACTICOS



AYUDAS IMPRESAS.

Son los recursos que ofrecen información relevante y para los cuales se requiere de una preparación específica, en ocasiones con ayuda del instructor o de los ponentes que conducirán el evento, de acuerdo al tema que se trate. Entre éstos encontramos; manuales, memorias del evento, hojas de trabajo, resúmenes, folletos y trípticos; algunos otros ya están elaborados como por ejemplo; revistas y libros.

** Con respecto a los costos presentados en este anexo, cabe mencionar tres aspectos importantes.*

1. Esta información fue obtenida en diferentes centros comerciales y son susceptibles de variar de acuerdo a las diferentes marcas y establecimientos que existen en el mercado.

2. A todos los precios anteriores se les debe agregar el 10 % de IVA

3. Debido a la poca vigencia que puede tener ésta información, consideramos necesario referirnos a la equivalencia actual (agosto de 1993) que tiene el dolar con respecto al peso mexicano; un dolar equivale a tres nuevos pesos con veinte centavos, moneda nacional.

La reproducción de éstos, actualmente tiene un costo de Nc .10* cada hoja; engargolar una manual de 20 a 30 págs. cuesta N\$ 3.00 en promedio.

FRANELOGRAMA.

Son figuras o letras, generalmente elaboradas en cartón, con elementos básicos de un tema en particular, que se adhieren por la acción de dos superficies fibrosas, ya que tienen en la parte anterior uno o varios cortes de lija gruesa que hacen posible la adherencia a la francla.

El costo de un franelograma varia de acuerdo al número y tamaño de las letras que se utilicen. En el mercado actual podemos encontrar paquetes de letras como los siguientes:

Paquete con 700 letras (surtidas) de 13 mm con un costo de N\$ 70.00

Paquete con 700 letras (surtidas) de 20 mm con un costo de N\$ 80.00

Paquete con 700 letras (surtidas) de 25 mm con un costo de N\$ 90.00

Sin embargo, su precio puede ser aún menor si se elaboran figuras de cartón u otro material semejante.

MAGNETOGRAMAS.

Figuras o letreros, generalmente elaboradas en cartón, con elementos básicos de un contenido a base de imágenes sencillas, las cuales llevan pegado al dorso una porción de material magnético para asegurar su adherencia a una superficie metálica.

El costo de un magnetograma varia de acuerdo al número y tamaño de las letras que se utilicen. En el mercado actual podemos encontrar paquetes de letras como los siguientes:

Paquete con 400 letras (surtidas) de 30 mm con un costo de N\$ 140.00

Paquete con 350 letras (surtidas) de 40 mm con un costo de N\$ 165.00

Sin embargo, su precio puede ser aún menor si se elaboran figuras de cartón u otro material semejante.

ARTICULOS DE PAPELERIA.

Aquí encontramos los accesorios necesarios durante el desarrollo de un evento como son; hojas blancas (tamaño carta, oficio y rotafolio), tarjetas blancas, etiquetas autoadheribles, cinta adhesiva o masking-tape, folder's o carpetas, plumones (tinta fugaz, tinta permanente, marcador de textos, etc.), lápices, plumas, clips, etc.

A continuación se menciona el costo actual que tienen los principales artículos de papelería:

- Hojas blancas tamaño carta (paquete con 500 hojas) N\$ 16.00
- Tarjetas blancas de 5 X 8 cms. (paquete con 100 piezas) N\$ 8.50
- Etiquetas autoadheribles de 5 X 10 cms. (paquete con 80 piezas) N\$ 6.00
- Caja de gises N\$ 1.00
- Borrador para pizarrón o pintarrón N\$ 2.60
- Plumones acuacolor para elaboración de rotafolios (paquete con 10 pzs.) N\$ 38.40
- Plumones de tinta fugaz para pintarrón (paquete con 4 piezas) desde N\$ 13.00 hasta N\$ 47.00
- Plumones de tinta permanente solubles al alcohol o al agua, para acetatos (paquete con 4 piezas) N\$ 21.00
- Plumones marca-textos (cada pieza) N\$ 4.50

- Plumas (1 pieza) Nc .50
- Lápices (1 pieza) Nc .60
- Cinta adhesiva o masking-tape N\$ 1.80
- Resistol lápiz adhesivo (1 pieza) N\$ 4.00
- Folder's tamaño carta (100 piezas) N\$ 22.00
- Señalador de pluma (1 pieza) N\$ 7.00
- Discos flexibles para computadora; 5¼ alta densidad N\$ 40.00
- Discos flexibles para computadora; 5¼ baja densidad N\$ 30.00
- Discos flexibles para computadora; 3½ alta densidad N\$ 45.00
- Discos flexibles para computadora; 3½ baja densidad N\$ 40.00

LAMINAS.

Es la representación gráfica de un objeto o proceso cuya información requiere de una observación prolongada. Una serie de láminas estructuradas en una secuencia lógica constituye un rotafolios.

Cabe mencionar que las gráficas - representación de datos estadísticos - y diagramas - representación sobre un sistema de coordenadas - constituyen también láminas.

El costo de un ciento de hojas tamaño rotafolio es de N\$ 32.00

PERIODICO MURAL.

Este material, que constituye también un medio de comunicación, es realizado generalmente por los propios participantes de un evento.

Su costo puede variar debido a que se realiza con materiales que no necesariamente se tienen que comprar, como por ejemplo; revistas, folletos, ilustraciones, etc.

TRANSPARENCIAS, RETROTRANSPARENCIAS O ACETATOS.

Hoja de acetato sobre la cual se escribe o se representa lo que se desea proyectar con ayuda de plumones especiales (de tinta permanente soluble al alcohol o al agua). En este material se presenta información básica sin muchos detalles integrando en forma gradual y dinámica un proceso.

Generalmente se encuentran disponibles con fondo transparente línea negra, fondo de color línea negra, fondo transparente línea de color y en rollos de 22 cms. X 15 mts. o en hojas tamaño carta, infrarrojos o xerográficas.

Actualmente su costo en el mercado es de N\$ 20.00 la caja de 25 hojas de 8½" X 11"; este costo puede variar de acuerdo a la marca (Labelon, Misermi, 3M, etc.) y a las características particulares del acetato requerido. Por otra parte, la reproducción en fotocopiado varía de N\$ 1.80 a N\$ 2.50 cada acetato.

DIPOSITIVAS.

Material transparente (fotografías o grabados), de proyección de imágenes fijas. Sus formatos son muy variados ya que se pueden montar en marcos de cartón, plástico o metal.

El costo de éstas varía de acuerdo al rollo fotográfico empleado y a las características de su montaje.

Por ejemplo; las diapositivas montadas sobre marco de cartón tienen un costo de N\$ 28.00 por 36 exposiciones o bien N\$ 25.00 por 24 exposiciones y su revelado tarda de 1 a 2 horas aproximadamente.

FILMINAS.

Película de vistas fijas de 35 mm. Consta de un número variable de fotogramas, de cuadro entero (24 X 36 mm.) o de medio cuadro (18 X 24 mm.). En otras palabras podemos decir que, las filminas son una serie fija de diapositivas individuales, colocadas en una sola tira de película de 35 mm. Se utilizan en la presentación de un tema secuenciado y para poder visualizar las diferentes fases de un proceso.

Su costo actual en el mercado es de N\$ 30.00 el revelado de 36 exposiciones.

PELICULAS.

Secuencias visuales y sonoras, interrelacionadas y dotadas de un ritmo, que permiten el impacto de un determinado tema.

Los filme's pueden ser instructivos (suministran conocimientos e ideas) o recreativos (persiguen la sana diversión y el recreo).

En nuestro país existen lugares especializados, como Ebesa o Mel, quienes venden y rentan películas en video cassettes para el área de capacitación cubriendo básicamente los siguientes rubros; Relaciones Humanas y Laborales (actitudes, solución de conflictos, análisis transaccional, asertividad, comportamiento humano, comunicación, educación sexual, superación personal, etc), Administración (por objetivos, del tiempo, etc.), Dirección de Personal (evaluación del desempeño, inducción de personal, liderazgo, motivación, supervisión, toma de decisiones, trabajo en equipo, etc.), Calidad (calidad total, círculos de calidad, productividad, servicio al cliente, etc.), Seguridad e Higiene (prevención de accidentes, primeros auxilios, etc.), Capacitación Técnica (hotelería, informática, computación, etc.), entre otros.

El costo promedio de estos servicios es el siguiente:

Renta diaria.

En formato beta y vhs N\$ 150.00

En formato de 16 mm. N\$ 90.00

Convenios de arrendamiento.

En formatos beta y vhs.

10 títulos\semana	vigencia 1 año	N\$ 2,650.00
25 títulos\semana	vigencia 1 año	N\$ 5,950.00
50 títulos\semana	vigencia 1 año	N\$ 10,800.00

En formato de 16 mm.

10 títulos\2 días	vigencia 1 año	N\$ 990.00
25 títulos\2 días	vigencia 1 año	N\$ 2,250.00
50 títulos\2 días	vigencia 1 año	N\$ 4.050.00

VIDEO CASSETTES.

Material de paso del magnetoscopio (aparato especializado para grabar y reproducir imágenes de televisión en cinta magnética), constituido por una cinta, en sistema cerrado, o por cartridges en cinta incorporada y que permite la constitución de un denso archivo, en el que se guardan los programas más consolidados.

Existen diferentes formatos entre los que se encuentran; Beta, VHS, 8 mm, VHS Compacto, Super VHS, Betacam 3/4" y 1".

El costo actual en el mercado de los principales formatos es el siguiente, sin embargo éste puede variar debido al formato y marca (Sony, Ampex, etc.):

Película en formato beta N\$ 13.00
Película en formato vhs N\$ 15.00

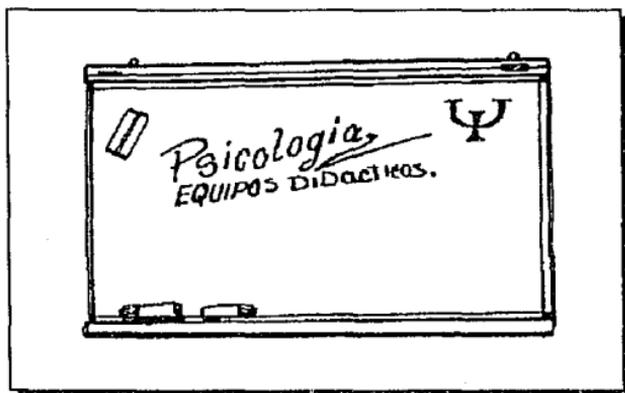
AUDIO CASSETTES.

Son cintas magnéticas de audio disponibles en cassettes sin fin, micro cassettes y carrete abierto. Las hay de diferente duración; 60, 90, 100 o 120 minutos.

El costo varia de acuerdo a la marca (por ejemplo Sony o Ampex), sin embargo, el precio promedio es el siguiente:

Cassette de 60 minutos N\$ 3.00
Cassette de 90 minutos N\$ 5.00
Cassette de 100 minutos N\$ 7.00
Cassette de 120 minutos N\$ 12.00

ANEXO NUM. 3 PRINCIPALES EQUIPOS DIDACTICOS



PIZARRON.

Es un tablero que proporciona la oportunidad de adaptarlo a muchos usos visuales. Como en él, no hay nada confeccionado, la persona que lo utiliza puede desarrollar toda su habilidad e imaginación para dar un significado visual, a medida que va explicando un tema.

Existen diferentes tipos de pizarrones y su costo puede variar de acuerdo al modelo y marca (Corzo, Alfher, Anderson, Alfa Mex, etc.), como por ejemplo:

Pizarrón musical.- utilizado para la enseñanza del solfeo. Su costo en el mercado es de N\$ 600.00*

** Con respecto a los costos presentados en éste anexo, cabe mencionar tres aspectos importantes.*

1. Esta información fue obtenida en diferentes centros comerciales y son susceptibles de variar de acuerdo a las diferentes marcas y establecimientos que existen en el mercado.

2. A todos los precios anteriores se les debe agregar el 10 % de IVA

3. Debido a la poca vigencia que puede tener ésta información, consideramos necesario referirnos a la equivalencia actual (agosto, 1993) que tiene el dolar con respecto al peso mexicano; un dolar equivale a tres nuevos pesos con veinte centavos, moneda nacional.

Pizarrón metálico.- sujeta folios o magnetogramas por lo que también recibe el nombre de magnetógrafo. El costo actual de un pizarrón de estas características y de las siguientes dimensiones 1.20 X 2.40 mts. es de N\$ 700.00

Pizarrón de corcho o papel.- en él se cuelga, pega, engrapa o cose información referida a un mismo tema. El costo actual de un pizarrón de corcho, forrado con paño, varía de N\$ 600.00 a N\$ 900.00 de 1.20 X 2.40 mts. de dimensión.

Pizarrón de superficie verde o negra.- fabricados de madera, pizarra o encerado. Para este tipo de pizarrones se utilizan gises blancos o de diferentes colores. El costo actual de un pizarrón con estas características y de las siguientes dimensiones 1.20 X 2.40 mts. es de N\$ 600.00

Pizarrón electrónico.- es utilizado como pizarrón convencional, tiene 2 superficies de escritura y se encuentran disponibles en material acrílico flexible. Se desplaza eléctricamente en ambos sentidos (de izquierda a derecha o viceversa); cuenta con copiadora, reductora térmica a tamaño carta (por si la información se requiere impresa). Su costo actual en el mercado varía de acuerdo a la dimensión del mismo pero un aproximado es de N\$ 8,000.00 y se puede encontrar disponible en la marca Boardfax Kiss-10. Cabe mencionar que el pizarrón electrónico es recomendable instalarlo en aulas donde se lleven a cabo eventos dirigidos a personal directivo.

PINTARRON.

Este recurso comparte en su mayoría las características del pizarrón. Es una superficie lisa, blanca, enmarcada, generalmente magnetizada (lo que permite la colocación de magnetogramas), cubierta por una ligera capa que lo protege y facilita el deslizamiento del plumón, que es el medio complementario del mismo. Sólo se pueden utilizar plumones de tinta fugaz (no aguacolor o tinta permanente).

El costo actual, de un pizarrón con estas características y de las siguientes dimensiones 1.20 X 2.40 mts. es de N\$ 700.00

FRANELOGRAFO.

Es una superficie rectangular cubierta de franela o fieltro que permite poner y quitar elementos que constituyen un todo y que son elaborados previamente (franelogramas).

El costo de un franelógrafo de corcho, ranurado y con una cubierta de vidrio es de N\$ 2,700.00 o bien sin vidrio es de N\$ 1,000.00

MAGNETOGRAFO O PIZARRON METALICO.

Tablero didáctico construido por una superficie de material magnético (plancha de hierro o material artificial de propiedades magnéticas) sobre la cual se colocan figuras diversas (magnetogramas) en el orden o secuencia que requiera la presentación que se trate formular. La superficie del tablero permite su empleo como pizarrón, combinando así dos usos.

El costo actual, de un pizarrón con estas características y de las siguientes dimensiones 1.20 X 2.40 mts. es de N\$ 700.00

ROTAFOLIO.

Tablero didáctico que permite rotar láminas conforme se va desarrollando la sesión tratando todos los puntos básicos de un contenido sin cometer omisiones ni alterar el orden.

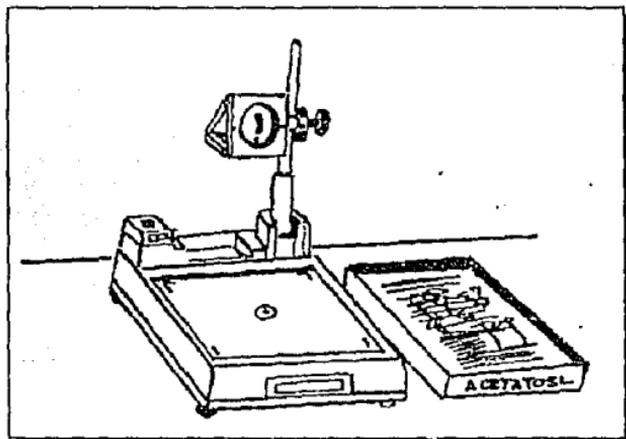
Comparte las características de un magnetógrafo, pizarrón y pintarrón ya que sus respaldos son blancos o verdes generalmente magnetizados. Los hay estacionarios o portátiles, con patas telescópicas y asa para su transportación.

El costo actual de los rotafolios estacionarios o fijos es de N\$ 500.00 y de los portátiles o plegables es de N\$ 600.00

PROYECTOR DE ACETATOS O RETROPROYECTOR.

Aparato que permite ilustrar a base de placas transparentes (acetatos o transparencias) fácilmente removibles, o con un rollo de papel acetato, el contenido de un tema. Sus elementos principales son; foco de luz, dos espejos de reflexión, un condensador y un enfriador.

Actualmente en el mercado se encuentran de dos tipos:



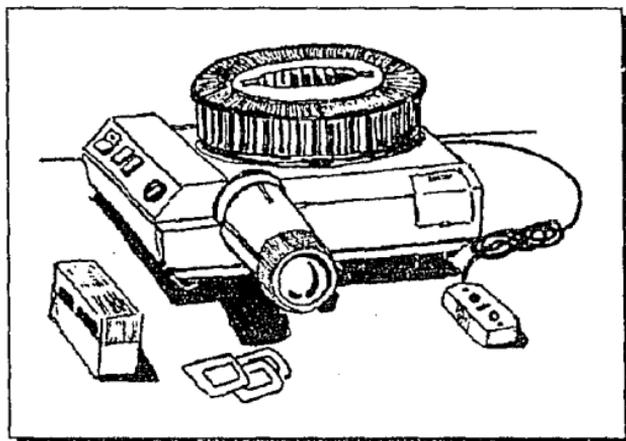
PROYECTOR DE ACETATOS PORTATIL

Portátil.- Es ligero, compacto y tiene un brazo plegable con lente, se puede utilizar con acetatos de 25 X 25 cms. de dimensión. Se encuentran disponibles en diferentes marcas (3M o Elmo) y modelos. Su costo es de N\$ 1,600.00

Estacionario.- Es un aparato de tamaño grande, por lo que su transportación es difícil, se utiliza en aulas que cuentan con pantallas de hasta 3 X 3 mts. Se encuentran disponibles en diferentes marcas (3M, Elmo, Da-lite, Kodak, etc.) y modelos. Su costo es de N\$ 1,000.00

PROYECTOR DE DIAPOSITIVAS.

Aparato que sirve para reproducir imágenes fijas sobre una pantalla. Sus elementos principales son; fuente de luz (lámpara o foco), modificador de rayos luminosos que proceden de la fuente (condensador), sistema que sirve para colocar la diapositiva que se proyecta (chasis, guía o carrusel) y lente o juego de lentes. Básicamente existen dos tipos de proyectores:



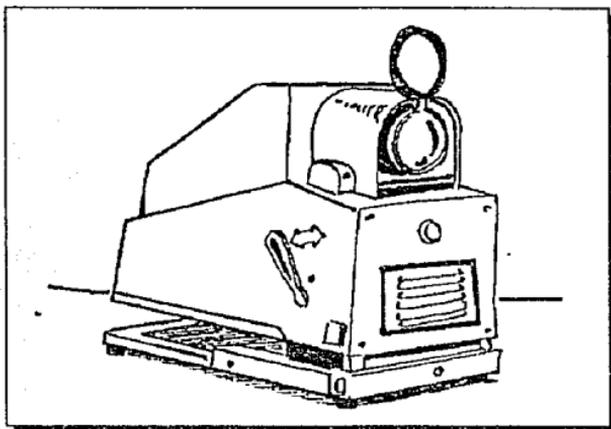
PROYECTOR DE DIAPOSITIVAS DE 35 MM

Proyector de diapositivas de 35 mm.- Con lentes intercambiables, enfoque automático, cable de control remoto, posibilidad de conexión de programadores, archivero tipo carrusel para 80 diapositivas. Se encuentran disponibles en diferentes marcas (Kodak, Elmo, Cabin, etc.). Su costo es de N\$ 2,450.00

Proyector visor/sonoro para diapositivas de 35 mm.- Es portátil y ligero, cuenta con pantalla propia de 23 X 23 cms., sincrograbadora integrada con sonido para un auditorio de hasta 20 personas proyectando la imagen de 2 X 2 mts., utiliza un archivero tipo carrusel con capacidad de 80 diapositivas y cuenta con cable de control remoto para su uso. Se encuentran disponibles en diferentes marcas (Kodak y Eiki). Su costo es de N\$ 6,500.00

PROYECTOR DE CUERPOS OPACOS.

Tiene como finalidad específica proyectar ilustraciones, fotografías, cartas, páginas de libros, objetos en tercera dimensión cuyo espesor sea mínimo y en general, cuerpos opacos que no requieren una preparación especial. Se encuentran disponibles en tres diferentes modalidades:



PROYECTOR DE CUERPOS OPACOS ESTACIONARIO

Proyector de cuerpos opacos portátil o estacionario.- Proyectan fotografías de 12 X 12 cms. en blanco y negro o color, libros, revistas, folletos y, en el caso del proyector estacionario, pequeños objetos tridimensionales de hasta 8 cms. de alto. Para su uso se requiere de lugares oscuros.

Se encuentran disponibles en diferentes marcas (Da-lite y Apollo) y modelos. Un proyector portátil tiene un costo de N\$ 3,500.00, mientras que un proyector estacionario cuesta N\$ 4,300.00

Proyector dual.- Se utiliza en lugares semi-iluminados, proyecta material transparente (como acetatos), material opaco en tamaño de 27 X 27 cms. (como revistas o libros) y pequeños objetos tridimensionales. Se proyecta en distancias desde 1.25 mts. hasta 3 mts. y amplifica de 3 a 8 veces. Se encuentran disponibles en marcas como Plus Superview DP10 y su costo es de N\$ 8,000.00

Proyector de video.- Aparato que hace el trabajo de proyector de acetatos y proyector de cuerpos opacos, transfiriendo la imagen a una televisión o a un proyector de video y cuenta con entrada para micrófono. Se encuentran disponibles en marcas como Apollo y su costo es de N\$ 25,000.00

PROYECTOR DE CINE DE 16 MM.

Aparato que proyecta imágenes con movimiento y sonido (películas). Este tipo de proyectores, generalmente presentan las siguientes características; reproducción de sonido óptico o magnético, enhebrador de canal, amplificador de 25 watts, salida para bocina externa, aceptando bobinas hasta de 2000 pies, reembobinado directo y bocina incorporada.

VIDEO CASSETERA.

Equipo didáctico que permite proyectar, en televisión, videocasetes en formatos beta o vhs.

Existen en el mercado video grabadoras (en formatos beta, vhs, 3/4" y 8 mm), video grabadoras y reproductoras (en los formatos mencionados anteriormente) y video proyectores portátiles (que se conectan a cualquier casetera, reproductora de video disco o computadoras personales).

Su costo varía de acuerdo a la marca (Sony, Hitachi, Aiwa, Panasonic, Sharp, etc.), formato y funciones que tenga.

Video grabadora y reproductora en formato beta tiene un costo de N\$
Video grabadora y reproductora en formato vhs tiene un costo de N\$

Cabe mencionar que el uso de una video casettera, generalmente va acompañada de un televisor, por lo que consideramos oportuno referirnos al costo que este último tiene. Sin embargo se debe tomar en cuenta que el precio puede variar debido a la gran diversidad de marcas que existen.

Un televisor a color, de 20", control remoto, entrada para video casettera y 80 canales es de N\$ 4,000.00

PROYECTOR DE VIDEO BARCODATA.

Proyector que contiene tres lentes de muy alta resolución y que proyecta imágenes de 1 a 6 mts. de ancho provenientes de computadoras, videos, video cámara, video disco o antena parabólica.

Su costo actual en el mercado varía de N\$ 12,000.00 hasta N\$ 65,000.00 y se encuentra disponible en la marca Barco.

CAMARA.

Es un aparato capaz de grabar imágenes y dejar constancia de ellas. Su variedad crece con el avance técnico por lo que las hay; fotográficas, de corta filmación o de video, de cine y televisión.

Su costo varía de acuerdo a la marca (Kodak, Vivitar, Canon, Minolta, Sony, Hitachi, JVC, Panasonic, Sharp, etc.), modelo y funciones que tenga.

Cámara fotográfica desde N\$ 1,700.00 hasta N\$ 3,000.00

Cámara para filmación desde N\$ 3,600.00 hasta N\$ 25,000.00 (dentro de éstas se encuentran cámaras profesionales para cine y televisión).

CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION.

Sistema de televisión en el cual el aparato emisor y el receptor están unidos por cables, consta básicamente de una cámara fija y otra móvil como mínimo, un control de imagen y varios receptores instalados en diversas aulas, generalmente incluye una video cassettera, una de sus principales ventajas, es que se pueden realizar programas propios y autónomos sin conexión con ningún canal comercial.

La adaptación de un circuito cerrado de televisión, se realiza básicamente en aulas o auditorios que frecuentemente requieren de este servicio, es decir, en instalaciones permanentes, por lo que su costo es de acuerdo a necesidades específicas.

AUDIO GRABADORA.

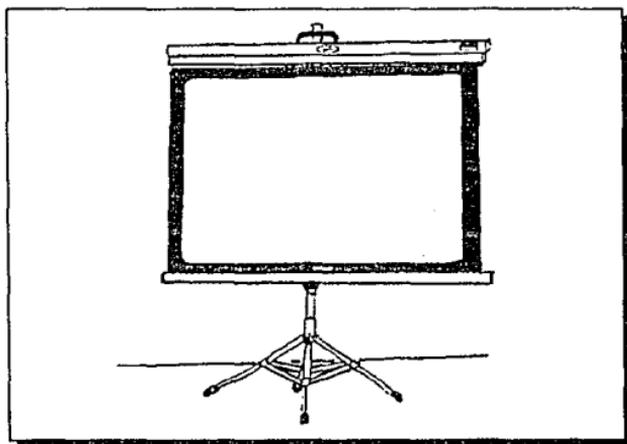
Es un medio que permite el desarrollo de lecciones con una metodología sonora. En la actualidad encontramos grabadoras deck, que poseen un sistema dolby, contador de tiempo real, control remoto, auto-reversa, paro automático, selector de tipos de cintas, entrada para audífonos, doble cassettes y copiado en alta velocidad.

Su costo varía de acuerdo a la marca (Sony, Panasonic, Aiwa, etc) y modelo; un costo promedio es de N\$ 400.00

PANTALLAS.

Lámina de madera, papel, tela u otro material que se utiliza para proyectar en ella imágenes fijas o animadas (acetatos, cuerpos opacos, diapositivas, películas, etc.).

Existen una gran variedad de ellas:



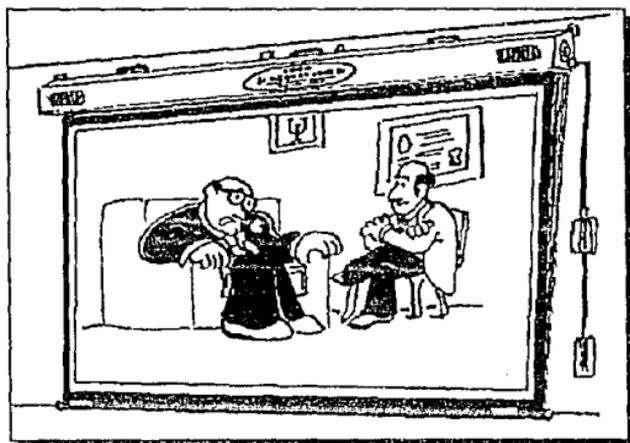
PANTALLA DE TRIPIE

Pantalla de proyección de tripie.- Con tripie metálico plegable y vástago de altura ajustable, portátil, en tela de cuentas de cristal para mejor reflectancia o blanco mate para mayor ángulo de visión.

El costo de una pantalla de estas características, disponible en marca Da-lite y de 1.27 X 1.27 mts. de dimensión es de N\$ 1,300.00

Pantalla de proyección de colgar.- Elaboradas en tela de cuentas de cristal para mayor reflectancia o en tela blanco mate para mayor ángulo de visión y con mecanismo enrollable retráctil.

El costo de una pantalla de estas características, disponible en marca Da-lite y de 1.27 X 1.27 mts. de dimensión es de N\$ 800.00



PANTALLA DE PROYECCION ELECTRICA

Pantalla de proyección eléctrica.- Enrollable en su propia caja, puede ocultarse en el plafón o colgarse en la pared, en tela de cuentas de cristal para mayor reflectancia o blanco mate para mayor ángulo de visión y control de interruptor, por sus dimensiones, se utiliza para oficinas o grandes auditorios.

El costo de una pantalla de estas características, disponible en marca Da-lite y de 1.27 X 1.27 mts. de dimensión es de N\$ 4,000.00

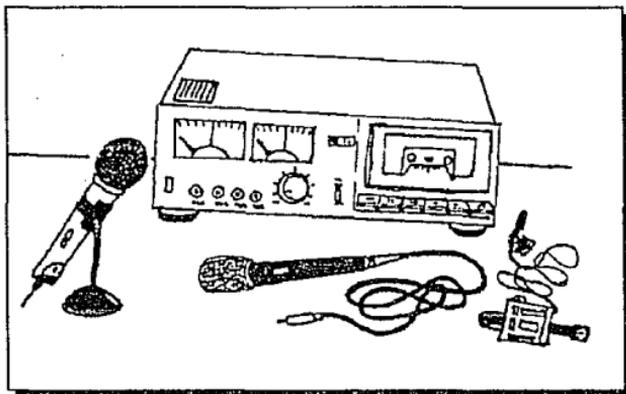
Pantalla polarizada de proyección trasera.- Se utiliza en lugares semi-iluminados, de techos bajos o cuando se requiera que el operador y el equipo de proyección estén ocultos. Esta pantalla requiere total oscuridad en la parte trasera y se encuentran disponibles en material rígido, cristal o acrílico para instalaciones permanentes.

El costo de una pantalla de estas características, disponible en marca Da-lite y de 1.27 X 1.27 mts. de dimensión es de N\$ 4,500.00

MICROFONOS.

Son el complemento de un equipo de sonido y los hay de mano, solapa, ambientales e inalámbricos, con alcance hasta de 100 mts.

Su costo puede variar de acuerdo al tipo de micrófono que se requiera, por ejemplo, un micrófono inalámbrico los hay en el mercado desde N\$ 900.00 hasta N\$ 3,000.00 en marcas como; Vox, Shure, Panasonic, etc.



EQUIPO DE SONIDO.

Aparato que amplifica el sonido estereofónico, con mezcladora, equalizador y bocinas disponibles entre 100 y 2400 watts, reproductor de discos compactos, etc.

Actualmente su costo en el mercado puede variar debido a la gran diversidad en marcas (Onkio, Shure, Aiwa, Panasonic, Sony, etc.) y modelos, sin embargo, los podemos encontrar desde N\$ 2,000.00 hasta N\$ 11,000.00

AMPLIFICADOR DE AUDIO Y VIDEO.

Este es un equipo altamente especializado para grandes eventos, debido a su alcance de visión y por que se compone de diferentes aditamentos.

Consta de pantallas que cuentan con un mecanismo eléctrico operado a control remoto, con una dimensión desde 50" hasta 100"; video proyectores; monitores; bocinas; compact disc, etc., por lo anterior su costo puede variar.

A continuación mencionamos el costo de algunos de sus elementos.

Amplificador para audio y video	N\$ 3,700.00
LX - SS	N\$ 2,000.00
PRO III	N\$ 1,000.00
CS - 5	N\$ 600.00
Compact disc GCD - 575	N\$ 3,000.00
Pantalla de 50"	N\$ 13,000.00
TOTAL	N\$ 23,300.00

ALTAVOZ.

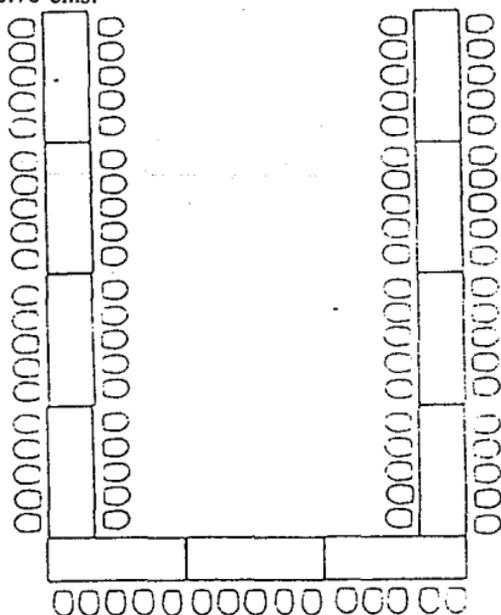
Es un amplificador de voz portátil, con potencia de 15 a 20 watts, funciona con baterías y micrófono. Su costo actual en el mercado es de N\$ 1,200.00

ANEXO NUM. 4 MONTAJE Y MOBILIARIO

MONTAJE PARA AULAS.

EN FORMA DE " U "

En esta modalidad se usan mesas rectangulares de 1.80 mts. X 75 cms., de 1.20 mts. X 75 cms. o de 2.40 mts. X 75 cms., de acuerdo a la cantidad de personas asistentes al evento. El espacio que normalmente se requiere para una persona por mesa es de 0.70 cms.



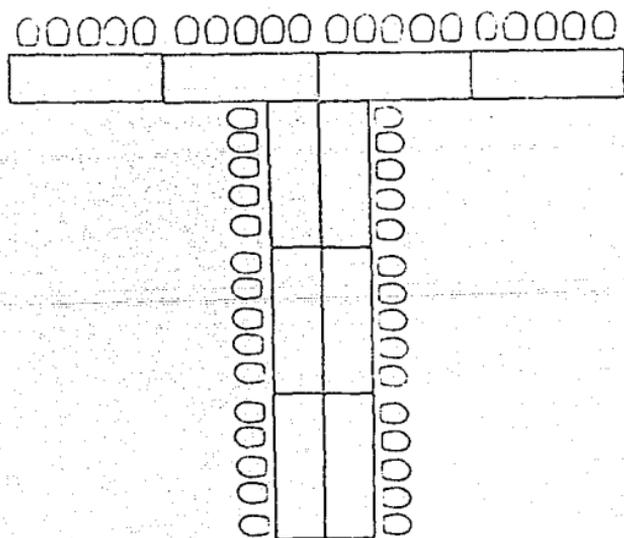
EN FORMA DE " E "

Se basa en el montaje de la mesa en forma de "U", sólo que en este caso tiene una hilera adicional de tableros con una distancia de 1.20 mts. entre los respaldos de las sillas colocadas dentro de los lados de la "E".



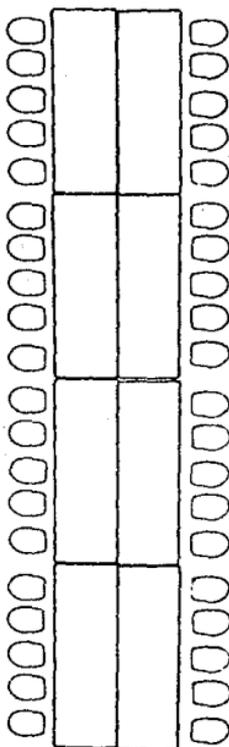
EN FORMA DE " T "

En este modelo se colocan las mesas de 1.80 mts. X 75 cms., según lo disponga el número de asistentes, esta modalidad se utiliza para destacar la presencia de invitados especiales y se deben dar 70 cms. de espacio para cada persona.



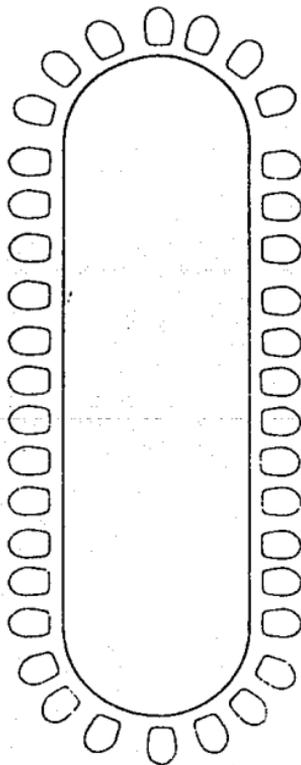
EN FORMA DE " JUNTA DE DIRECTORES "

Esta modalidad sugiere utilizar mesas de doble ancho, según el tamaño requerido por el número de asistentes, se debe dar un espacio aproximado de 70 cms. para cada persona.



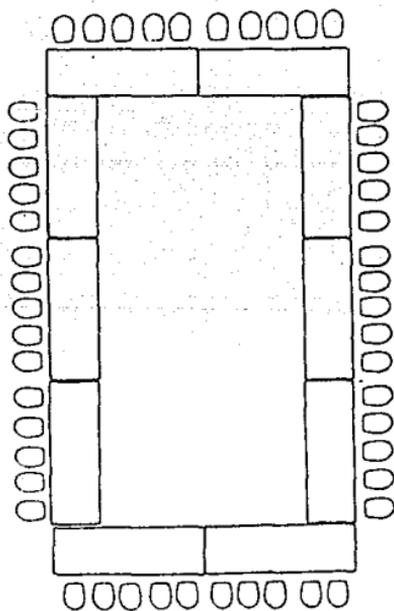
EN FORMA DE " JUNTA DE DIRECTORES OVALO "

Esta modalidad es semejante a la anterior, pero varía al final de las mesas de ambos lados al colocar semicírculos y dos sillas más, su capacidad es variada.



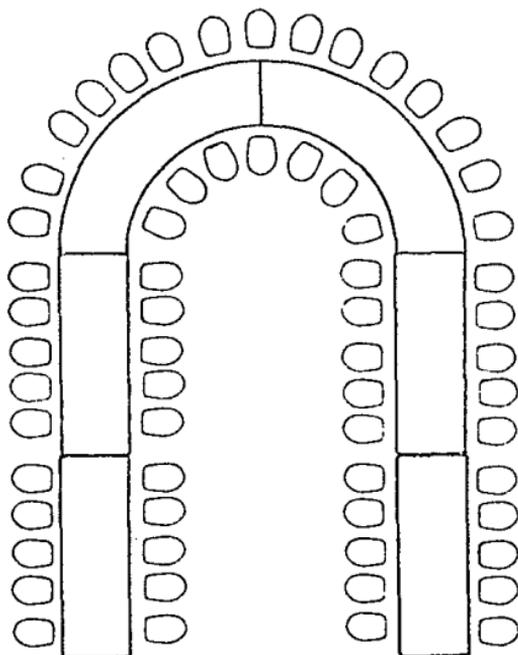
EN FORMA DE " CUADRADO CONCAVO "

Esta modalidad es similar al montaje de la mesa en forma de "U", la diferencia radica en el extremo contrario ya que se encuentra cerrado. Las sillas son colocadas únicamente en la parte externa del cuadrado.



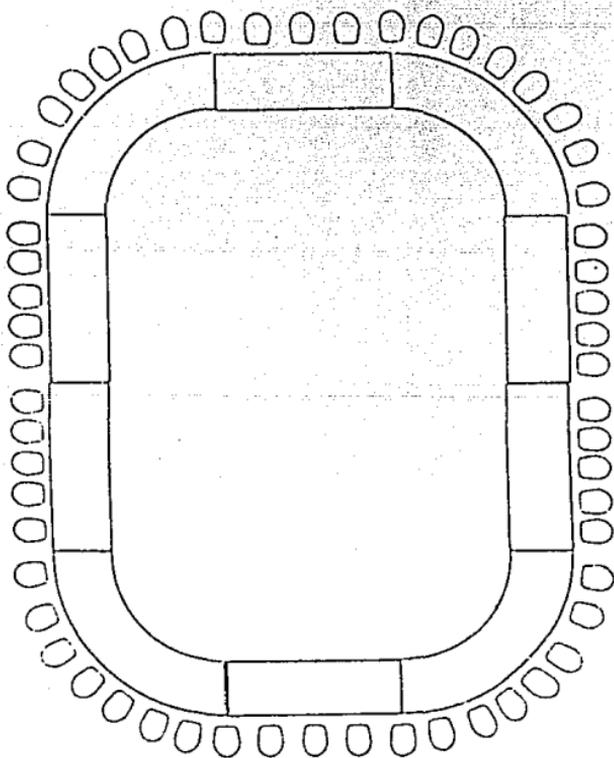
EN FORMA DE " HERRADURA "

Es semejante al de la forma en "U", pero conectado por la cabecera mediante 2 semicírculos (serpentin) lo que hace una curvatura por ambos lados para formar la herradura; las sillas se sitúan alrededor de tal manera que éstas quedan juntas al final de las esquinas.



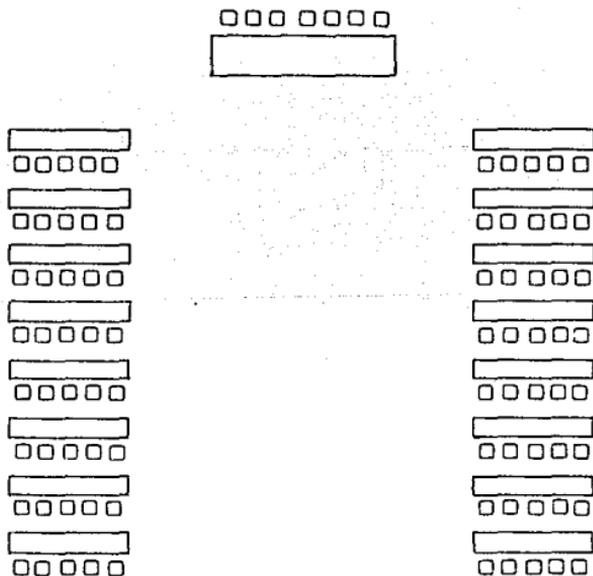
EN FORMA DE " CONCAVO CIRCULAR "

Se asemeja a la de herradura, excepto que los extremos están cerrados con 2 serpentinas adicionales.



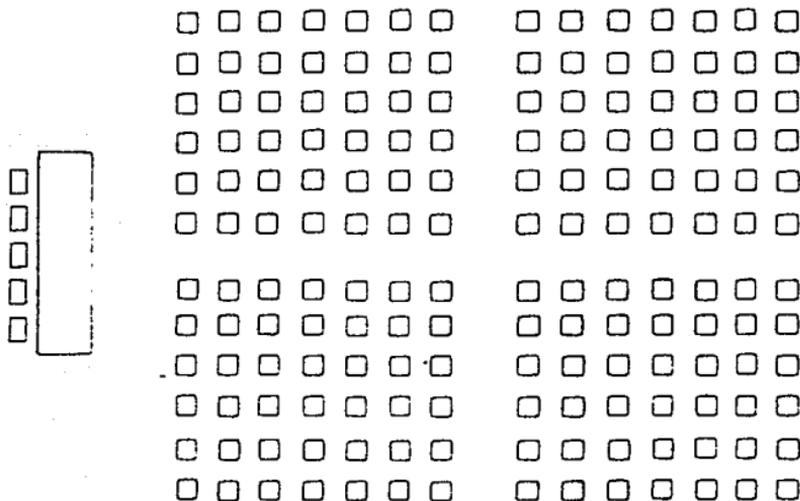
EN HILERAS TIPO " ESCUELA "

Esta forma es muy usual, pues las mesas pueden ser alineadas en hileras de dos o tres dependiendo del tamaño del aula, un pasillo de buen tamaño a los lados y el centro debe ser aproximadamente de un metro. Si hay suficiente espacio se dejan de 70 a 90 cms. de la mesa a cada persona.



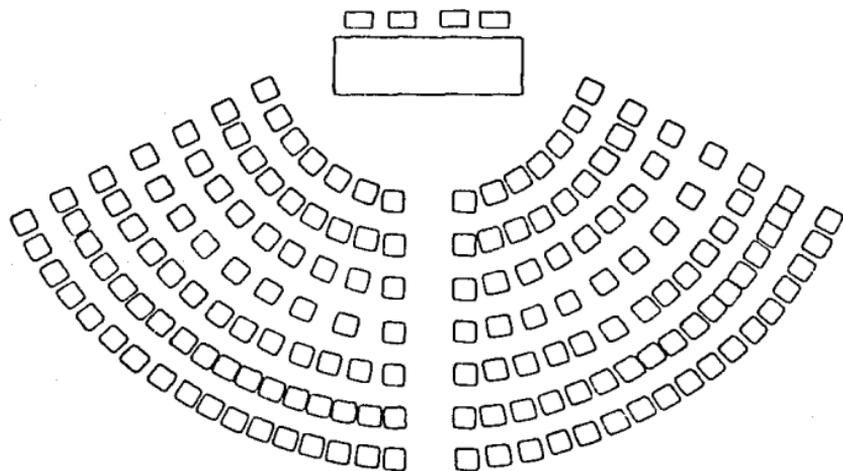
MONTAJE PARA AUDITORIOS.**ESTILO " TEATRO "**

La colocación de las sillas es de acuerdo a la capacidad del auditorio y al número de personas que asistirán al evento. El espacio (sitio entre los lados de la silla) entre las sillas no debe ser menor de 5 cms. y la distancia entre ellas (sitio que queda entre la silla y la silla de enfrente) no puede ser menor de 80 cms.; si el auditorio fuera de grandes dimensiones es conveniente hacer un pasillo adicional cruzado a la mitad.



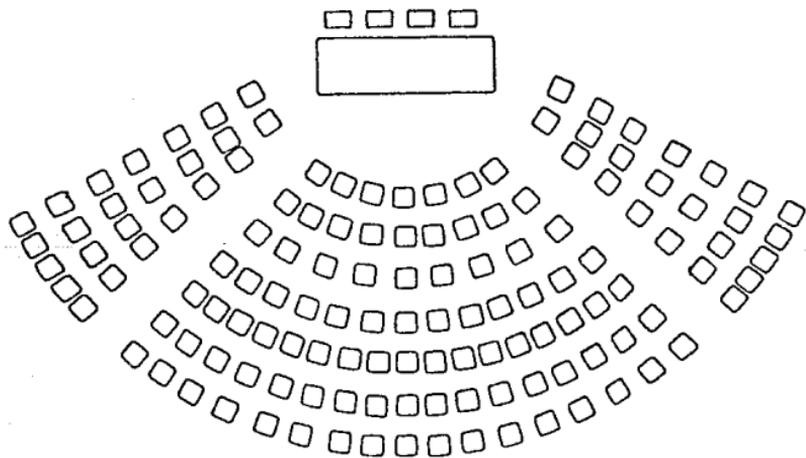
EN FORMA " SEMICIRCULAR CON PASILLO CENTRAL "

Aquí se debe prestar especial atención al alinear la primera fila, ya que ésta es la base para las demás, los pasillos laterales deben ser uniformes a lo largo y a lo ancho. No es recomendable este tipo de montaje para grandes cantidades de asistentes, ya que se pierde la forma del semicírculo.



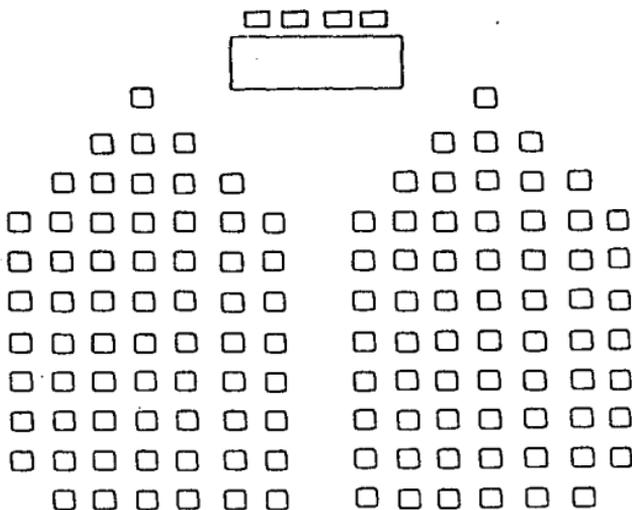
EN FORMA "SEMICIRCULAR CON BLOQUEO CENTRAL Y ALAS CURVAS"

La mesa principal puede ser colocada en igual forma que tipo "convencional". Tiene un bloque central de 12 a 15 sillas por hilera y a cada lado un pasillo de 1.20 mts. de ancho. Cada lado cubre la parte de las alas teniendo cuidado de conservar los pasillos.



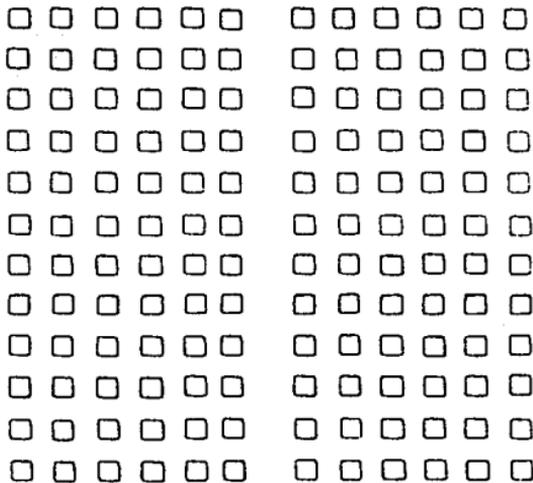
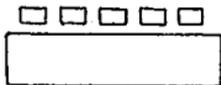
EN FORMA DE " V "

La mesa principal se coloca al frente, al igual que en los montajes anteriores, las dos primeras sillas indican la anchura del pasillo central (de 1.20 a 1.50 mts.) y debe estar de 3 a 3.50 mts. del borde de la mesa principal. Las filas deberán estar alineadas en forma recta dirigiendo las sillas hacia la mesa en un ángulo de 30 cms.



TIPO " ESCUELA "

En éste se utilizan pupitres. La distancia que debe haber entre centro y centro es de aproximadamente 75 cms.



ANEXO NUM. 5 LISTAS DE VERIFICACION



A continuación proponemos tres listas de verificación, las cuales podrán aplicarse a la clasificación de eventos mencionada con anterioridad.

ANEXO 5.1 LISTA DE VERIFICACION PARA EVENTOS "A".

NOMBRE DEL EVENTO:
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:
NOMBRE DEL COORDINADOR:
LUGAR:
FECHA DE INICIO:
HORARIO:
TIEMPO DE RECESO:

NUMERO DE PARTICIPANTES:
FECHA DE TERMINO:
DURACION TOTAL:

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<p>1.) MATERIAL DIDACTICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manual del instructor (copia) - Manual del participante (reproducciones) - Hojas de rotafolio (elaboradas) - Hojas de rotafolio (blancas) - Acetatos - Diapositivas - Magnetogramas - Fanelogramas - Filminas - Pélcula de 36 mm. - Video casete - Audio casete - Artículos de papelería : <ul style="list-style-type: none"> * Hojas blancas tamaño carta * Tarjetas blancas de 5 x 8 cms. * Etiquetas autoadheribles 5 x 10 cms. * Gises blancos y de colores * Borrador para pintarrón * Borrador para pizarrón * Plumones acuacolor * Plumones de tinta fugaz * Plumones de tinta permanente 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Plumones marcadores de texto * Sacapuntas * Gomas * Cinta adhesiva o masking-tape * Resitol (Lápiz adhesivo) * Tijeras * Clip's * Folder's 				
<p>2.) EQUIPO DIDACTICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pizarrón - Pintarrón - Fanelógrafo - Magnetógrafo - Rotafolio - Proyector de acetatos - Proyector de diapositivas - Proyector de cine de 16 mm. - Proyector de cuerpos opacos - Video cassetera - Televisión - Cámara de video - Circuito cerrado de tevisión - Audio-grabadora - Pantalla de proyección: <ul style="list-style-type: none"> * Tripie * Eléctrica * Otra 				
<p>3.) INSTALACIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aula 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Mesas - Sillas - Cesto para basura - Ceniceros - Botiquín de primeros auxilios - Extintores - Ubicación de elevadores y escaleras - Ubicación de teléfonos (extensiones) - Ubicación de sanitarios con el siguiente servicio: <ul style="list-style-type: none"> * Jabón de baño * Papel higiénico * Cesto para basura * Secadora de manos - Estantes - Iluminación del aula - Fotocopiadora 				
<p>4.) SERVICIO DE CAFETERIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cafetera - Agua caliente y fria - Café - Thé - Sustituto de crema para café - Azúcar - Galletas - Dulces - Botanas - Charolas para servicio - Refrescos - Jarras de vidrio - Vasos - Tazas 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Servilletas - Cucharas - Destapador 				
<p>5.) OTROS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curriculum vitae del instructor - Identificadores - Invitaciones - Lista de asistencia - Evaluación inicial de conocimientos - Evaluación final de conocimientos - Evaluación de opinión (Desarrollo del evento) - Diplomas o constancias de asistencia para participantes - Constancias de agradecimiento para el instructor - Directorio de los asistentes al curso - Programa del evento - Folletos - Extensiones eléctricas - Focos o lámparas de repuesto - Señalador - Contratación de servicios: <ul style="list-style-type: none"> * Instructores * Instalaciones * Equipo didáctico * Servicio de cafetería * Otros 				

ANEXO 5.2 LISTA DE VERIFICACION PARA EVENTOS "AA".

NOMBRE DEL EVENTO:

NOMBRE DEL COORDINADOR:

NUMERO DE PERSONAS QUE INTEGRAN EL PRESIDUM:

NUMERO TOTAL DE ASISTENTES:

FECHA DE INICIO:

FECHA DE TERMINO:

HORARIO:

DURACION TOTAL:

TIEMPO DE RECESO:

TELEFONO DEL LUGAR SEDE:

LUGAR SEDE:

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<p>1.) MATERIAL DIDACTICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponencias - Hojas de rotafolio (blancas) - Acetatos - Diapositivas - Magnetogramas - Fanelogramas - Filminas - Película de 36 mm. - Video casete - Audio casete - Artículos de papelería : <ul style="list-style-type: none"> * Hojas blancas tamaño carta * Tarjetas blancas de 5 x 8 cms. * Etiquetas autoadheribles 5 x 10 cms. * Gises blancos y de colores * Borrador para pintarrón * Borrador para pizarrón * Plumones acuacolor * Plumones de tinta fugaz * Plumones de tinta permanente * Plumones marcadores de texto * Sacapuntas 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Gomas * Cinta adhesiva o masking-tape * Resitol (Lápiz adhesivo) * Tijeras * Clip's * Folder's 				
<p>2.) EQUIPO DIDACTICO.</p>				
<ul style="list-style-type: none"> - Pizarrón - Pintarrón - Franelógrafo - Magnetógrafo - Rotafolio - Proyector de acetatos - Proyector de diapositivas - Proyector de cine de 16 mm. - Proyector de cuerpos opacos - Video casetera - Televisión - Cámara de video - Circuito cerrado de tevisión - Audio-grabadora - Pantalla: <ul style="list-style-type: none"> * Tripie * Eléctrica * Otra - Equipo de sonido - Micrófonos - Aplicador de audio - Amplificador de video 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación de salidas de emergencia - Información de que hacer en caso de emergencia - Ubicación de teléfonos (extensiones) - Plano de ubicación de la instalaciones - Ubicación de sanitarios con el siguiente servicio: <ul style="list-style-type: none"> * Jabón de baño * Papel higiénico * Cesto para basura * Secadora de manos - Estantes - Iluminación del aula - Fotocopiadora - Sala de prensa - Comedor - Habitaciones: <ul style="list-style-type: none"> * Teléfono * Sanitario * Cesto para basura * Aire acondicionado - Lugares recreativos - Horario de atención al público - Servicio de bar - Caja de seguridad - Apoyo secretarial - Oficina de correos y telégrafos - Servicios bancarios 				
<p>4.) SERVICIO DE CAFETERIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cafetera - Agua caliente y fría - Café - Té - Sustituto de crema para café 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Azúcar - Galletas - Dulces - Botanas - Charolas para servicio - Refrescos - Jarras de vidrio - Vasos - Tazas - Servilletas - Cucharas - Destapador - Tipo de menú: <ul style="list-style-type: none"> * A la carta * Buffet - Vajilla - Cubiertos 				
<p>5.) OTROS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curriculum vitae de los ponentes - Identificadores - Atriles para el presidium - Invitaciones - Hoja de registro - Evaluación de opinión - Diplomas o constancias de asistencia para participantes - Constancias de agradecimiento para los ponentes - Directorio de los asistentes al evento - Programa del evento - Folletos - Extensiones eléctricas - Focos o lámparas de repuesto 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Señalador - Contratación de servicios: <ul style="list-style-type: none"> * Ponentes * Instalaciones * Equipo didáctico * Servicio de cafetería * Servicio de comedor * Edecanes * Maestro de ceremonias * Traductores e intérpretes. * Otros. 				

ANEXO 5.3 LISTA DE VERIFICACION PARA EVENTOS * AAA *.

NOMBRE DEL EVENTO:

NOMBRE DEL COORDINADOR DEL LUGAR SEDE:

NOMBRE DEL COORDINADOR DEL COMITE ORGANIZADOR:

NUMERO TOTAL DE ASISTENTES:

LUGAR SEDE:

FECHA DE INICIO:

DURACION TOTAL EN HORAS:

HORA DE INICIO DE ACTIVIDADES:

HORA DE RECESO:

NUMERO DE PONENTES:

TELEFONO DEL LUGAR SEDE:

FECHA DE TERMINO:

DURACION TOTAL EN DIAS:

HORA DE TERMINACION DE ACTIVIDADES:

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<p>1.) MATERIAL DIDACTICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ponencias - Memorias de evento (reproducciones) - Hojas de rotafolio (blancas) - Acetatos - Diapositivas - Magnetogramas - Fanelogramas - Filminas - Pelicula de 36 mm. - Video casete - Audio casete - Articulos de papelería : <ul style="list-style-type: none"> * Hojas blancas tamaño carta * Hojas blancas tamaño oficio * Tarjetas blancas de 5 x 8 cms. * Etiquetas autoadheribles 5 x 10 cms. * Gises blancos y de colores * Borrador para pintarrón * Borrador para pizarrón * Plumones acuacolor * Plumones marcadores de texto * Plumones de tinta fugaz 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> * Plumones de tinta permanente * Sacapuntas * Gomas * Cinta adhesiva o masking-tape * Resitol (Lápiz adhesivo) * Tijeras * Clip's * Folder's - Portafolio del participante con el siguiente contenido: <ul style="list-style-type: none"> * Memorias del evento: <ul style="list-style-type: none"> * Impresas en papel * Diskettes * Cuaderno de notas * Pluma * Lápiz * Marcador de texto * Agenda * Programa de actividades * Folletos o trípticos informativos * Identificador * Boleto de cortesía 				
<p>2.) EQUIPO DIDACTICO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pizarrón - Pintarrón - Franelógrafo - Magnetógrafo - Rotafolio - Proyector de acetatos - Proyector de diapositivas - Proyector de cine de 16 mm. - Proyector de cuerpos opacos - Video casetera 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Televisión - Cámara de video - Circuito cerrado de televisión - Audio-grabadora - Pantalla de proyección <ul style="list-style-type: none"> * De tripie. * Eléctrica. * Otra - Equipo de sonido - Microfonos - Mezcladora de audio - Amplificadores de audio - Amplificador de video - Reproductora de discos y compactos - Tornamesa - Equipo para traducción simultánea - Megáfono 				
<p>3.) INSTALACIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aula <ul style="list-style-type: none"> * Para sesiones magisteriales * Para sesiones plenarias * Para sesiones de taller - Auditorios - Montaje de auditorios - Cestos para basura - Ceniceros - Aire acondicionado <ul style="list-style-type: none"> * Ventiladores * Calefacción - Enfermería - Extintores - Ubicación de elevadores y escaleras 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<p>3.) INSTALACIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aula - Auditorios - Montaje de auditorios - Cesto para basura - Ceniceros - Aire acondicionado <ul style="list-style-type: none"> * Ventiladores * Calefacción - Botiquín de primeros auxilios - Extintores - Ubicación de elevadores y escaleras - Ubicación de teléfonos (extensiones) - Ubicación de salidas de emergencia - Ubicación de sanitarios con el siguiente servicio: <ul style="list-style-type: none"> * Jabón de baño * Papel higiénico * Cesto para basura * Secadora de manos - Estantes - Iluminación del aula - Fotocopiadora - Sala de prensa - Comedor 				
<p>4.) SERVICIO DE CAFETERIA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cafetera - Agua caliente y fria - Café - Té - Sustituto de crema para café 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Azúcar - Galletas - Dulces - Botanas - Charolas para servicio - Refrescos - Jarras de vidrio - Vasos - Tazas - Servilletas - Cucharas - Destapador - Vajilla - Cubiertos - Tipo de menú: <ul style="list-style-type: none"> * A la carta * Buffet - Menú para el desayuno - Menú para la comida - Menú para la cena - Cóctel de bienvenida - Brindis de clausura 				
<p>5.) OTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificadores - Atriles para el presidium - Curriculum vitae de ponentes - Invitaciones - Hoja de registro de participantes - Hoja de registro de ponentes - Evaluación inicial de conocimientos - Evaluación final de conocimientos - Evaluación de opinión 				

REQUERIMIENTOS	NECESIDAD SI/NO	CUBIERTA SI/NO	CANTIDAD	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> - Diplomas o constancias de asistencia para participantes - Constancias de agradecimiento para los ponentes - Directorio de los asistentes al evento - Programa del evento - Folletos - Extensiones de contacto multiple de 10 mts. - Focos o lámparas de repuesto para equipo - Extensiones eléctricas - Focos o lámparas de repuesto (auditorio) - Señalador - Señalador luminoso - Publicidad del evento - Recuerdo del evento - Contratación de servicios: <ul style="list-style-type: none"> * Ponentes * Instalaciones * Equipo didáctico * Material didáctico * Servicio de cafetería * Servicio de comedor * Edecanes * Maestro de ceremonias * Traductores o intérpretes * Otros - Protocolo de inauguración - Protocolo de clausura - Hornato - Información acerca de la ponencia que se está celebrando - Módulo de patrocinadores - Otros 				

ANEXO NUM. 6 TECNICAS DE ENSEÑANZA

APRENDIZAJE

INTERROGATIVA.

Consiste en detectar los conocimientos de los miembros del grupo a través de preguntas elaboradas por el conductor del grupo y orientarlas hacia un problema o tema específico, para llegar posteriormente a conclusiones.

DEMOSTRATIVA.

Consiste en que el instructor ejecuta una tarea y la explique detalladamente para que posteriormente el grupo la realice.

EXPOSITIVA.

Consiste en la presentación verbal de un tema por parte del ponente, ante un grupo de personas. Se emplea por lo general cuando el grupo es grande y se dispone de poco tiempo para elaborar material.

ACUARIO.

Esta técnica debe su nombre a la colocación que se hace de los participantes y consiste en la formación de tres triángulos; los integrantes del primer grupo se llaman peces, los del segundo, retroalimentadores y los del tercero sintetizadores, además de existir un participante que funge como síntesis de

síntesis. Con esta técnica se facilita el conocimiento profundo de un tema, incluyendo retroalimentación y conclusiones.

CHAROLA DE ENTRADA.

Aquí cada uno de los participantes resuelve una serie de situaciones típicas relativas a una actividad profesional o laboral, que son proporcionadas en forma escrita; oficios, memorándums, recortes de artículos periodísticos, etc. y posteriormente analizar las diferentes formas de abordar una situación.

DEBATE DIRIGIDO.

Consiste en la argumentación de determinados puntos de vista por parte de dos sectores del grupo con la finalidad de llegar a conclusiones grupales.

El objetivo de ésta consiste en habilitar al participante para criticar, elaborar juicios, escuchar y hablar en una atmósfera de participación igualitaria.

DIALOGOS SIMULTANEOS (CUCHICHEO).

Es una técnica que permite la participación informal de todo el grupo, mediante la formación de parejas quienes discuten por espacio de 5 a 10 minutos sobre un tema, para llegar a una conclusión grupal.

DISCUSION EN PEQUEÑOS GRUPOS (CORRILLOS).

En esta técnica, la actividad se centra en pequeños grupos de participantes, intercambiando experiencias, ideas, opiniones y conocimientos de tal forma que se llegue a una conclusión en grupo.

ESTUDIO DE CASOS.

Consiste en el análisis de una serie de hechos susceptibles de presentarse en la vida real y es utilizado como medio para que los participantes desarrollen su capacidad de análisis y toma de decisiones puesto que propicia el realismo.

PHILLIP'S 66.

Implica dividir a un grupo en unidades de 6 personas. Cada subgrupo discute un problema, tema o pregunta durante 6 minutos para llegar a una conclusión general.

REJILLA.

La dinámica de esta técnica pretende extender la comunicación entre todo el grupo, mediante comentarios hechos sobre una información previamente presentada.

ROLE PLAYING.

Consiste en la presentación que hacen 2 o más personas de una situación que sucede en la vida real asumiendo un rol o papel.

DRAMATIZACION.

En esta técnica, a diferencia de la anterior, no se asignan roles ya que se les deja en libertad de utilizar su creatividad.

LLUVIA DE IDEAS.

Aquí los miembros de un grupo exponen ideas y opiniones con la mayor libertad sobre un tema o un problema, con el objeto de producir ideas originales o nuevas alternativas.

LECTURA COMENTADA.

Consiste en dirigir (o realizar) la lectura de un documento en la cual va a participar todo el grupo.

TECNICAS VIVENCIALES.

Son situaciones colectivas estructuradas en las que se plantean actividades enfocadas al cumplimiento de objetivos e ilustran modos específicos de comportamiento. El carácter de juego y simulación es común en estas técnicas.

ANEXO NUM. 10 CENTROS ESPECIALIZADOS PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS DE CAPACITACION

Actualmente nuestra país cuenta con un gran número de hoteles y centros de convenciones en toda la República, los cuales cubren los requisitos para la realización de eventos "A", "AA" y "AAA" nacionales e internacionales a la altura de los mejores del mundo.

A continuación se mencionan algunos Hoteles y Centros especializados en México así como los principales servicios que ofrecen.

Hoteles:*

Cadena de Hoteles Camino Real (en Cancún con capacidad para 600 personas).
Hoteles Holiday Inn (en México con cuatro salones; salón Krystal con capacidad para 600 personas).

Hotel Maria Isabel Sheraton (en México con 10 salones; salón Independencia y salón Fiesta con capacidad para 3,400 personas).

Hoteles Presidente (en México con 9 salones; salón Esfera Grande con capacidad para 1,700 personas).

Centros Especializados.

Polyforum Cultural Siqueiros (con 3 salones; salón Universal con capacidad para 900 personas).

Palacio de los Deportes (con 5 secciones; sección "A" con capacidad para 6,620 personas).

Auditorio Nacional (con 5 secciones; sección "D" con capacidad para 5,000 personas).

Centro Vacacional Oaxtepec.

Centro Internacional de Espectáculos, Convenciones y Exposiciones de

* Sólo se mencionan los salones y auditorios de mayor capacidad de estos hoteles y centros de convenciones.

Acapulco (con 2 salones principales y 2 teatros; saló Teotihuacán con capacidad para 7,000 personas y el teatro al aire libre Netzahualcóyotl con capacidad para 1,700 personas).

Principales servicios generales que ofrecen estos hoteles y centros de convenciones:

Circuito cerrado de televisión.

Instalaciones y equipo para traducción simultánea.

Teléfono con larga distancia, conmutador y fax.

Oficina de correos y telégrafos.

Enfermería.

Servicios bancarios.

Oficina de venta de boletos de avión.

Equipo audiovisual (proyectors, luz y sonido, micrófonos, pantallas, etc.).

Mobiliario para montajes (sillería, mesas, plataformas, tablonés, tribunas, podiums, paneles para exhibición, etc.).

Servicio especializado en alimentos y bebidas (cócteles, banquetes, bufette's, brindis, etc.).

Servicio especializado en espectáculos (discotecas, piano bar, teatros, etc.).

GLOSARIO DE TERMINOS

ACOPIO. Sinónimo de juntar, reunir o acumulación.

ACTITUD DE SERVICIO. Es considerada como la capacidad de las personas para satisfacer ciertas necesidades de otras; esto es, ser donante.

ANDRAGOGIA. Término utilizado para designar la ciencia de la formación de los hombres, refiriéndose a una educación permanente.

ANTELACION. Anticipar, prever, realizar algo antes de...

ASOCIACION. Personas que se vinculan para formar un grupo con el firme propósito de trabajar para obtener un beneficio mutuo.

AULA. Lugar destinado para realizar eventos el cual generalmente posee el equipo necesario para el desempeño de todas las actividades que requieran los usuarios.

CENTRO DE CONVENCIONES. Conjunto de instalaciones diseñadas para realizar diferentes tipos de eventos que desarrollan temas específicos con el fin de obtener una conclusión favorable brindando las facilidades necesarias.

CLAUSURA. Dar fin de manera solemne a un evento.

COADYUVAR. Sinónimo de contribuir, asistir y ayudar para realizar o conseguir alguna cosa.

COMITE. Es el conjunto de personas que tienen la característica esencial de tratar en grupo una actividad específica.

CONTRATO. Es un convenio entre partes que se obligan a respetar en términos generales lo estipulado en el mismo.

CREATIVIDAD. Aptitud para vislumbrar relaciones nuevas, producir ideas originales y desviarse de los esquemas de pensamiento acostumbrados.

CUALIDADES ANALITICAS. Este término se refiere a la capacidad, que posee una persona, de análisis de diferentes puntos de vista de un asunto que se discute.

EMPATIA. Es la capacidad de reproducir en uno mismo los sentimientos de otra persona, para así comprenderlos y comprender a ésta. En términos simples es "*ponerse en el lugar de otro*".

En el área de capacitación este aspecto es muy importante, ya que el tratar a las personas con tacto permite que los participantes se sientan con mayor libertad para expresarse y lograr un aprendizaje efectivo.

EVENTO. Suceso o acontecimiento que se realiza dentro de cierto límite de espacio y de tiempo, tomando en cuenta los factores externos que puedan afectar su estructura.

GRUPO. Conjunto que en beneficio de sus propios intereses influye en una organización, esfera o actividad social.

IDENTIFICADOR O PERSONIFICADOR. Documento que identifica a una persona como participante de un evento.

IMPARCIAL. Que no se deja influenciar por prejuicios hechos por otras personas.

INAGURACION O INAUGURACION. Dar inicio de manera solemne a un evento.

INICIATIVA. Este término significa, literalmente, acción de adelantarse a los demás en el hablar o en el actuar.

LISTA DE VERIFICACION. Es el documento donde se concentra todas las actividades, materiales y equipo didáctico que deben tenerse antes, durante y después de un evento de tal forma que se asegure el éxito del mismo. Comprende actividades desde la entrega de invitaciones a los participantes, la clausura del evento, hasta la entrega del reporte a las autoridades correspondientes. A esta lista se le denomina también *CHECK LIST O CONTROL DE COORDINACION DE EVENTOS*.

MANEJO DE GRUPOS. Es la habilidad que posee una persona para coordinar los esfuerzos de un grupo de personas con el objeto de llegar a la consecución de una meta.

MEMORIAS. Recopilación final por escrito de todo lo expuesto durante un evento.

NEGOCIACION. Tratar o conducir algún asunto, procurando una resolución favorable.

OBJETIVO. Son los fines o metas a los que se dirige toda actividad, conforman la base estructural de la planeación y dan sentido y orientación a todo el proceso de capacitación pues señalan el fin hacia el cual hay que dirigirse.

PROGRAMAS DE CAPACITACION. Son conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción determinado.

PROMOCION. Conjunto de personas y objetos que al ponerse en acción determinan factores de fomento a las diversas etapas del desarrollo de un evento, ya sea incrementando la afluencia de las personas o estimulando el incremento de la industria empresarial de la que se trate.

PUBLICIDAD. Conjunto de medios empleados para divulgar noticias o anuncios de carácter comercial para atraer posibles compradores.

RECESO. Lapso de descanso en eventos de capacitación con servicio de café. También se le conoce como Coffee Break.

REGISTRO. Sitio exclusivo para que los participantes de un evento, confirmen su asistencia o para solicitar información sobre un determinado evento.

RELACIONES HUMANAS. Este término se utiliza como sinónimo de "*Relaciones Interpersonales*" y se refiere, al marco o situación en que se producen procesos de comunicación e interacción entre dos o más personas.

Cabe mencionar que el coordinador deberá tener la capacidad de mantener relaciones humanas tanto a nivel directivo como operativo.

RUTA CRITICA. Listado de actividades que permite visualizar el camino más corto para lograr las metas deseadas.

SALA DE PRENSA. Espacio físico para la realización de conferencias de prensa.

SALON DE USOS MULTIPLES. Lugar destinado a diversas actividades que cuenta con recursos materiales movibles con el fin de adecuarse a los imprevistos o necesidades que se presenten.

TECNICAS DIDACTICAS. Son procedimientos operativos concretos que sirven como medio para alcanzar un objetivo de aprendizaje delimitado y cuya aplicación es orientada por un método de enseñanza.

TOLERANCIA. Actitudes y conductas de flexibilidad y autocontrol como respuesta a estímulos que contradicen, se oponen o incluso violentan el sistema de valores, creencias u opiniones de un individuo.

ZONA COMERCIAL. Lo constituye uno o varios locales que ofrecen diversos artículos como son los productos que genera la región en forma artesanal.

BIBLIOGRAFIA

Anónimo. Organización de Reuniones. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Subsecretaría de Infraestructura. México, 1990.

Alatorre Rico, Javier y Torres Lima, Hector. Criterios para la Elaboración de Documentos Psicológicos. Facultad de Psicología. Coordinación de Servicios de Apoyo Académico. Centro de Documentación. México, 1991.

Ardila, Rubén. Psicología del Aprendizaje. Editorial Siglo XXI. México, 1982.

Beal M. George. Conducción y Acción Dinámica del Grupo. Editorial Kapfiuz. Argentina, 1975.

Calderón Córdova, Hugo. Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal. Editorial Limusa. México, 1990.

Castellanos F. Victoria. Tesis "Políticas a seguir en la Formación Profesional en México: Una Propuesta Formal". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología. México, 1985.

Cirigliano G. Villaverde A. Dinámica de Grupos y Educación. Editorial Humanitas. Argentina, 1980.

Crosby B. Philip. La Calidad No Cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Compañía Editorial Continental S. A. México, 1987.

Cruz Gómez, Pedro. Congresos y Convenciones. Editorial Diana. México, 1989.

Diccionario de las Ciencias de la Educación. Volumen 1 y 2. Editorial Santillana. México 1985.

Fondo Nacional para los Desarrollos Portuarios. Manual de Formación de Instructores Internos. Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal. México, 1991.

Grados Espinosa, A. Jaime. Inducción, Reclutamiento y Selección. Editorial Manual Moderno. México, 1988.

Grados Espinosa, A. Jaime. Manual de Formación de Facilitadores para la Capacitación. Sociedad de Psicología Aplicada A. C. México, 1990.

Grimaldo Chávez, Sara Jael. Tesina "El Perfil de Instructor en la Industria de los Plásticos". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología. México 1990.

González Duana, J. Antonio. Tesis "La Música en el Grupo". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología. México, 1991.

Gutiérrez, Mario. Administrar para la Calidad: Conceptos administrativos del control total de calidad. Editorial Limusa. México, 1992.

Hilgard Harnest y Bower Gordon. Teorías del Aprendizaje. Editorial Trillas. México, 1975.

Instituto Mexicano del Seguro Social. Manual Técnico de Didáctica Básica. Departamento de Capacitación y Desarrollo de Personal. México. 1990.

López A. Hector. Tesis "Modelo de Evaluación de la Capacitación". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología. México, 1982.

Lüscher, Max. Test de los Colores. Editorial Paidós. España, 1990.

Mc Gehee, William. Teoría y Métodos Modernos del Adiestramiento Grupal. Editorial Guadalupe. Argentina, 1972.

Menchero Peraza, J. Alfonso. Curso de Introducción a la Docencia Aeronáutica. Centro Internacional de Adiestramiento de Aviación Civil. México, 1991.

O. I. T. Introducción al Estudio del Trabajo. Oficina Internacional del Trabajo. Suiza, 1980.

Ortiz, Georgina. El Significado de los Colores. Editorial Trillas. México, 1992.

Pinto Villatoro, Roberto. Proceso de Capacitación. Editorial Diana. México, 1990.

Puertos Mexicanos. Manual de Formación de Instructores. Vocabla de Operación. Gerencia de Capacitación. México, 1989.

Ramírez Gutiérrez, Aurelio. Tesis "Modelo de Actualización Extracurricular para Instituciones de Educación Superior, Grupos Académicos Participativos, Historia de un Caso". Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología. México, 1993.

Reza Trosino, J. C. (año uno, núm. 12 - septiembre 1993). Principales Definiciones y Conceptos en Materia de Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores. Laboral Práctica Jurídico-Administrativa.

Riccardi, Riccardo. Cómo Dirigir una Reunión e Informar ante un Grupo. Ediciones Deusto. México, 1978.

Rodríguez Estrada, Mauro. Formación de Instructores. Serie: Capacitación Efectiva. Editorial Mc Graw - Hill. México, 1990.

Salas Rico, Raúl. Manual de Capacitación. Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Subsecretaría de Infraestructura. México, 1990.

Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa. México, 1986.

Trueba Urbina y Trueba Barrera. Ley Federal del Trabajo. Reforma Procesal de 1980. Editorial Porrúa. México, 1984.

Valencia Aguirre, José A. Evaluación de la Capacitación. Instituto Nacional de Estudios del Trabajo. Gráficos de la Nación. México, 1982.

Zaccarelli, Brother Hernan. Formación de Instructores. Editorial Trillas. México, 1991.