

308923

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FACULTAD DE PEDAGOGIA



**PROYECTO DE ESTRUCTURACION ACADEMICA EN
SERVICIO TECNICO COMERCIAL (SETEC)**

292414

**INFORME ACADEMICO DE ACTIVIDAD
P R O F E S I O N A L
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA
P R E S E N T A :
ALFONSO JAVIER } FERNANDEZ RODRIGUEZ**

DIRECTORA DEL INFORME: DRA. ELVIA MARVEYA VILLALOBOS TORRES

MEXICO, D. F.

2001.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A mi Señor Dios: fuente de toda Pedagogía amorosa

A mis Padres: esfuerzo y ejemplo constantes

A mis Profesores: ejemplo de sabiduría y experiencia

INDICE

Pag.

Exordio.....	01
I. Cuerpo del informe.....	10
I.1 Descripción General.....	10
I.1.1. Tipo de institución.....	10
I.2. Descripción específica.....	30
I.2.1. Funciones y acciones desarrolladas.....	33
I.2.2. Selección y exposición de un proyecto.....	43
II. Valoración Crítica.....	64
II.1 Fundamentación crítica.....	64
II.1.1. Reflexiones sobre la disciplina en que se inscribe la práctica.....	64
II.1.2. Logros, posibilidades y limitaciones.....	94
II.2. Presentación de la propuesta.....	99
III. Consideraciones finales.....	105
Anexo 1.....	108
Anexo 2.....	110
Anexo 3.....	111
Anexo 4.....	112
Anexo 5.....	116
Anexo 6.....	118
Anexo 7.....	120
Anexo 8.....	121

Anexo 9.....	122
Anexo 10.....	123
Bibliografia.....	124

EXORDIO

El informe Académico que se presenta a continuación, es reflejo de la necesidad educativa de dar estructura didáctica a una empresa de Capacitación y Asesoría técnica en pinturas y recubrimientos.

La estructuración académica del Centro de Capacitación que vamos a referir, constituyó un reto por la falta de visión pedagógica y académica de los integrantes de la misma. Sin embargo, ésta fue una oportunidad rica en enseñanza y aprendizaje tanto para los miembros del Centro de Capacitación, como para el autor del informe.

Satisfacer a los clientes y consumidores finales en el ramo de la construcción e industria es un reto que las empresas dedicadas a la pintura y a los recubrimientos tienen como principal objetivo. Por este motivo la capacitación del personal y de los consumidores en la aplicación de los productos es fundamental para el logro del mismo.

De tal percepción se deriva la necesidad de invitar al pedagogo a participar en la estructuración académica de los cursos y servicios que solidifiquen las metodologías, los objetivos de enseñanza, y los contenidos vertebrales de dicha capacitación.

SETEC (Servicio Técnico Comercial) es el Centro de Capacitación Técnica en Pinturas y Recubrimientos perteneciente a Distribuidora KROMA, empresa comercializadora de los productos del Grupo COMEX. KROMA tiene la necesidad de distribuir y comercializar los productos a un extenso grupo de consumidores interesados en satisfacer las demandas del mercado industrial y de la construcción a través de sus puntos de venta o tiendas COMEX. Los Concesionarios o dueños de las tiendas COMEX, así como los empleados de las mismas, requieren saber aplicar los productos para dar una eficiente asesoría al consumidor final.

Para efectos del proyecto, se descubre una oportunidad educativa rica en posibilidades de acción para enseñar al personal de la empresa a visualizar los objetivos y alcances de la empresa, metodologías, técnicas de enseñanza y, en fin, implicar en este proceso formativo, todo un enfoque didáctico que se puede aprovechar en la enseñanza de los cursos. Fue para esto necesario conocer la estructura y orientación de la empresa, y darle una dirección académica acorde a los objetivos organizacionales referentes a la satisfacción de necesidades de los clientes y consumidores del ramo de la construcción.

El enfoque académico de esta estructura educativa está fundamentada en cuatro valores: dignidad de la persona, rentabilidad del negocio, desarrollo personal y trabajo profesional.

¿Cómo se concretan estos valores?

Dignidad personal del cuerpo de instructores y de los grupos participantes de los cursos. Como es sabido, entre los pintores, contratistas, carpinteros, etc., es significativo observar conductas de falta de respeto, albures y demás. Por este motivo, se invita a los participantes de los eventos a adquirir actitudes de trabajo en equipo e integración grupal, a fin de contrarrestar dichos comportamientos. Pero además, se trata de dignificar el trascendente trabajo que los mismos pintores y carpinteros aportan a la sociedad.

El objetivo principal de cualquier compañía es conformar un negocio, por lo que estructurar el trabajo académico, implica tomar conciencia de ver hacia dónde están dirigidos todos los esfuerzos: generar utilidades.

De esta manera, se capacita al cuerpo de asesores en contenidos comerciales útiles para su trabajo en campo y se les invita a ser productivos visualizando que, como consecuencia de un trabajo profesional, los clientes y consumidores aprenden a manipular los productos correctamente y por tanto, pueden incrementarse las ventas.

Si hacemos nuestro trabajo profesionalmente, es decir, hacerlo con calidad, entonces se reducen los costos de la compañía (hay menos desperdicios, errores, etc.), somos más productivos y ofrecemos cursos de capacitación de calidad, lo que repercutirá en el adecuado aprendizaje de nuestros participantes. Sin

embargo, esto implica también contar con opciones y recursos que faciliten el desarrollo del personal como es ofrecerles diversos cursos de capacitación interna o externa, relacionados con su trabajo profesional o con otras áreas similares.

Cabe hacer notar, que existieron otros valores en los que este trabajo se fundamentó, sin embargo, considero éstos como los ejes conductores porque además de justificarlos educativamente, es necesario reconocer valores organizacionales que afectan a trabajadores concretos.

El inicio de este proyecto empezó desde mi contratación estudiando primero la estructura de la empresa, conociendo los servicios que se ofrecen a los clientes, a saber: capacitación y asesoría técnica, atención de reclamaciones, demostraciones de producto, visitas industriales y exposiciones de producto.

Posteriormente detecté necesidades didácticas de capacitación en los instructores dándome cuenta de las deficiencias que se podían mejorar.

Finalmente, empecé a desarrollar un plan didáctico y comercial que contrarrestara las deficiencias mencionadas. De este plan surge la Estructuración Académica del Servicio Técnico Comercial, basándonos en los Elementos didácticos:

1. Educando - Educador

2. Objetivos Educativos
3. Contenidos Educativos
4. Metodología
5. Recursos Didácticos
6. Tiempo Didáctico
7. Lugar

Éstos son los elementos cuya consideración nos llevará a establecer una estructura académica sólida en la impartición de los cursos y que conducirán a los clientes a comprender adecuadamente los procesos de aplicación del producto, tanto para su uso, como para su asesoría.

Hay que mencionar que los servicios de este Centro no se reducen a dar sólo capacitación, sino, como se señaló anteriormente, las asesorías técnicas, la atención de reclamaciones -entre otras-, conforman la totalidad de servicios que se ofrecen. Por este motivo debemos comentar, que este proyecto está delimitado sólo al servicio de capacitación.

Puede reflexionarse ante esto: ¿no se puede aprender mediante los otros servicios? (demostraciones, exposiciones de producto, atención de reclamaciones, asesorías por teléfono y en campo). Por supuesto que sí; sin embargo, la estructura académica central se basará primeramente en los cursos, porque en ellos podemos evaluar los tiempos precisos del proceso y ofrecer las bases de los otros servicios.

Es, pues, muy importante ver este trabajo como la oportunidad que tiene el Pedagogo de concretar la educación a través de la didáctica. Pues donde haya personas siempre habrá aprendizaje; y en el ámbito empresarial, el pedagogo puede enseñar a los trabajadores no sólo procesos de educación formal, como la educación básica, sino también procesos de trabajo y herramientas de apoyo para tales procesos vinculados con los objetivos y estructura de cualquier empresa.

Por lo que regresando a la pregunta anterior: ¿no se puede aprender mediante los otros servicios?, respondemos que son concretados en varios proyectos que a lo largo del trabajo se exponen, marcando una delimitación de los procesos de trabajo de capacitación y asesoría.

Primeramente, se presentará la matriz o carta descriptiva de los cursos de capacitación, mencionando sus objetivos, metodología, sistema de evaluación y demás elementos didácticos. Para esta etapa fue necesario capacitar

primeramente a los instructores en la importancia de contar con un formato que respalde todo el aprendizaje conocido y después, capacitarlos a los instructores en el llenado del mismo; al mismo tiempo se organizó un curso de "Formación de Instructores", en donde se les enseñó todas las maravillas de la didáctica, empezando desde un conocimiento de la persona y la persona adulta, hasta las diferentes técnicas de enseñanza que pueden utilizar.

¿Pero eso fue todo lo que se dio? No. Se organizaron "Talleres Didácticos", a fin de profundizar más en las herramientas que pueden utilizar; paralelamente se tuvieron entrevistas y observaciones del proceso de capacitación para enriquecer la forma de enseñar.

Otros elementos que ayudaron en el proceso de capacitación y estructura didáctica, fue organizar también cursos de Ventas y Mercadotecnia, y Talleres de Ventas y Mercadotecnia para sensibilizar a los instructores de que en la medida en que enseñemos con un enfoque didáctico y comercial, mejor se asesorará al personal de las tiendas, y por lo tanto, se incrementarán las ventas.

Por lo señalado anteriormente, en las cartas descriptivas se identificarán temas relacionados con la competencia, elaboración de cálculos de rendimiento de producto, etc, debido a que, estos temas implican su propia didáctica para enseñarlos. A partir de esto, el valor de estructurar bien los contenidos técnicos y comerciales dirigidos hacia un mercado específico de consumidores.

Este trabajo muestra el arduo camino que se recorre para sentar las bases académicas de un Centro de Capacitación orientado hacia la productividad del negocio, mediante tres elementos: a) la técnica en aplicación y conocimiento de las pinturas y recubrimientos; b) un enfoque didáctico que permita enseñar bien, y c) un enfoque comercial que permita dirigir el aprendizaje.

Considero este trabajo como una valiosa aportación a mi carrera y a la sociedad por brindar testimonio del trabajo del Pedagogo en la empresa mediante el valioso recurso de la Didáctica, puesto que en muchas ocasiones el Empresario, Director o Gerente, desconocen el valor que éste profesional de la educación puede aportar.

Prefieren contratar a psicólogos, comunicadores, licenciados en relaciones laborales o industriales y no la participación que se vislumbra en la aportación del pedagogo, ya que herramientas derivadas de estas profesiones son tangibles en sus costos u operaciones V. gr., revista interna de comunicación, medición del desempeño laboral, aplicación de leyes laborales y sociales en el manejo de nóminas, etc.

Señalamos tres razones principales por las que se da este fenómeno:

- a) Prefieren orientar sus recursos y esfuerzos a herramientas de tipo comercial o mercadológico que proporcionen resultados a corto plazo,

- b) Porque desconocen el modo de operar tanto de la didáctica, como del proceso de aprendizaje,
- c) Porque el aprendizaje es un proceso intangible y que puede no verse los resultados a corto plazo, y
- d) Porque capacitar al personal es invertir en ellos y junto con una inadecuada dirección de la empresa existe rotación en la misma, por lo que algunos empresarios o directores no consideran invertir en la gente.

El lector encontrará en este trabajo una posible vía para solucionar problemas de productividad en la empresa a través del Proceso Enseñanza-Aprendizaje.

I. CUERPO DEL INFORME

En el presente apartado se describen a la Empresa Distribuidora KROMA y su filial Servicio Técnico Comercial (SETEC), ambas concernientes al proyecto pedagógico que presentamos.

I.1 Descripción General

Distribuidora KROMA es la empresa dedicada a la Comercialización y Distribución de los productos COMEX; y el Servicio Técnico Comercial (SETEC), es el encargado de dar soporte, asesoría y capacitación técnica a concesionarios, empleados y consumidores finales.

I.1.1 Tipo de institución

Distribuidora KROMA nace en 1990 por la necesidad de separar las actividades comerciales de las productivas que venía realizando la principal Planta de Producción del grupo COMEX: Planta Tepexpan.

La capacidad de producción tenía que estar respaldada por estrategias de comercialización que contara con una infraestructura diferente a la de la Planta de Producción. Además, dado que el número de tiendas COMEX iba en ascenso, se

necesitaba de una empresa dedicada a distribuir a los concesionarios los productos que salieran de Planta, con un sistema que regulara precios, pedidos, canales de distribución y demás elementos que integran la administración comercial.

De esta manera, se crea en 1990 Distribuidora KROMA S.A. de C.V., para Comercializar y Distribuir Pinturas y Recubrimientos a Concesionarios y Consumidores.

Organizada por una estructura comercial que abarca desde la toma de pedido por parte de la tienda, en cuestión de minutos, hasta la entrega del producto con un lapso de entrega de un día como mínimo en cualquier parte de la República; Distribuidora KROMA entrega sus productos a 2200 puntos de venta en México y el Extranjero.

Pero ¿sólo comercializa y distribuye los productos? Como objetivo principal, sí. Sin embargo, de esta distribución y comercialización se derivan muchas estrategias - como la Capacitación- que sirven como medio para alcanzar el primer propósito.

Entre los recursos con los que cuenta Distribuidora KROMA se pueden señalar los siguientes:

Una red de distribución de 2200 tiendas en todo el país y el extranjero como Guatemala, El Salvador, Panamá y E.U.

Noviecintas personas trabajando en áreas tales como Compras, Tesorería, Servicios Internos, Compras, Seguros, Mantenimiento, Gastos, Contraloría, Sistemas, Operaciones, Crédito y Cobranza, Recursos Humanos, Bodegas, Administración, Promoción de Ventas, Promoción de Ventas por Teléfono, Pedidos, Publicidad, Mercadotecnia, Capacitación y otros más.

Existen cuatro bodegas que distribuyen los productos, las cuales están localizadas en cuatro regiones o zonas comerciales: Estado de México, Guadalajara, Monterrey y Minatitlán, Veracruz.

Asimismo, se cuenta con dos Centros de capacitación y Asesoría: Centro de Desarrollo Integral COMEX (CEDIC) y Servicio Técnico Comercial (SETEC).

MISIÓN DE GRUPO COMEX Y DISTRIBUIDORA KROMA

Producir y comercializar pinturas, recubrimientos y complementos para la protección, decoración y señalización de los bienes materiales.

FILOSOFÍA

Consiste en apoyar a nuestro personal impulsando la mejora continua en todas las operaciones con el fin de ofrecer al mercado los mejores productos y precios, como

base para obtener óptimas utilidades, manteniendo sana la posición y los recursos del grupo, con el objeto de superar situaciones problemáticas y poder contribuir al beneficio colectivo y desarrollo de la nación.

COMPROMISOS

- Con los consumidores:

Ofrecer permanentemente los mayores beneficios, con productos y servicios de alta calidad al mejor precio

- Con los distribuidores:

Promover su desarrollo para que obtengan la mayor rentabilidad posible para su inversión.

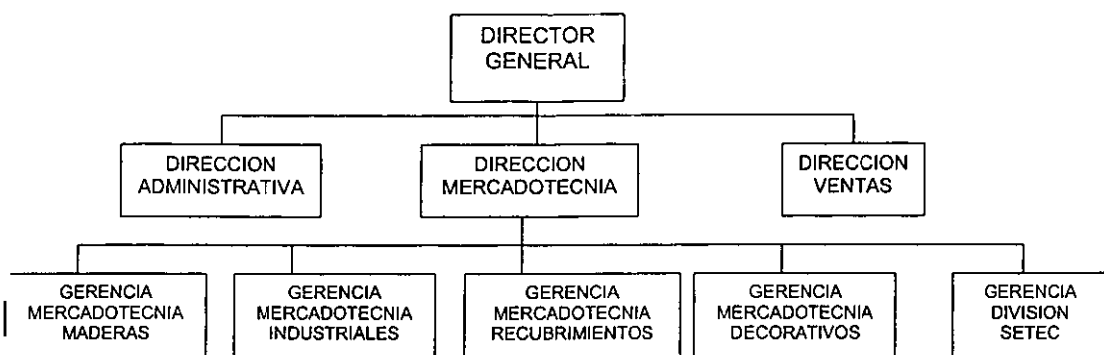
- Con el personal:

Respetar su dignidad humana fomentando su realización en el trabajo, brindándoles seguridad y compensación justa.

- Con la comunidad:

Contribuir a su desarrollo, protegiendo los recursos naturales y apoyando, en lo posible, proyectos de beneficio personal.

ORGANIGRAMA DE DISTRIBUIDORA KROMA



DIRECCIÓN GENERAL:

- Cumplir con los objetivos de comercialización, distribución y venta que el Consejo Administrativo y el Presidente del Consejo señalan para cada semestre y año.
- Dirigir y organizar todos los recursos de la empresa para hacerla más rentable y productiva.
- Señalar y coordinar políticas generales de venta, establecimiento de puntos de venta, logística de producto y distribución.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA:

- Dirigir todos los recursos de la empresa a mejores condiciones laborales y administrativas.
- Invertir los recursos en actividades más productivas.
- Coordinar y controlar las entradas y salidas de recursos óptimamente.

DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA:

- Dirigir las estrategias comerciales de la empresa en oportunidades de negocio.
- Impulsar nuevas tecnologías de producto en nuevos nichos de mercado o en los ya existentes.
- Apoyar y coordinar estrategias de mercado que impulsen y faciliten la venta de consumidores.

DIRECCIÓN DE VENTAS

- Impulsar las estrategias comerciales en ventas rentables para el negocio.
- Coordinar ventas institucionales, corporativas e industriales.
- Establecer estrategias de ventas por regiones comerciales.

GERENCIA DE MERCADOTECNIA: Responsable de coordinar:

- Existencia de producto.
- Imagen comercial.
- Estrategias globales de mercado.

- Planeación mercadológica.
- Definiciones en desarrollo de productos nuevos.

GERENCIA DIVISIÓN SETEC: Responsable de Supervisar

- Reclamaciones de producto.
- Visitas Industriales.
- Asesorías Técnicas.
- Cursos de capacitación.
- Exposiciones de Producto.
- Team COMEX.
- Especificaciones

MISIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO COMERCIAL

Dar el Servicio de Capacitación y Asesoramiento técnico sobre recubrimientos, pinturas y complementos a nuestros clientes, para la correcta recomendación y utilización de todos los productos que fabrica el grupo COMEX.

OBJETIVOS

1. Ampliar el panorama del servicio de Capacitación y Asesoría técnica-comercial a todos los puntos de venta dentro y fuera del país, así como los diferentes

mercados de recubrimientos comprendidos en las áreas arquitectónicas, industriales de mantenimiento o manufactura, maderas y pegamentos.

2. Otorgar un servicio integral a Concesionarios y Consumidores en cuanto al aspecto técnico comercial de los productos:

- Manejo.
- Especificación.
- Seguridad.
- Recomendación.
- Aplicación y utilización.
- Mantenimiento.

3. Ampliar los servicios de difusión de imagen mediante:

- Exposiciones y eventos.
- Especificación de sistemas con instituciones públicas y privadas.
- Proyecto de aplicación de recubrimientos con contratistas independientes
TEAM COMEX.

4. Contribuir a asegurar el adecuado funcionamiento de los sistemas tintométricos computarizados, Color Center y Salcomix, a través de la instalación y del mantenimiento preventivo y correctivo de las máquinas.

5. Implementar la atención y servicio a los clientes a través de la comunicación telefónica vía lada 01 800.

ÁREAS QUE CONFORMAN A SETEC

1. ARQUITECTÓNICOS

OBJETIVO:

Dar a conocer a nuestros clientes el uso y aplicación de nuestras pinturas y recubrimientos principalmente en el ramo de la construcción, mediante la capacitación, asesoría y demostraciones.

2. SISTEMA TINTOMÉTRICO

OBJETIVO:

Instalar apropiadamente las máquinas dosificadoras, así como los agitadores asociados con la producción exacta del color, y al mismo tiempo, proporcionar un mantenimiento periódico para que funcionen continua y confiablemente las máquinas diseñadas para la igualación del color.

3. IMPERMEABILIZANTES

OBJETIVO:

Brindar asesoría técnica en la capacitación de los productos Top 2000 que cumplen satisfactoriamente con las necesidades que la construcción requiere, desde productos asfálticos, base agua, acrílicos, prefabricados o cementosos.

4. TEAM COMEX**OBJETIVO:**

Aplicar de manera profesional los recubrimientos COMEX a través de contratistas independientes en las líneas de impermeabilizantes, pastas y texturizados; ofreciendo garantía por los trabajos realizados, logrando así la confianza y la entera satisfacción del cliente.

5. INDUSTRIALES DE MANUFACTURA**OBJETIVO:**

Enfocar adecuadamente cada uno de los recubrimientos que forman la línea, buscando siempre satisfacer las necesidades específicas del ramo industrial, mediante la detección de problemas o requerimientos, utilizando como herramientas, visitas industriales y cursos de capacitación.

6. MADERAS

OBJETIVO:

Capacitar y dar a conocer las características de todos los productos para madera a nivel taller e industrial, incluyendo la amplia gama de pegamentos, que nuestra empresa ha creado para satisfacer los gustos más exigentes en la conservación del mueble de madera.

7. MANTENIMIENTO INDUSTRIAL

OBJETIVO:

Proporcionar asistencia técnica de Amercoat para atender profesionalmente las necesidades de mantenimiento industrial, tanto para empresas químicas, petroquímicas, plataformas marinas, puentes, pisos industriales y en todas aquellas áreas y equipos que deben protegerse contra la corrosión.

8. ESPECIFICACIONES

OBJETIVO:

Influir substancialmente en el crecimiento de ventas mediante la especificación detallada de nuestros productos y sistemas con los diferentes grupos corporativos, firmas de ingeniería y oficinas de gobierno, responsables de los proyectos nuevos, de mantenimiento y aplicaciones o remodelación de obras.

9. EVENTOS Y EXPOS

OBJETIVO:

Posicionar la imagen corporativa a los diferentes mercados existentes en el mundo de los recubrimientos, con el objeto de permanecer día con día en el gusto exigente de nuestros clientes, mediante la publicidad directa de nuestras líneas.

10. LINEA 01 800

OBJETIVO:

Proporcionar a nuestros clientes una vía de acceso inmediato a través de la línea telefónica 01 800 para solicitar información técnica y comercial de los productos COMEX, además de brindarles los datos correspondientes de los servicios de capacitación y asesoramiento que se desarrollan en SETEC.

SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO COMERCIAL

A) Cursos de Capacitación

Tienen como objetivo conocer a la perfección las características técnico-comerciales de los productos que forman las diferentes líneas en sus respectivas

especialidades (River, Pimex, Eurotec, Top 2000, Unirapid, etc), así como el enfoque de venta y nichos de mercados a los que van dirigidos.

Tiene como alcance conocer las propiedades, formas de preparación, sistemas óptimos, uso específico, ventajas, técnicas correctas de aplicación de todos y cada uno de los productos, con el firme propósito de su adecuada comercialización.

Estará dirigido principalmente a empleados, encargados y vendedores de tiendas, considerando que la capacitación es día con día una necesidad para permanecer en el liderazgo de recubrimientos.

Los cursos de capacitación variarán en duración dependiendo del módulo que se trate. El número de participantes en todos los módulos será de diez como mínimo y como máximo lo que estipule cada gerencia. Al finalizar cada uno de ellos, se entregarán diplomas de acreditación, con valor a currículo ante la Secretaría del Trabajo. Los exámenes finales se deberán acreditar con una calificación mínima de ocho, con un 100% de asistencia.

Los cursos de capacitación se integran por los siguientes módulos:

MÓDULO I	Productos decorativos
MÓDULO II	Igualado decorativo
MÓDULO III	Productos para madera

MÓDULO IV	Impermeabilizantes
MÓDULO V	Hotelería
MÓDULO VI	Introducción a los Recubrimientos Industriales
MÓDULO VII	Productos Industriales para manufactura
MÓDULO VIII	Certificación Amercoat
MÓDULO IX	Formación de Vendedores Técnicos
MÓDULO X	Pastas y Recubrimientos
MÓDULO XI	Sistema Tintométrico
MÓDULO XII	Complementos, equipos y artículos para pintar
MÓDULO XIII	Pegamentos
MÓDULO XIV	Productos industriales para madera

B) Asesoría Técnica

Generalmente este tipo de asesoría se realizará de forma telefónica y se atenderá bajo la filosofía de "Entera Satisfacción del Cliente"; en ella, se pueden coordinar:

1. Visitas de campo o visitas a industrias, escuelas, comercios, etc., en caso necesario.
2. Enviar información, ya sea hojas técnicas, hojas de seguridad, etc.
3. Invitación a las instalaciones para despejar dudas o preguntas de una manera más personalizada.

4. Canalizarlos con las personas competentes para resolver adecuadamente sus demandas.
5. Dar la información completa del producto o del sistema de aplicación en cuestión.
6. Superar siempre sus expectativas de servicio.

C) Demostraciones:

Tendrá como objetivo conocer física, técnica y comercialmente algunos productos en particular (sugerimos de tres a cuatro), los cuales se definirán de acuerdo a las necesidades del cliente o los requerimientos del Concesionario, según la proyección comercial que puedan tener dentro de la plaza.

Estará dirigido tanto a clientes finales tales como pintores, carpinteros, arquitectos, ingenieros civiles, amas de casa, etc, como a concesionarios, encargados, empleados y vendedores. El alcance de la demostración tendrá como finalidad conocer perfectamente los recubrimientos seleccionados para promocionarlos, recomendarlos y utilizarlos adecuadamente.

La demostración podrá realizarse en un solo día utilizando de cuatro a seis horas, lo cual podrá variar dependiendo del número de participantes o cantidad de productos, también podrá llevarse a cabo de dos a tres horas diarias. Por lo que

podrá conjugarse con cualquiera de los otros servicios, sobre todo en plazas foráneas, aprovechando así la visita del Instructor.

D) Atención a Reclamaciones:

La reclamación es atender una inconformidad del cliente ya sea por servicio, imagen, surtido, etc. La que más involucra a SETEC directamente, es por la falla del producto y se atenderá ésta, con base al procedimiento de atención de reclamaciones ya existente.

Una reclamación siempre tendrá prioridad y se buscará la velocidad de respuesta; asimismo se involucrará a las áreas correspondientes con la finalidad de:

- Dar fallo técnico
- Dar respuesta comercial
- Respuesta de análisis, generalmente lo dan las plantas donde se elaboró el producto.

La respuesta a una reclamación variará dependiendo del problema en cuestión y del tipo de producto.

E) Visitas Industriales:

Las visitas industriales deben estar previamente programadas a la llegada del Asesor Técnico y estando el producto por aplicar en la plaza.

El apoyo técnico durará en función del número de visitas industriales y el Asesor aplicará los recubrimientos, dando a conocer sus cualidades y características técnicas, especificando en caso necesario, las pruebas funcionales que se aplican a estos materiales (viscosidad, adherencia, etc.). Asimismo, se apoyará de hojas técnicas de utilidad para el cliente.

Es importante que un vendedor por parte del Concesionario participe activamente durante las visitas, para así manejar precios y dar el seguimiento correspondiente. La colaboración del Promotor de Ventas de KROMA será fundamental.

Las visitas tendrán como objetivos:

- Dar a conocer el producto.
- Satisfacer las necesidad específica.
- Desplazar a la competencia.
- Lograr mayores ventas.

F) Expos:

Su objetivo principal es la organización, desarrollo y control de las Exposiciones de Producto que se realicen entre Concesionarios, KROMA y SETEC, para brindar apoyo comercial y de servicio a las diferentes plazas a todo lo largo de la red de Concesionarios, buscando penetrar en los diferentes mercados meta. A través de la publicidad directa de los productos COMEX; resaltando sus características y enfoque comercial en los diferentes ámbitos, ya sea automotriz, mueblero, arquitectónico, industrial, etc.

G) Seminario:

Tendrá como objetivo dar a conocer los productos que forman las diferentes líneas, mencionando algunas de sus características técnicas y cualidades de los mismos. Estará enfocado principalmente a la gente del ramo como es: industrias, hoteleros, escuelas, construcción, mantenimiento y talleres, donde se pueden comercializar los recubrimientos.

El seminario tendrá como alcance detectar necesidades específicas para futuras demostraciones de algunos productos en particular, por lo que recabar los datos de los participantes será fundamental.

H) Conferencias:

Tendrá como objetivo dar a conocer cómo se puede enfocar comercialmente los productos COMEX, la presentación de los recubrimientos de cada una de las especialidades, resaltando las cualidades de los mismos y qué necesidades pueden satisfacer. Asimismo, se reforzará el apoyo que brindarán las Gerencias Comerciales y Técnicas bajo las políticas de KROMA.

Estarán enfocadas principalmente a Concesionarios, Encargados de Tiendas, Empleados y Vendedores, teniendo como finalidad dar a conocer la línea de los Recubrimientos COMEX para su comercialización.

ORGANIGRAMA DEL SERVICIO TECNICO COMERCIAL



I.2. DESCRIPCIÓN ESPECIFICA

El presente informe se lleva a cabo dentro de la Gerencia de División SETEC, específicamente en la Coordinación Académica.

Objetivos de la Gerencia División SETEC:

- Garantizar el servicio de asesoría, capacitación, demostraciones, atención de reclamaciones a clientes y Concesionarios.
- Promover los servicios con consistencia, oportunidad y eficiencia.
- Atender a todas las tiendas de la República y el extranjero en cuanto a servicio y capacitación técnica.

Funciones de la Gerencia de División SETEC:

- Planear los servicios de capacitación y asesoría cada seis meses.
- Presupuestar los servicios que se ofrecerán cada seis meses.

- Normalizar los servicios que se ofrecen buscando la satisfacción del cliente final.
- Coordinar el desarrollo de proyectos y servicios clave entre las áreas involucradas.

Actividades de la Gerencia de División SETEC:

- Generar propuestas semestrales de servicio.
- Analizar informes presentados para la presupuestación de servicios.
- Participar en revisiones salariales del personal del SETEC.
- Autorizar reportes de gastos.
- Participar en la solución a las reclamaciones del producto de forma técnica y comercial.
- Preparar informes técnicos de especificación de producto.

- Promover el desarrollo de proyectos tecnológicos útiles para el desempeño del área.
- Coordinar el desarrollo de herramientas de control para eficientar la operación.

De esta Gerencia dependen ocho Gerencias Técnicas y la Coordinación Académica

En la Coordinación Académica se desarrolla el trabajo pedagógico del presente informe, observando una vinculación más cercana en lo que se refiere a la Capacitación Técnica de los Productos, servicio donde se deja ver con más claridad el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un pedagogo puede participar en varios proyectos que buscan satisfacer las demandas didácticas y académicas de tal proceso, de asegurar que las herramientas, métodos y objetivos, sean acordes a las características diferenciales del alumnado, los objetivos institucionales y el talento de los instructores.

Se presentará a continuación, cómo el Coordinador Académico proporciona un enfoque didáctico y comercial a los cursos que se imparten, proporcionando las

herramientas didácticas a los instructores para mejorar la calidad de la enseñanza, evaluando el impacto de la capacitación en el aula, coordinando programas especiales de capacitación, administrando la consulta de la Biblioteca, coordinando los espacios educativos, promocionando los servicios del SETEC, administrando la curricula de los programas y la capacitación interna del personal.

1.2.1. FUNCIONES Y ACCIONES DESARROLLADAS

A continuación se describen las actividades del puesto de Coordinador Académico dado que es el puesto que involucra directamente el presente Informe de Actividades Profesionales.

Objetivos:

- Proponer estrategias educativas acordes a las necesidades comerciales y técnicas de los programas, así como de los mismos clientes participantes en los programas.
- Implementar herramientas didácticas y académicas que promuevan fácilmente el aprendizaje de los productos que la compañía comercializa.

Funciones principales:

- *Proporcionar estructura académica a los programas de capacitación técnica y comercial.*

Considero que existió en un principio mucho desorden respecto al manejo del tiempo, se debe impartir cada tema a partir de valorar el nivel de profundidad, extensión en los contenidos, etc., por ello, la estructuración académica de los cursos se hace necesaria.

- *Eficientar la calidad de la enseñanza a través de herramientas didácticas y comerciales.*

Dentro de esta función es necesario e importante además, contar con un excelente cuerpo de Asesores o Instructores promotores de nuevas metodologías y técnicas que sean innovadoras en la enseñanza técnica.

- *Evaluar el impacto didáctico y comercial de los programas en el aula, y en los negocios.*

En este punto es importante medir y valorar los resultados de las estrategias comerciales y didácticas, para saber dónde estamos situados.

Funciones complementarias al puesto:

- *Coordinar programas especiales de capacitación enfocados a una estrategia de la empresa o a un sector del negocio*
- *Administrar el sistema de consulta de la Biblioteca*
- *Coordinar la logística de los espacios educativos*
- *Promover los servicios que proporciona el Servicio Técnico Comercial*
- *Administra la curricula de los programas y eventos de capacitación*
- *Administrar la capacitación interna del personal que trabaja en Servicio Técnico Comercial.*

Funciones y Actividades que se desprenden:

1. Estructurar didácticamente los programas de capacitación técnica y comercial y efficientar la calidad de la enseñanza a través de herramientas didácticas y comerciales:

- Adecuar objetivos de enseñanza y aprendizaje a los contenidos, participantes y metodologías.
- Uniformar tiempos de contenidos y aplicaciones de producto.

- Uniformar y proponer metodologías para cada programa de capacitación.
- Uniformar sistemas de evaluación.
- Eficientar los espacios educativos donde se imparte la capacitación.
- Estandarizar contenidos en cada curso.
- Eficientar los recursos didácticos para los cursos.
- Proponer programas de capacitación acordes a las necesidades de los participantes.
- Programar y evaluar programas didácticos para elevar la calidad de la enseñanza.
- Programar y evaluar talleres de didáctica para dar seguimiento a las estrategias académicas antes elaboradas.
- Programar cursos complementarios que afinen las habilidades de comunicación verbal y no verbal de los Asesores Técnicos.

- Diseñar instrumentos de medición de la calidad de la enseñanza.
- Diseñar instrumentos complementarios de consulta a los asesores que promuevan su desarrollo profesional.

2. *Evaluar el impacto didáctico y comercial de los programas en el aula, y en los negocios:*

- Proponer temarios comerciales en la impartición de los cursos.
- Programar y evaluar cursos y talleres comerciales.
- Verificar el cumplimiento de los programas técnicos y comerciales.
- Evaluar el impacto comercial y didáctico de los cursos en tiendas.

3. *Coordinar programas especiales de capacitación enfocados a una estrategia de la empresa o a un sector del negocio:*

- Promover y realizar el proceso de inscripción de cursos especiales.

- Seleccionar candidatos para cursos especiales.
- Solicitar hospedaje de candidatos a cursos especiales.
- Leer y entregar el reglamento de cursos de capacitación en cursos especiales y cursos normales.
- Solicitar transporte y entrada a instalaciones, como Plantas de Producción, para cursos especiales.
- Contratar instructores para cursos especiales.
- Solicitar reportes de calificaciones de cursos.
- Supervisar la disciplina de participantes.
- Solicitar becas al Departamento de Crédito y Cobranza para los cursos especiales.
- Elaborar el cuadro de honor de los mejores promedios.
- Entregar promedios finales y diplomas en cursos especiales.

- Reestructurar programas especiales.

4. Administrar el sistema de consulta de la Biblioteca:

- Realizar el inventario del acervo bibliográfico.
- Capturar la base de datos del acervo bibliográfico.
- Elaboración y publicación del sistema de consulta de la biblioteca.
- Elaboración y publicación del reglamento de consulta de la biblioteca.
- Incrementar acervo bibliográfico mediante donativos y compras.

5. Coordinar la logística de los espacios educativos:

- Programación de aulas y cabinas de aplicación.
- Mantenimiento de equipos didácticos.

- Abastecimiento de recursos didácticos.
- Coordinación de eventos especiales.
- Contratación de sonido.
- Contratación de comida.
- Contratación de vino y meseros.
- Pago a proveedores.
- Contratación de traducción simultánea.

6. *Promover los servicios que proporciona el Servicio Técnico Comercial:*

- Supervisar envío de productos a plazas para cursos COMEX de capacitación

- Verificar el cumplimiento de Políticas para la realización de cursos de capacitación.
- Verificar el cumplimiento de solicitud de cursos por parte de clientes.
- Publicación del programa semestral de los cursos de capacitación.
- Elaborar e implementar el folleto de servicios del Servicio Técnico Comercial.
- Elaborar e implementar el folleto de cada curso de capacitación.
- Elaborar e implementar el comic de cada curso de capacitación.

7. Administrar la currícula de los programas y eventos de capacitación:

- Elaborar la base de datos de los participantes que han tomado cursos de capacitación.
- Elaborar el programa de entrega de los reportes de Asesores Técnicos.
- Leer los reportes de opinión de cursos.

8. Administrar la capacitación interna del personal que trabaja en Servicio Técnico Comercial:

- Coordinar la capacitación de cursos de inglés.
- Coordinar la Brigada vs incendios.
- Coordinar el Programa de Capacitación Técnica para SETEC y Mercadotecnia.

I.2.2 SELECCIÓN Y EXPOSICIÓN DE UN PROYECTO:

Existen varios proyectos que la Coordinación Académica administra y lleva al cabo, sin embargo, consideramos de especial importancia seleccionar el siguiente:

“Estructurar los programas de capacitación técnica y comercial, y eficientar la calidad de la enseñanza a través de herramientas didácticas y comerciales”.

Podemos administrar la curricula de los cursos contando con una base de datos de los eventos, podemos promover los cursos y servicios para que el consumidor y distribuidores participen en ellos; podemos evaluar el impacto didáctico y comercial de los programas, sin embargo, es imprescindible: “Estructurar los cursos académicamente y contar con un cuerpo de instructores calificados”, porque es la base para que los empleados de las tiendas COMEX, consumidores y distribuidores asesoren y apliquen correctamente los productos y se cumpla uno de los objetivos de la Compañía: vender más.

Es por esta razón que seleccionamos este proyecto, porque la base de cualquier organización dedicada al aprendizaje debe saber qué es lo que enseña, cómo lo debe de enseñar, en qué tiempo, por qué lo enseña, a quién le enseña y quién lo enseña.

Antecedentes:

Observando que el Servicio Técnico ha dado buenos resultados de Asesoría y Capacitación, se observó que muchos de los instructores impartían sus cursos de manera muy técnica, sin utilizar los beneficios de la didáctica. Además, las evaluaciones y metodologías estaban muy trilladas, se estaba perdiendo el impacto académico y educativo desde que se fundó el SETEC. Así pues, se buscó a un pedagogo que proyectara su conocimiento en la capacitación y que ayudaría a poner orden a esta problemática.

Una vez contratado al pedagogo, éste observó la problemática y diseñó sus funciones –señaladas en el párrafo anterior- proponiendo para la estructuración académica los siguientes objetivos:

Objetivos del proyecto:

1. Facilitar el trabajo de los instructores mediante la organización de las actividades.
2. Facilitar el aprendizaje mediante el uso de metodologías y técnicas acordes al participante y a los contenidos.
3. Definir claramente los objetivos de aprendizaje.
4. Contar con un documento que defina el sistema de evaluación que permita medir y valorar los resultados de la capacitación.

Como se especifica en las páginas anteriores, la descripción de esta estrategia consta de tomar en cuenta los *elementos didácticos*:

1. Educando y Educador
2. Objetivos educativos
3. Contenidos educativos
4. Metodología
5. Recursos didácticos
6. Tiempo didáctico
7. Lugar

Considerando estos elementos, empezamos a explicar y a analizar a detalle como se ha llevado al cabo este proyecto.

A) Educando y Educador

Educando es la persona que recibe la *forma y el contenido de perfección*, la razón misma de su existencia. El tipo de educando al que nosotros nos referimos en el Servicio Técnico Comercial incluye a las siguientes personas:

- Empleado de la tienda COMEX: que puede ser desde el encargado de tienda COMEX, hasta el chofer. Las actividades que realiza este sector de personas es vender en mostrador los productos COMEX, limpiar la tienda, solicitar pedidos de productos a Distribuidora KROMA para que les surta, realizar el inventario de la tienda, realizar igualaciones del producto, llevar el producto al domicilio del cliente, etc. Pero hay una actividad que todos siempre realizan: **Asesorar al Cliente** en los productos.

En los empleados podemos encontrar una edad de 15 a 40 años en promedio, un nivel académico de secundaria a preparatoria y en algunos casos con grados universitarios.

- Concesionarios o Distribuidores COMEX: son los dueños de las tiendas que solicitan la Concesión a Distribuidora KROMA e invierten su dinero para comercializar directamente al público en general los productos de COMEX. Las actividades que realizan se orientan generalmente a administrar el negocio para comercializar los productos. Cuentan con una edad entre los 25 y los 70 años y su nivel académico es alto, generalmente tienen carrera universitaria y algunos hasta estudios de posgrado como maestría.
- Pintores, Carpinteros y Contratistas: Son los consumidores constantes. Solicitan asesoría y los productos que les ayudan a realizar su trabajo. Cuenta la mayoría

con un nivel académico bajo y su edad varía mucho. Son una fuente constante de ingresos a la tienda COMEX.

- **Arquitectos, Ingenieros Civiles e Industriales:** les interesa mucho conocer la funcionalidad y características de los productos para aplicarlos en sus empresas o Compañías. Son compradores constantes de COMEX.
- **Personas comunes y corrientes** que desean pintar sus casas o recubrir ciertas superficies de tipo doméstico.
- **Vendedores de las tiendas COMEX:** Son personas dedicadas a realizar las ventas más fuertes de la Concesión visitando clientes en industrias, hoteles o compañías que necesitan mayor especificación de los productos.

Para efectos de la estructuración, debemos reportar que los cursos que se tienen están dirigidos a todos los educandos que mencionamos arriba, haciendo énfasis en las metodologías según cada tipo de público, sin embargo, podemos clasificar los programas de capacitación según los participantes de la siguiente forma:

- a) Para empleados de tienda, Carpinteros, Pintores, Supervisores de obra y Contratistas:**

Módulo I: Productos Decorativos (vinílicas y esmaltes)

Módulo II: Igualado Decorativo (vinílicas y esmaltes)

Módulo III: Productos para madera River (tintas, lacas, selladores, etc.)

Módulo IV: Impermeabilizantes Top 2000

Módulo V: Hotelería (aquí se ven productos decorativos, de maderas, de impermeabilizantes e industriales)

Módulo VI: Introducción a los Recubrimientos Industriales

Módulo VII: Productos para manufactura Pimex (productos industriales para señalamiento de tráfico, pintura para pizarrón, etc)

Módulo VIII: Certificación Amercoat (productos de mantenimiento industrial para barcos, aviones, Silos, etc.)

Módulo X: Pastas y recubrimientos (Abarca las líneas de texturi, piamonte, fractalis, graniti y arte milán)

Módulo XI: Sistema Tintométrico (abarca el igualado por computadora Color Center; y éste se incluye en el módulo II: Igualado Decorativo)

Módulo XII: Complementos y equipos de aplicación (abarca todos los complementos que se utilizan para aplicar los recubrimientos como brochas, compresoras, pistolas de aspersion, etc., y se incluye también en el módulo I: Productos Decorativos)

Módulo XIII: Pegamentos (abarca la línea Unirapid en todos su pegamentos de contacto, de uso general, industrial y artesanal)

Módulo XIV: Productos industriales para madera (abarca la línea Eurotec y son selladores, lacas, barnices exclusivos para la industria mueblera)

b) Para Concesionarios o Distribuidores COMEX:

Para este público organizamos un programa especial cuyo título es: *"Programa de Actualización Técnico Comercial para Concesionarios"*. En éste se observan aspectos técnicos de los productos, aunque se encuentra más orientado hacia la parte comercial de los mismos. El programa puede consultarse en el *anexo 1* al final del informe (vid. infra. p. 108).

c) Para Arquitectos e Ingenieros:

A este público se les imparten los cursos del Módulo I al XIV, sin embargo, como se trata de un público que está más interesado en una familia de productos específicos, se organizan conferencias, seminarios y demostraciones de los productos que más les interesan conocer con poca duración.

d) Para consumidores finales sin un perfil específico:

Para este público les impartimos cualquiera de los cursos que se mencionaron anteriormente, y que van del módulo I al XIV o les impartimos también conferencias, seminarios y demostraciones.

e) Para Vendedores:

En este caso tenemos el Módulo IX "Formación de Vendedores Técnicos". Es un programa en donde son seleccionados vendedores que trabajan para los distribuidores y se les capacita en todos los módulos de capacitación con una duración de tres meses, aportándoles además contenidos comerciales específicos, visitas a plantas de producción y capacitación en ventas, servicio y negociación.

Presentamos a continuación la filosofía, objetivo y alcance de este programa:

FORMACIÓN DE VENDEDORES TÉCNICOS

FILOSOFÍA:

Ofrecer un servicio de calidad a todos nuestros clientes, con el firme propósito de cumplir siempre con nuestros compromisos, sin dejar nada a la deriva y así lograr mejor posicionamiento en el mercado de recubrimientos.

OBJETIVO:

Capacitar técnica y comercialmente a los vendedores técnicos sobre las características, propiedades y limitaciones de los productos, y que adquiera no la experiencia, en campo o en la aplicación de los productos pero sí la destreza para la aplicación de los mismos. Que esté convencido de que todo se mueve sobre sistemas de aplicación y con esto tenga la capacidad de recomendar adecuadamente, con base a un análisis preliminar los productos más adecuados a una necesidad o requerimiento específico.

ALCANCE:

Que nuestros distribuidores a todo lo largo de la red COMEX cuenten con asistencia técnica–comercial más directa a través de su propia gente en asesorías, atención de reclamaciones, expos regionales, cursos, visitas de campo y ventas. Pero sobretodo, que sepa comercializar no solamente unos cuantos, sino todos los productos que presenta COMEX en sus diferentes líneas.

Debemos mencionar que éste es uno de los programas de mayor impacto en la red de distribuidores, puesto que el personal que es capacitado en este evento se le

certifica como apto para realizar las ventas más representativas de las distribuidoras o concesiones. La persona es capaz de entablar negociaciones con hoteles, industrias, empresas muebleras, etc., con la finalidad de ofrecerles los productos que se comercializan.

Para cursar con éxito este programa es vital cumplir con el Reglamento del Curso, incluido en el *anexo 2* (vid. infra. p.110.)

Es imprescindible que el participante que toma este programa dedique todos sus esfuerzos a estudiar y a adquirir la habilidad en la aplicación de los productos. Dado que el Servicio Técnico se ha propuesto que en este programa los participantes adquieran la habilidad y conocimientos necesarios para recomendar los productos, para lo cual establecemos -como en los demás cursos- un promedio mínimo de 8.0 y una asistencia del 100% (salvo justificaciones respaldadas). Esto es porque si establecemos un promedio de 6.0 ó 7.0 estaríamos fomentando que los Vendedores recomienden nuestros productos con un 60 ó 70% de dominio de los mismos. Sólo pedimos un 80% de dominio como mínimo. En caso contrario, se puede proceder a dar de baja al participante por falta de aprovechamiento académico.

Sin embargo, no significa que no se brinden estímulos al participante para alcanzar un buen aprovechamiento. Las acciones que seguimos para estimularlos son:

Promediar como parte de su calificación final las aplicaciones que realizan, la puntualidad, la integración grupal, la limpieza de aulas y cabinas, el trabajo en equipo. Otras opciones son: solicitar a su instructor quedarse hasta tarde con el participante para realizar aplicaciones o aclarar dudas de la teoría expuesta, realizar alguna remodelación o aplicación de productos sobre alguna área del Servicio Técnico que se pueda mejorar o se encuentre en mal estado

Un ejemplo del programa de este evento lo podemos ver en el *anexo 3* (vid. infra. p. 111)

Éste es el principal público que tiene el Servicio Técnico Comercial. Veamos ahora una definición de Educador y quiénes conforman el cuerpo de Asesores Técnicos o Educadores:

Educador es la persona que da vida y sentido al Proceso enseñanza–aprendizaje, por el cual son facilitados todos los recursos para lograr el aprendizaje.

Nuestros Asesores cuentan con el siguiente perfil:

- Grado Académico: Ingenieros Civiles, Ingenieros Industriales, Ingenieros Químicos, Arquitectos, Ingenieros Petroleros y personas que alcanzan hasta la Preparatoria. Es importante que cuenten con un nivel académico que les facilite la comprensión de los productos y recubrimientos de la compañía para poder después transmitirlos a los educandos.

- **Edad:** el promedio de edad entre los Instructores o Asesores Técnicos es de 30 años, sin embargo varía entre los 26 y los 35 años de edad.
- **Experiencia docente:** La mayoría tiene experiencia impartiendo clases en niveles medio superiores, ya que son contratados buscando cumplan con éste perfil. Sin embargo, siempre se les capacita en la impartición de cursos.
- **Experiencia en campo:** Son contratados generalmente en áreas que tengan relación con productos químicos, sin embargo, se les capacita tomando los cursos que se imparten y aplicando los productos mediante los cursos mismos o visitas a industrias y demostraciones a clientes.

B) Objetivos educativos:

Los objetivos educativos hacen referencia a las modificaciones de comportamiento que se desean en el educando. En relación a este punto debemos señalar que los objetivos educativos están orientados a que el participante sea capaz de asesorar y resolver problemas técnicos de todos los productos que la compañía maneja.

Por lo que estableciendo un orden jerárquico se manejan objetivos cognoscitivos y psicomotrices más que actitudinales, tendientes a la descripción, comprensión y

análisis de los elementos que constituyen un recubrimiento y pintura; y en la aplicación correcta de los mismos.

Podemos ver un ejemplo de los objetivos, los contenidos, la metodología y los recursos didácticos en la Carta Descriptiva que se describe en el *anexo 4* (vid. infra. p. 112)

Por otra parte, los objetivos están redactados considerando los niveles de dominio de Benjamin Bloom alcanzando éstos hasta un nivel de aplicación.

C) Contenidos educativos:

Los contenidos educativos son todas las disciplinas, temas de estudio, conocimientos, conceptos y objetos, o sujetos de estudio que tanto el educador como el educando perseguirán a fin de cumplir los objetivos. Están dirigidos a la recomendación, preparación, aplicación y comercialización de los productos, así como a lo referente a la preparación de superficies de aplicación.

Son estructurados con base en los objetivos educativos y en la información técnica del mismo producto. Esta información técnica la proporcionan las Plantas de Producción, los Gerentes de Mercadotecnia y los Gerentes de SETEC.

D) Metodología

Se da el nombre de método didáctico al conjunto lógico y unitario de los procedimientos didácticos que tienden a dirigir el aprendizaje. Lo constituyen los métodos, técnicas y procedimientos de enseñanza y aprendizaje descritas en la Carta Descriptiva manteniendo siempre una relación entre teoría y práctica o aplicación de los productos. Sin embargo, en la misma teoría el instructor se apoya de técnicas que facilitan la enseñanza tales como el diálogo, el interrogatorio, la mesa redonda, etc. Podemos señalar que la metodología de los cursos está dividida en tres partes:

- a) Para la coordinación de las materias se utilizan métodos de enseñanza como el *lógico* y el *psicológico* para la organización de los temas.

- b) En el momento mismo de la sesión utilizamos métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje; de enseñanza para definir y explicar conceptos propios de la pintura (solvente, pigmento, pintura, recubrimiento, cargas, etc) y usamos métodos activos en temas que faciliten la reflexión o la discusión; por lo que técnicas como la expositiva, el diálogo, la lluvia de ideas y otras técnicas son utilizadas aquí.

c) Una vez comprendido y analizado los componentes y sistemas referentes a una familia de productos empleamos una metodología más activa por parte del discente, a través de técnicas de aplicación de los productos, entre ellas están el *Modelaje* y la *Demostración* .

E) Recursos didácticos

Los recursos didácticos están referidos a todas aquellas herramientas, equipos o instrumentos que facilitan o ilustran el aprendizaje. Este punto contempla el material didáctico que se utiliza en el curso con la siguiente clasificación:

a) Equipos de proyección:

- Televisión
- Videoprojector
- Proyector de diapositivas
- Proyector de acetatos

b) Material didáctico propio del evento:

- Plumones
- Pizarrón
- Acetatos
- Plumones para acetato

b) Material o producto que se utiliza en el curso

- Tintas
- Barnices
- Vinílicas

Un ejemplo del material que debe poner el Concesionario o Distribuidor en el caso de plazas foráneas y el material que Distribuidora KROMA pone para los eventos lo podemos ver en el *anexo 5 y 6* (vid. infra. pp. 116 y 118)

F) Tiempo didáctico:

El tiempo didáctico se refiere al periodo de tiempo que nos llevará cumplir con el objetivo, el lapso en el que cambiará de comportamiento el educando. Éste puede medirse en minutos, horas, días o semanas, según se organicen los planes, programas o sesiones.

La duración de los cursos en el SETEC implica un mínimo de 24 horas a un máximo de 40 horas para los cursos. En el caso de los seminarios alcanza hasta cinco horas por día y en las Conferencias pueden ser hasta más de tres horas en un día.

Debemos señalar que los tiempos se estructuran obteniendo el promedio de tiempo que un Asesor experto expone cada tema y cada aplicación de producto en varias ocasiones. También lo obtenemos considerando el número de participantes promedio de cada grupo y el grado de profundidad en el contenido, dependiendo del curso que se trate.

G) Lugar:

Finalmente debemos señalar que al lugar lo podemos definir como el espacio físico en el que el PEA se realiza de manera exitosa o no; es decir, si el participante obtiene aprendizajes. Puede ser dividido en dos partes:

a) Lugar en el SETEC:

Aquí lo que hacemos es realizar un programa con las aulas, cabinas, horarios de los eventos, horarios de servicios de café y demás cuestiones logísticas, en las cuales intervienen tres áreas: Recepción, Servicios Generales de Mantenimiento y Vigilancia. Ellos están involucrados en este espacio, dado que Vigilancia permite la entrada y salida de la gente que asiste a los eventos, Recepción informa a los participantes y a los Instructores el salón y cabina en el que les toca recibir e impartir el curso, y Servicios de Mantenimiento porque ellos preparan los servicios de café y limpian las instalaciones del SETEC.

Debemos informar que anteriormente no se realizaba esta programación y ahora ha sido de mucha utilidad dar a conocer cada viernes el programa mencionado. Las razones se derivan del aumento de eventos que se han dado dentro del SETEC, por ello, en un principio no existía un orden lógico para la programación de eventos en aulas y cabinas. Eran seleccionados según el programa de capacitación, pero sin considerar eventos improvisados u otras reuniones que surgieran de las mismas necesidades de capacitación o de la empresa, como juntas gerenciales, directivas, préstamo de instalaciones, etc. Además no existía una persona responsable directa de la organización de los salones, equipos y demás materiales. En el *anexo 7* se ofrece un ejemplo de dicho programa (vid. infra. p. 120)

Como se informó, los espacios del SETEC son asignados considerando el número de gente que llegará para cada módulo y el tipo de evento que se realizará: si es una junta, un curso, una demostración, etc.

b) Lugar en Plazas foráneas:

Como en este punto es más difícil controlar los espacios, el instructor tiene la tarea de solicitarle al Concesionario un espacio educativo adecuado, es decir, que contemple una adecuada iluminación, sillas aceptables, material didáctico indispensable para cada curso, etc. Estos requerimientos los podemos observar en el "Material que solicita el SETEC a los Concesionarios para los cursos" mencionado anteriormente (vid. infra. p. 116)

En el anexo 4 podemos observar la Carta Descriptiva del Módulo XIV: “Productos industriales para madera Eurotec”, en el cual aparecen todos los elementos didácticos descritos. Con esta carta descriptiva el Instructor podrá guiarse en cada uno de los temas que debe exponer apoyándose en los recursos educativos que se mencionan, de las técnicas de enseñanza que puede utilizar para propiciar aprendizajes significativos, es decir, cumplir el objetivo.

A los instructores se les solicita ser flexibles en cuanto a las variables que se manejan en esta carta, es decir, que no busquen cumplir siempre con el tiempo o usar determinado método o técnica educativa y se desvíe del resultado del curso, que es, siempre cumplir con el objetivo.

Si el Instructor se había preparado para impartir su curso para una cantidad específica de personas y llegaron menos de lo que se tenía planeado, entonces hay que cambiar de metodología. Igualmente si el grupo no es homogéneo, entonces debemos hacer un diagnóstico inicial. La finalidad es cumplir con el objetivo, que el aprendizaje se facilite.

Por otro lado, hay que recordar que dentro de la selección y exposición del proyecto, también mencionamos el **“eficientar la calidad de la enseñanza a través de herramientas didácticas y comerciales”**. A continuación describimos este punto:

Antecedentes:

En julio de 1997, cuando se creó el cargo de Coordinación Académica, algunos de los instructores ya habían recibido “cursos de didáctica” o de cómo hacer “presentaciones efectivas” o “hablar en público”, otros más habían sido profesores o maestros en alguna Universidad o institución educativa. Sin embargo, no se percibían principios didácticos que ordenaran la enseñanza en este Centro educativo

Objetivo para elevar la calidad de la enseñanza:

“Brindar las diferentes herramientas didácticas a los instructores a través de sesiones continuas de trabajo”

Plan a seguir:

El primer paso fue organizar un curso que se llamó “Formación de instructores” que permitiera sentar las bases didácticas en todos los Instructores. Encontraremos en el *anexo 8* el programa (vid. infra. p. 121).

Una vez concluido éste se decidió impartir una vez por mes lo que se llamó “taller didáctico”, para dar seguimiento a lo que se vio en el curso de Formación de Instructores y para afinar aspectos que no se hayan contemplado en el mismo. El programa se observa en el *anexo 9* (vid. infra. p. 122).

Este taller continuó hasta noviembre de 1998 y se alcanzó a revisar hasta el tema de evaluación. Hubo cambios en el programa principal porque los instructores mantenían una agenda de viaje apretada por los constantes cursos y demostraciones, y muchos de ellos, fueron promovidos a otras áreas dentro de la organización. Aún así, el enfoque didáctico se cumplió.

En cuanto al enfoque comercial se presentó la misma situación, se realizó un programa general, que fue cambiado en fechas, pero que al final de cuentas se cumplió y de lo que se trataba aquí era tener conceptos generales de la comercialización y ventas. Presentamos el programa en el *anexo 10* (vid. infra. p. 123).

Puede concluirse este apartado con las siguientes ideas: para elevar la calidad de la enseñanza, es necesario identificar primeramente las necesidades educativas del Setec, proponer después los mecanismos para satisfacer esa necesidad y orientarlos al perfeccionamiento de los elementos educativos, así el docente reconocerá la valiosa herramienta de la Didáctica como un factor decisivo para la realización de su trabajo.

II. VALORACION CRÍTICA

Los proyectos arriba descritos son el reflejo de una planeación académica basada en elementos teóricos que ayudaron a establecer las bases de lo que fue la estructuración académica y a elevar la calidad de la enseñanza, haciendo referencia tanto a lo que está escrito en los libros, como al criterio del escritor.

II.1 Fundamentación crítica

En este apartado definiremos primero los conceptos esenciales para llevar al cabo el proyecto con referencia y relación al mismo, y como segunda parte, se describirán los logros y posibilidades de mejora con visión crítica.

II.1.1. Reflexiones sobre la disciplina en que se inscribe la práctica

Con el propósito de enmarcar el proyecto desarrollado en el capítulo anterior dentro de la fundamentación teórica, empezaremos con la definición de educación, su diferencia real y etimológica, además, puesto que se educarán a personas en el trabajo, se revisará la noción de educación de adultos, sus características diferenciales y sus proyecciones en la vida. Además, se analizará la educación institucional o empresarial, señalando el significado del término institución.

Veremos después las definiciones de empresa, organización y empresa de servicios. Se observarán los elementos y clasificación de las mismas.

De esta manera, iniciamos con la definición de educación: "Etimológicamente la educación significa, por una parte, conducir¹ (*educare*), dirigir o guiar al hombre de un lugar o estado a otro. Asimismo, también etimológicamente significa sacar de, extraer, (*educere*) en la cual la educación es la forma de extraer o sacar del hombre algo"².

Sin embargo, no basta con esta definición de educación, pues se puede conducir o dirigir al hombre al mal; o se le pueden sacar meramente conocimientos, sin ser por ello propiamente educación. Es preciso delimitar bien este concepto para apoyarnos en algo más sólido.

Educación, en su sentido real es el "(...) perfeccionamiento intencional de las potencias específicamente humanas"³. La educación es PERFECCIÓN humana; un cambio de mejora, de un estado humano a uno mejor. Aquí se puede observar lo inacabado del hombre, lo incompleto que se encuentra. El perfeccionamiento, significa un proceso óptimo o adecuado de dar plenitud a un ser.

De esta manera, perfeccionamiento humano significará el **proceso óptimo de plenificar a la persona**. Sin embargo, este perfeccionamiento no se da de una manera ambigua o vaga, es un perfeccionamiento voluntario o intencional; es decir,

¹GARCÍA H. Víctor., Principios de Pedagogía Sistemática, p.17

²cf. idem

³ibidem, p. 25

se necesita querer perfeccionarse para poder educarse. Lo que significa también, una educación en la voluntad y la libertad para "querer" o elegir bien.

Y así, entendemos que la voluntad juega un papel radical en este proceso de perfección. Pero también lo juega la inteligencia, dado que "(...) del conocimiento se sigue el apetito"⁴; es decir, la voluntad no se mueve, sino sólo en razón de lo que le presenta como bien la inteligencia.

¿Y nada más intervienen estas dos facultades en el proceso de educación? Sí, si entendemos como facultades sólo aquellas que son espirituales, a saber, la inteligencia y la voluntad. Lo anterior no significa que en el proceso educativo no intervienen muchas otras capacidades o funciones en el hombre, pues intervienen por ejemplo, su naturaleza física, que moldea una forma de ser; en temperamento, características genéticas y demás entidades físicas.

Pero lo radical, lo importante, es que para el proceso de perfección que estamos tratando, sólo es necesario considerar a la inteligencia y a la voluntad. Porque de esto dependería, el que el hombre pueda alcanzar la felicidad, porque "(...) la felicidad sólo se alcanza mediante determinados actos, de donde es necesario

⁴KRAMSKY, C., Antropología Filosófica Tomista, p. 388

estudiar los actos humanos para conocer cuáles son los que conducen a la felicidad"⁵.

Así pues, no se podrá educar al hombre de una manera aislada, sino de manera armónica. Y es precisamente la parte racional del hombre quien dirige y unifica su acción, por lo que serán la inteligencia y la voluntad, los objetos susceptibles principales en el proceso educativo.

Ahora bien, si el proceso de perfeccionarse tiene que incidir principalmente en estas dos facultades, ¿qué características o principios se desprenden de éstas? Entonces tenemos que la educación:

- Es un crecimiento integral de la persona.
- Es una **elección libre** asignada como autotarea.
- Es un proceso de autotarea ayudada por un educador.
- Es una relación de cooperación entre educando y educador.
- Proporciona los medios necesarios para alcanzar el fin último del hombre.
- Debe basarse o partir del estudio de la naturaleza humana, de sus leyes y principios.
- Descubre el sentido interno de la vida y lo vincula con ella para la felicidad.
- Define la dirección ética que marca el camino a la felicidad.

⁵*ibidem*, p. 395

Éstas son algunas de las características desprendidas de las facultades o capacidades antes mencionadas. Pero existen además, otras que se desprenden según el aspecto a estudiar en el hombre, Veamos algunas de las cuales serían:

Por su naturaleza física o biológica, la educación es:

- Un proceso de autoayuda para conservar la propia salud.
- El punto de apoyo para adquirir un mejor aprendizaje.
- Un medio para aprender virtudes (piénsese en el deportista).
- Un medio de **reforzar destrezas y obtener habilidades**.
- El vínculo para establecer contacto con el arte.
- La base para poder sobrevivir.

Por su naturaleza psicológica, la educación es:

- "Una compenetración con la naturaleza y condiciones del aprendizaje.
- Una apreciación del significado de las diferencias individuales.
- Un conocimiento del proceso de 'maduración'.
- Una idea clara de la importancia que tiene la adaptación y un reconocimiento de su necesidad para la correcta formación del carácter"⁶.

⁶KELLY, W.A., Psicología de la Educación, p. 5

Y por su naturaleza social, la educación es:

- El primer contacto con los demás hombres.
- El principio de inmersión con la familia, el grupo, la institución, la comunidad y la sociedad en su conjunto.
- La forma de trabajo, diversión, estudio y cualquier actividad común que perfeccione al hombre.
- Se apoya didácticamente en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- El primer cimiento para amar.

Podemos señalar que las características y elementos que intervienen en la educación, se sintetizan en la siguiente clasificación de educación:⁷

Educación esencial: Perfección de todas las manifestaciones de la naturaleza humana. Actualización operativa de la cultura:

- Intelectual
- Técnica
- Estética
- Religiosa
- Moral

⁷GARCIA,H.V., op.cit., p. 27

Educación existencial: Capacitación para responder a todas las exigencias de la vida. Humanización de la vida. Satisfacción de todas las necesidades humanas:

- Biológicas
- Psicológicas: {Seguridad, Dignidad, Comunicación

Posibilidades de actividad:

- juego
- lucha
- estudio
- trabajo

Factores formativos:

- humanos
- técnicos

Ámbitos:

- Familia
- Profesión
- Amistad
- Fe

Esta clasificación nos ayuda a identificar de forma integral todas las posibilidades en las cuales la persona está inmersa. Podemos educar al hombre a través de la cultura expresada en diferentes manifestaciones; lo podemos ayudar a mejorar sus necesidades de existencia vitales y espirituales; a través de alternativas de actividad; con factores de formación y mediante distintos ámbitos de acción.

En este sentido, la educación es el único camino humano para obtener la felicidad, la realización personal y la satisfacción de necesidades.

Sin embargo, cualquier educador es incapaz de promover estímulos educativos a todas las personas y de todas las edades, es necesario, que seleccione a un grupo de seres humanos con características similares que faciliten la consecución de sus objetivos. A este respecto, hablaremos a continuación de la Educación de Adultos, periodo en el que se centra nuestro trabajo.

Educación de Adultos:

La educación, para su mejor estudio, la divide García Hoz en dos grandes rubros:⁸

- a) Estudio analítico de la educación. Pedagogía General
- b) Estudio sintético de la educación. Pedagogía Diferencial

⁸ibidem., p. 54

Nosotros nos ocuparemos de la segunda. Y diremos que ubicamos a la educación del adulto en ésta.

Empezaremos nuestro estudio con el análisis del concepto adulto, seguidamente observaremos las características que integran la educación del adulto y, finalmente, veremos a la educación del adulto inmerso dentro de la institución.

Adulto⁹ procede verbalmente, del supino del verbo latino adolesco que significa "crecer". Adulto significa "el que ha crecido", cuando el individuo humano estrena, por así decirlo, una anatomía, una fisiología, una psicología y una sociología por las que se integra en las posibilidades, capacidades y actividades de los mayores.

a) Funciones de la educación de adultos:

- Función reparadora o de educación retardada.
- Función de integración en el mundo de valores, actividades y responsabilidades.
- Función de actualización de la cultura.
- Función de readaptación.
- Función de estímulos a la autoeducación.
- Función catártica de eliminación de actitudes incorrectas.

⁹cf. Enciclopedia Técnica de la Educación., Tomo VI., p. 214

b) Proyecciones de la educación de adultos:

Proyección religiosa: El adulto, sin lugar a duda, mantiene una religión que es adoptada, algunas veces, más como filosofía que como religión en sentido propio; podríamos hablar, más bien, de un "sentido de vida"; con reglas, normas o principios teóricos y prácticos.

Proyección política: El adulto, sin lugar a dudas, está inmerso en una educación dada por una política. Establece relaciones de interés por analizar y juzgar la dinámica externa que en la sociedad se vive, y bajo qué leyes o quiénes estamos gobernados. Los conceptos de poder, gobierno, vida pública, pueblo, etc., son para él nociones que llaman su atención.

Proyección social: En este apartado, el adulto tiene singular importancia para su vida profesional, familiar y de amistad. Puesto que es en ella donde el adulto logrará encontrar más sentido a su edad. Sin ella, el adulto no podrá tener "éxito" en su vida. Para esto, el adulto ha adquirido una serie de "ritos" que le permiten relacionarse mejor con los demás. Un ejemplo de esto es el "saludo" o el "beso".

Proyección económica: El aspecto económico para el adulto, significa uno de los elementos constitutivos para su vida y, entendemos constitutivo no como el principal, sino elemental. La noción que tiene éste sobre el dinero, el capital, la utilidad, riqueza, valor o productividad; adquieren el significado de posesión, ganancia, "medio para" o "forma de"; en una palabra: utilidad o uso. El aspecto

económico para el adulto significa la utilidad para realizar algo, el medio y, a veces, el fin de realizar algo en la vida. Pero también puede significar el costo, la pérdida o la falta de algo; es decir, puede significar algo que se tiene, que se puede tener o que se puede perder.

Proyección familiar: En este rubro, el adulto basa la mayoría de su trayectoria como hombre. Para él, "su" familia es el principal motor de actividad e interés; es aquí donde el adulto encuentra un lugar de descanso, de estimulación; donde en definitiva, satisface la mayoría de sus necesidades como persona. El que el adulto sea además padre, significa un motivo más para llenar de significado su vida. En la familia, el adulto enriquece su intimidad y, por tanto, su personalidad.

Proyección cultural: Pero el adulto no nada más se interesa por una religión, una economía, la política, relaciones sociales o familia concreta. El adulto tiene, dentro de sí, una aspiración por la cultura; entendida ésta, según Guy Rocher como el "(...)conjunto de maneras de pensar, de sentir y de obrar más o menos formalizadas que, aprendidas y compartidas por una pluralidad de personas, sirven, de un modo objetivo y simbólico a la vez, para constituir a esas personas en una colectividad particular y distinta"¹⁰. El adulto tiene una manera de pensar, de sentir, de actuar, en concordancia con una psicología evolutiva y con una fisiología propia; pero también tiene una manera de pensar, de sentir y de actuar en conformación con una sociedad cultural, con una cultura que le marca distintos principios de

¹⁰CARREÑO, A.P., Fundamentos de Sociología, p. 292

acción. No es lo mismo el significado que pueda tener en Inglaterra el concepto de muerte, que en el caso de México.

Proyección pedagógica: Existen una variedad de instituciones destinadas a la educación. En ellas encontramos desde la educación infantil, hasta la propiamente de adultos. Es aquí donde observamos el gran interés y preocupación que tiene el adulto por brindar un servicio a la comunidad donde vive. Sin embargo, visto desde la perspectiva personal, el adulto tiene un interés particular por autoeducarse, ser más perfecto. Le interesa su propia educación, la educación de su familia, y la que impera en la sociedad en donde vive. Se informa sobre qué cursos se ofrecen en su trabajo, en qué escuela inscribir a sus hijos y hasta el Secretario de Educación que está vigente. En definitiva, el adulto tiene la necesidad de superarse, de no quedarse en el estado actual.

Así pues, hemos visto cómo o dónde se proyecta o desplaza el adulto; en unas palabras, en las situaciones que le presenta la vida. Ahora bien, el adulto debe educarse a partir de las condiciones reales de la vida¹¹, es cierto, pero ¿debe educarse por o para la vida?. Kriekermans sostiene que "(...) el adulto debe ser educado por la vida"¹² esto es "(...) aprende por lo que puede llamarse la experiencia de la vida"¹³

¹¹cfr. KRIEKERMANS, A., Pedagogía General, p. 502

¹²ibidem, p. 503

¹³apud., idem

Esta afirmación la consideramos inapropiada por dos razones: a) limita o reduce la acción que pueda ejercer el educador y b) reconoce como único sujeto dentro de la dinámica de la educación al discente o educando. Más adelante este mismo autor señala la tarea propia del educador: "(...) El educador debe favorecer la receptividad y la capacidad de aprender lo que la vida enseña, de modo que ninguna alegría ni pena sean vividas inútilmente"¹⁴.

Pero no es ésta la tarea del educador, dado que si bien la vida enseña, otra cosa es afirmar que el educando asume una actitud pasiva de mero receptor, sin darle criterios, esquemas o lineamientos directivos para recibir del exterior dicho aprendizaje, pues sería algo erróneo.

Entendemos aquí, que esta educación del adulto es para la vida: "(...) la educación no tiene otro sentido, sino el disponer adecuadamente a los hombres para la convivencia; es decir, para la vida con otros, mientras que en su sentido más profundo la educación es un desarrollo de las posibilidades de vivir como hombre"¹⁵.

El adulto y el hombre en general, educa y es educado, no por un concepto abstracto llamado vida; sino ante todo por otros hombres que se encuentran en su vida y para que "viva", en el pleno sentido del término.

¹⁴ *idem*.

¹⁵ GARCÍA, H.V., *op.cit.*, p. 29

c) Características diferenciales del adulto:

El adulto tiene características propias, rebasadas ya por las anteriores etapas evolutivas. En ellas podemos observar que el adulto:

- Elimina la edad de seguridad y protección familiar para obtener con sus propios recursos la estabilidad.
- Conlleva una serie de hábitos aprendidos en su niñez, adolescencia y juventud; que serán influyentes para ese enfrentamiento con la vida.
- Puede aprender a lo largo de toda su vida. La resistencia a un conocimiento o una técnica nueva se debe a la hostilidad o indiferencia con que él la puede recibir.
- Experimenta cambios respecto al aprendizaje. Aumentan sus destrezas, la experiencia, la capacidad analítica, el sentido crítico, la visión de los problemas concretos y útiles.
- Cambian sus motivaciones e intereses y pasa del interés por las cosas relativas a la estabilidad personal y profesional, a la atracción de problemas cívicos y sociales, a aspectos relacionados con la salud, la cultura, la religión, etc.
- Tiene capacidad para la autoeducación y es sujeto preferido por la educación informal.
- Tiene una tendencia al conformismo, al inmovilismo y a la rutina.

- Tiene mayor capacidad que las generaciones anteriores para la previsión fundada en la experiencia y para los programas prospectivos.
- Diferencia y separa su tiempo de trabajo de su tiempo libre, y necesita ser formado adecuadamente para éste último.
- Necesita estar actualizado respecto a las transformaciones del mundo y capacitarse, por la educación, para adaptarse a ellas.

Con base en lo anterior, podemos señalar que el adulto aprende:

- Seleccionando aquellos conceptos que considera de mayor utilidad.
- Sintetizando el aprendizaje y llevándolo a la vida práctica.
- Buscando nuevas herramientas o conocimientos que le permitan hacer más eficiente su trabajo, o nivel de vida.
- Comprobando o haciendo referencia de cada conocimiento nuevo con su experiencia inmediata.
- Aceptando los nuevos conocimientos de personas expertas o de edad similar a él.
- Estableciendo criterios referentes a su experiencia o a conocimientos aprendidos anteriormente por él.
- Estableciendo procedimientos "aceptados" por lo que la cultura, la tradición o las costumbres sugieren, tendiendo a rechazar nuevos procedimientos, innovaciones en procesos o rompiendo paradigmas en la forma de hacer determinada cosa.

- Aceptando con facilidad conceptos relativos a la estabilidad económica, financiera y religiosa.
- Comprobando los resultados de ciertos conocimientos con suposiciones que su experiencia y su aprendizaje experimental le dicta.

Dado que el presente informe se desarrolla dentro de una empresa, referiremos a continuación los conceptos de Institución, Empresa y Organización, con la intención de conocer su diferencia y relación con la educación.

Educación Institucional:

En realidad este concepto no es muy usado, más bien se habla de la Educación de los Centros orientados a impartir algún tipo de educación, u otros conceptos más administrativos. A continuación nos referimos a esta situación.

a) Limitación del término:

Una vez definido de manera general al adulto, se tratará ahora de la educación institucional.

En realidad el término educación institucional es poco empleado y máxime si se relaciona con la empresa, se alude a pedagogía institucional¹⁶, de pedagogía industrial¹⁷, de psicología industrial, etc., pero no propiamente de una educación

¹⁶cfr., GARCIA, H.V., op.cit., p.503

¹⁷Enciclopedia Técnica de la Educación., op.cit., p. 227

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

institucional. Y esto debe su parte al término manejado como "institución", que como veremos más adelante, está relacionado con "la constitución de algo", y el otro concepto relativo a educación, que se alude al término de escuela o institución de educación, más que a una educación institucional.

En este trabajo, veremos a la educación institucional a cualquier institución (llámese institución a la "acción de instituir o constituir algo"¹⁸), cuya organización interna promueva o realice actividades educativas.

b) Definición:

A este respecto, ¿cualquier institución puede ser educativa?, En principio sí, dado que la educación es para la vida. Y en la vida de los hombres encontramos diferentes ámbitos donde se dan las relaciones educativas; llámese familia, escuela, comunidad o empresa.

Si bien el término "institución" (constituir algo, darle vida), puede confundirse con los términos de "organización" o "empresa", es para este apartado de investigación algo indiferente; dado que tanto la institución, la organización y la empresa se componen de personas que realizan funciones de manera coordinada para un fin determinado. Lo importante aquí es que dentro de cualquier institución, organización o empresa se puede educar al hombre.

¹⁸Diccionario Enciclopédico Pequeño Larousse., p. 498

Para ello, debemos partir de una base. Así pues, empezaremos por definirla. Institución educativa o educación institucional "es cualquier esfuerzo sistemático y coordinado de las estructuras de la entidad por perfeccionar al hombre o parte de él".

En este sentido, la capacitación, adiestramiento, desarrollo organizacional, las teorías psicológicas y administrativas para lograr un cambio en el personal de la organización, significan ya una acción educativa.

Si analizamos esta situación, todos nos encontramos inmersos en alguna institución o varias de ellas; y es en ellas donde observamos más estrecha la relación educativa. El hecho de llegar puntualmente al trabajo, significa una acción educativa; el obedecer una serie de normas y políticas dentro de la institución, es también un suceso educativo.

Sin embargo, ¿qué elementos o condiciones son necesarios para considerar a una institución como educativa?, o es que ¿todas las instituciones son educativas por el hecho de contener hombres educables?

A este respecto, estudiaremos que una institución para considerarla como educativa debe:

¶ Nota: Como hemos mencionado, los autores que refieren el término educación institucional señalan de forma genérica a este término, sino más bien en el sentido de Escuela, Facultad, Centro, etc. Proponemos esta definición relacionada con el acto de constituir.

- Tener como finalidad -o dentro de sus finalidades-, desarrollar las capacidades de las personas.
- Mantener una línea de autoridad jerárquica sana.
- Mantener un grado de participación y cooperación entre sus integrantes.
- Considerar al hombre como persona, es decir, como un fin en sí mismo, y no como medio de producción u objeto.
- Contener instrumentos o técnicas educativas que faciliten o promuevan al personal en su desarrollo físico y espiritual.
- En definitiva, una filosofía y cultura organizacional que tienda al servicio interno y externo de su gente.

A este respecto no todas las instituciones, por el hecho de contar con una línea jerárquica de autoridad y mantener un grado de participación y cooperación son propiamente educativas. Necesitan para ello, de la finalidad esencial de buscar la mejora personal entre sus gentes, ya sea integral o parcial, a corto, mediano o largo plazo; en uno solo o en todos los aspectos del hombre.

Concepto de Empresa:

Ya se ha tratado del término institución, que significa instituir o constituir algo. De igual manera debe darse claridad a los conceptos de empresa y organización.

Al respecto puede señalarse que "empresa" significa la "acción de emprender"¹⁹, la acción de empezar o iniciar algo, una empresa. Como podemos observar, este término se refiere más a una actitud humana, que propiamente a una organización.

De esta manera, surge el concepto de empresario: "el que dirige la empresa". Ahora bien, la actitud de emprender, emprendedor, o el que dirige la empresa hace siempre relación a dos aspectos: a) la persona que emprende y, b) la cosa que se emprende. La empresa significa la "institución" o la "organización", la actividad o el objeto de nuestra acción; y el que emprende, la persona física que dirige, fija líneas de acción o delimita el rumbo por el que ha de seguir dicha empresa.

Por lo tanto, es tanto una actitud de quien la dirige como una actividad de organización.

Sin embargo, hay quien confunde al empresario con el administrador: "Los empresarios son individuos que conciben la idea para una nueva empresa comercial, reúnen los recursos humanos, financieros y físicos necesarios para iniciar la empresa; inician las operaciones de la empresa y la hacen crecer hasta el punto en que se agrega más gente a la organización, y por lo general soportan la mayor parte del riesgo financiero y personal en la iniciación de la empresa".²⁰

¹⁹Diccionario Enciclopédico Larousse., op.cit., p. 345

²⁰TERRY Y FRANKLIN., Principios de Administración., p. 31

La diferencia entre ellos se puede ver claramente con el siguiente cuadro:²¹

ACCIONISTA Y ADMINISTRADOR	EMPRENDEDOR Y PROMOTOR
<ul style="list-style-type: none"> • Está por el lado de las cosas. • Se fundamenta en la empresa que posee. • Apuesta a los recursos financieros. • Considera al capital como los activos. Lo vigila constantemente. • Busca tener una gran organización, porque piensa que así podrá hacer negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Está por el lado de la acción. • Se fundamenta en las cualidades de su propia persona (tiene confianza en lo que vale). • Apuesta a sus recursos personales (virtudes, capacidades y habilidades) y lo hace porque sabe que sin ellos, no lograría los recursos financieros, o bien los perdería. • El verdadero capitalista (término derivado de caput, cabeza), es el que apuesta a su cabeza, a su imaginación, a su confianza.

Como podemos observar, existe una diferencia substancial entre el administrador y el empresario. El primero busca la integración de los recursos y sistemas de la empresa para "hacerla crecer", "obtener mayores utilidades", etc., el segundo, busca la integración y desarrollo de las capacidades humanas para: primero "hacer crecer a su personal" y, segundo, como consecuencia "obtener mayores utilidades". El mismo autor de este cuadro nos presenta otro similar, en relación a la vulnerabilidad y resistencia del empresario:²²

²¹LLANO,C.C., istmo No. 199, p.47

²²ibidem, p. 46

POSICIONES HUMANAS

ÁMBITOS	VULNERABILIDAD	RESISTENCIA
• TENER	EI TENER como fin	EL TENER para hacer
• HACER	EI HACER para tener	EL HACER para ser
• SER	EI SER dependiente del hacer	EL SER como fin

Se es vulnerable cuando inicialmente se "es" para después "hacer" y finalmente "tener"; y se es resistente cuando primero se "tiene", después se "hace" y finalmente se "es". Este cuadro, completamente pedagógico, ilustra muy bien la finalidad que persigue cada uno de los dos perfiles en la empresa: el administrador y el emprendedor.

Pero debemos aclarar, que hablamos del "actual" administrador, no del administrador como tal.

Concepto de Organización:

Una vez definido el concepto de empresa, conviene esclarecer o ubicar el de Organización, con el cual suele asociarse o incluso confundirse:

Organización "(...) es una unidad social rigurosamente coordinada, compuesta de dos o más personas, que funcionan relativamente constante para alcanzar una meta o conjunto de metas comunes"²³

Mas no es lo mismo que la simple agrupación pues "(...) las organizaciones se diferencian de otras agrupaciones de personas en que su conducta está dirigida hacia sus metas. Es decir, buscan metas y objetivos que se pueden alcanzar con más eficacia mediante la acción concertada de las personas. Poseen tres características importantes: conducta, estructura y procesos."²⁴

Así pues, ¿existen agrupaciones de personas que no estén comprometidas con un solo objetivo o meta? Sí, por ejemplo a los conglomerados, las masas, las agrupaciones de gentes dispersas por las avenidas, dentro de los partidos de futbol, etc., que pueden estar organizadas bajo ciertos parámetros; pero no forman una "organización".

Ha de aclararse, que la organización proviene del término **organismo**, "(...) que es una entidad con las partes de tal manera integradas que su relación con una y otra

²³ROBBINS ,P.S., Comportamiento Organizacional., p. 5

²⁴GIBSON et.al., Organizaciones, Conducta, Estructura, Proceso., p. 575

está gobernada por su relación con el todo"²⁵ y de **orden**, que significa la "(...) disposición metódica de las cosas regularmente clasificadas"²⁶; es decir, ubicar a una cosa en un lugar respecto de las otras. Y por eso señalamos que la gente que observa un partido de fútbol dentro de un estadio, puede estar ordenada, organizada; pero no formar una organización como tal. La diferencia estriba, como mencionábamos antes, en el compromiso con la meta, dependiendo del grado de identificación con la meta u objetivo final y la serie de actividades coordinadas por las personas.

Ahora, se alude a organización aquí, en referencia al término antes referido de "institución" que viene de constitución de algo, y más propiamente se refiere a la "formalización" de algo, es decir, a esa "unidad social", de la que se ha tratado, al reconocimiento o aceptación de la organización o empresa de forma social.

Pues bien, haciendo referencia a que la organización procede de "orden" y se formaliza institucionalizándola, queda ahora tratar de la acción de "organizar". Es decir, a la actividad propia del organizador o "administrador, cuya tarea se centra en la obtención óptima de las metas organizacionales, y sus funciones se describen en "planear, organizar, dirigir y controlar".

²⁵TERRY Y FRANKLIN., *op.cit.*, p. 632

²⁶LAROUSSE *op.cit.*, p. 632

El administrador necesita conocer aspectos como la contabilidad, las finanzas, mercadotecnia, sistemas de producción, adquisiciones, pronósticos, formulación de las estrategias, establecimiento de políticas, economía y ciencia de la computación²⁷. En simples palabras, integrar los diferentes recursos y sistemas administrativos para la consecución del objetivo organizacional.

De este modo los términos "organización", "empresa" e "institución", tienen el mismo sentido para este trabajo de investigación, puesto que el objeto propio de la actividad a emprender, a organizar o a formalizarla en entidad de sociedad es la misma: ser objeto de perfección humana. Llámese institución, empresa u organización, el ámbito pedagógico buscará cumplir los objetivos de la misma a través del perfeccionamiento de sus integrantes.

Ahora bien, se ha estudiado exclusivamente lo que significa una empresa, una organización y la institución, pero si queremos perfeccionar a las personas que la integran debemos analizar cómo están compuestas éstas, sus finalidades y estructura para coordinar los esfuerzos educativos hacia sus objetivos.

a) Tipos y clasificación de objetivos organizacionales:²⁸

- Proporcionar buenos productos y servicios.
- Estar adelante de la competencia.

²⁷ROBBINS,P.S., *op.cit.*, p. 10-11

²⁸*cfr.* TERRY Y FRANKLIN., *op.cit.*, p. 172-174

- Crecer.
- Proporcionar bienestar y desarrollo a los empleados.
- Aumentar las utilidades aumentando las ventas y/o disminuyendo los costos.

Estos objetivos, a su vez, se pueden agrupar en diferentes áreas clave de resultado:

- Rentabilidad.
- Posición en el mercado.
- Productividad.
- Liderazgo del producto.
- Desarrollo del producto.
- Actitudes de los empleados.
- Responsabilidad pública.
- Equilibrio entre los planes a corto y a largo plazo.

Otro tipo de clasificación puede ser clasificando a los objetivos por corto, mediano y largo plazo.

Los objetivos a corto se extienden, por lo general, a un año o menos. Los de mediano plazo, por lo general, cubren períodos de uno a cinco años, y los objetivos a largo plazo se extienden más allá de los cinco años. A su vez, los objetivos también pueden clasificarse en: primarios, secundarios, individuales y sociales.

b) Estructura organizacional:²⁹

Existen, por lo menos, tres conceptos básicos relacionados con la estructura de las organizaciones, éstos son: la división de trabajo, la departamentalización y el grado o alcance de control.

b.1) División del trabajo: significa dividir grandes tareas en paquetes más pequeños de trabajo que se distribuyen entre varias personas.

b.2) Departamentalización: se refiere a la estructura formal de la organización compuesta de varios departamentos y puestos administrativos y a sus relaciones entre sí.

b.3) Grado o alcance de control: se refiere al número de subordinados inmediatos que dependen de un gerente.

Cabe mencionar, que dentro de la departamentalización, entran tres unidades organizacionales básicas, sin las cuales, la empresa no puede, en principio, sobrevivir. Éstas son: producción, mercadotecnia y finanzas (producto, cliente y capital).

²⁹cfr. ibidem.p. 250 y ss

c) Finalidades de la organización:³⁰

Son distintos los objetivos de la empresa que las finalidades de la organización. Los primeros responden al qué se quiere al operar dicha organización; las segundas, al para qué quiero operarla.

Las finalidades básicas en la organización se pueden dividir en dos:

c.1) La finalidad de generar un valor económico agregado, que es necesaria, pues, de no generarse éste, no podría pagarse el costo de la empresa, y

c.2) La finalidad de brindar un servicio a la comunidad, que para la naturaleza de la empresa es imprescindible para que sus miembros logren un auténtico desarrollo, pues nadie adquiere su verdadera plenitud, sino en la medida en que sirve a los demás.

d) Clasificación de las empresas:

En este punto hay que advertir que nosotros tomaremos para este trabajo de investigación a las organizaciones o empresas que se clasifican en el área de servicios, con finalidad lucrativa. Dado que se puede confundir con las empresas u organizaciones de asistencia social, como son, por ejemplo, las Asociaciones Civiles, Organizaciones No Gubernamentales, Casas de Servicio Social y todas las

³⁰LLANO,C.C., El Empresario y su Mundo., p. 142-143

demás empresas que aunque generan un servicio a la comunidad o a cierto sector de ella, no buscan una finalidad lucrativa.

El SETEC, precisamente su objetivo principal es brindar un servicio de capacitación, sin embargo, pertenece a una empresa con finalidades lucrativas.

El cuadro 1.1, presentado en la siguiente página ilustra muy bien los diversos tipos de empresas que existen actualmente en nuestro país:³¹

CUADRO 1.1 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS



Empresa de Servicios

³¹CARRILLO,Z.I., Prácticas Comerciales y Documentación, p. 12

Existen diferentes tipos de empresa. Aquí nos referiremos a las empresas de servicio considerando la capacitación técnica como un servicio intangible de asesoría en pinturas y recubrimientos. Y éstas, brindan sus "servicios", o se clasifican en:³²

a) Las empresas de servicios a personas, que son las que auxilian a nuestra comunidad, presentación personal o entretenimiento. Ejemplos de éstas son: los hoteles, agencias de viaje, peluquerías, etc.

b) Las empresas que dan servicio a otras empresas y que, semejantes a las anteriores, desarrollan actividades especializadas útiles sólo para las otras negociaciones. Ejemplos de éstas son: agencias de publicidad, agencias de cobros, de diseño de interiores, etc.

c) Los profesionistas; que ofrecen al público en general y a las empresas sus servicios a cambio de honorarios. Aunque no son propiamente una empresa, son incluidos en este apartado, porque realizan transacciones de negocios al cambiar sus servicios por dinero. Ejemplos: doctor, dentista, abogado, ingeniero, etc.

Si en general, todas las empresas generan un servicio a la comunidad; éstas lo generan sirviendo, es decir, los otros tipos de empresas obtienen como resultado un producto más elaborado, un sistema mejor capacitado o simplemente un

³²cf. ibidem., p. 6 y ss

proceso con mejores resultados. Esto también puede considerarse como servicio. Sin embargo, propiamente, en las empresas de servicio se generan, tal vez, los mismos productos o procesos, pero aquí se brinda de una manera diferente; presentando al producto con ciertas características, que las demás no lo hacen.

Existen tres características que identifican a las empresas de servicios:

- a) Contacto personal con el cliente
- b) Satisfacción de alguna necesidad inmediata o mediata del cliente
- c) Intangibilidad

Pueden existir más, pero consideramos a éstas como las principales, todo dependerá del ramo y orientación que tenga cada empresa de servicios.

Vistos los conceptos de educación, institución, organización y empresa, queda al pedagogo encaminar los esfuerzos educativos hacia los objetivos que éstas persigan siempre buscando el perfeccionamiento de los integrantes que la componen.

II.1.2. Logros, posibilidades y limitaciones

En los apartados anteriores estudiamos la estructuración académica y elevar la calidad de la enseñanza como proyecto educativo de este trabajo. Para presentar los logros, las posibilidades y limitaciones de dicho proyecto, presentamos en las siguientes páginas un cuadro comparativo de las acciones que se llevaron a cabo, de las oportunidades de continuación del proyecto y de las limitaciones del mismo basándonos en los elementos educativos.

ELEMENTOS DIDÁCTICOS

ELEMENTO	REFERENCIA	LOGROS EDUCATIVOS	POSIBILIDADES DE ACCION EDUCATIVA	LIMITACIONES EDUCATIVAS Y ORGANIZACIONALES
Educador: Asesor Técnico del SETEC	La herramienta denominada didáctica y conocimiento de educación	<ul style="list-style-type: none"> conocer las principales herramientas didácticas útiles para su función educativa. aplicar criterios educativos en la enseñanza de la técnica. Fortalecer su habilidad para facilitar la enseñanza y el aprendizaje de grupos. recibir capacitación más estructurada y planeada que facilite el aprendizaje de los conocimientos y habilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> conocer a profundidad todas las herramientas didácticas a fin de tener más dominio de las mismas. actualizar y profundizar en temas relacionados con la persona humana y su aplicación con el educando. realizar prácticas periódicas donde se analicen errores o mejoras en la calidad de la enseñanza. Fortalecer el enfoque educativo en los cursos y hacerlos cada vez más participes en la planeación y realización del aprendizaje. 	<ul style="list-style-type: none"> La capacitación ofrecida será sólo en relación a la recomendación, aplicación y enfoque comercial de los productos COMEX.
Educando: Pintor, Encargado de Tienda, empleado de mostrador, etc.	Didáctica y educación			
Objetivos educativos ¿Para qué?	Sin existencia de objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y redactar los objetivos de todos los cursos básicos del módulo I al XIV. Ubicarlos en el área de desarrollo al que corresponden. 	<ul style="list-style-type: none"> Proponer otras modalidades de cursos según el nivel de aprendizaje al que estén dirigidos. Insistir en la importancia de su cumplimiento. 	Los objetivos son enfocados en relación a la asesoría y recomendación de los productos de la compañía.
Contenidos educativos ¿Qué?	Desorganización y actualización	<ul style="list-style-type: none"> Uniformación de los contenidos de los cursos, de manera que todos los instructores impartan capacitación de lo mismo. Se impartieron cursos comerciales a los instructores para que complementen su formación. 	<ul style="list-style-type: none"> Proponer contenidos que mejoren, complementen y faciliten el aprendizaje. Actualización constante de contenidos técnicos, comerciales y educativos que faciliten el trabajo del Asesor. 	<ul style="list-style-type: none"> Será sólo en relación a los temas relacionados con la pintura, los recubrimientos y temas que ayuden a su formación académica

ELEMENTOS DIDACTICOS

ELEMENTO	REFERENCIA	LOGROS	POSIBILIDADES	LIMITACIONES
Metodología ¿Cómo?	Variable y desorganizada	<ul style="list-style-type: none"> Se presentaron alternativas sobre métodos didácticos y técnicas de enseñanza plasmados y definidos en las cartas descriptivas. Incrementó el interés en el conocimiento y aplicación de las diferentes tipos de técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer alternativas más amplias de técnicas de enseñanza y de disminuir nociones obsoletas que la didáctica tradicional emplea. Aplicación y ensayo sobre una selección de las técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta donde los temas relacionados con la pintura y los recubrimientos lo permitan. Orientada a la enseñanza y aprendizaje de productos de la compañía.
Recursos didácticos ¿Con qué?	Algunos existentes pero insuficientes, sin diseño de materiales referentes al contenido de los cursos.	<ul style="list-style-type: none"> Se instalaron nuevos equipos audiovisuales en cada salón Se rediseñaron los acetatos de los módulos haciéndolos más didácticos Se armaron carpetas exclusivas para el instructor que le sirven de guía para su instrucción Cada Asesor coordina sus propios recursos didácticos y la Coordinación Académica supervisa y administra los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer nuevos materiales didácticos óptimos para la enseñanza de cada curso. Proponer proveedores de materiales y equipos que faciliten el aprendizaje. Mantenerlos y actualizarlos según tiempo de vida útil. 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta donde el presupuesto lo permita. Desarrollados para facilitar las características y componentes de los productos de la Compañía.
Tiempo didáctico ¿Cuánto tiempo?	Variables, dependiendo del dominio del tema del cada Asesor	<ul style="list-style-type: none"> Se uniformaron los tiempos de cada tema y cada aplicación de los cursos para que cada instructor sepa cuánto es lo máximo se debe tardar en determinado contenido o aplicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Ensayar la impartición de los temas respetando los tiempos establecidos a fin de dominar el manejo del tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> La promoción o cambio de Asesores a otras áreas de la Compañía que ocasiona volver a capacitar a los nuevos.
Espacio educativo ¿Dónde?	Desorganización, con buena iluminación pero mala ventilación	<ul style="list-style-type: none"> Se implementó un programa de asignación de aulas y salas de juntas semanal de acuerdo a número de participantes y tipo de evento y se compraron ventiladores. 	<ul style="list-style-type: none"> Proponer mantenimiento periódico a aulas y cabinas Ampliación de espacios si la demanda lo sugiere 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta donde el presupuesto lo permita.

El cuadro anterior es una breve síntesis de las acciones didácticas y educativas que realizó el autor del informe, considerando las más importantes o representativas en el campo educativo. No podemos mencionar todas, porque la finalidad es informar de los cambios educativos alcanzados con relación a los elementos didácticos, de tal forma que se observe el avance didáctico más significativo.

Cabe mencionar que la única formación didáctica que el cuerpo de instructores tenía era la obtenida por la experiencia en la impartición de cursos. Por ello, es que se mencionan en el cuadro anterior los principales logros orientados a la utilización de herramientas didácticas como los momentos didácticos (diagnóstico, planeación, realización y evaluación), elaboración de cartas descriptivas, redacción de objetivos, concepto de educación, etc.

El uso de metodologías y técnicas educativas acordes con los contenidos técnicos fue otro de los logros importantes para la impartición de los cursos; mejorar el espacio educativo y los recursos didácticos que favorecen la facilitación del aprendizaje en los participantes.

Desde luego que hay muchas posibilidades educativas. Se está planeando organizar un videoclub cultural que permita ofrecer a los instructores otros puntos de vista educativos respecto a temas específicos; se está armando una carpeta por instructor, en la cual se le entrega un artículo educativo sobre conceptos de

didáctica y después de un tiempo, él entregaráal pedagogo un resumen o aplicación práctica del mismo.

Para cada elemento educativo todavía hay muchas cosas por hacer, la limitación práctica del trabajo educativo dependerá principalmente del contexto de las pinturas y recubrimientos de la empresa, del presupuesto asignado para la capacitación y del interés que el cuerpo académico ponga en estos tópicos.

II.2. Presentación de la propuesta

De acuerdo al inciso II.1 se presentan a continuación las alternativas de solución a la estructuración académica con base en los elementos didácticos.

Con relación al *educando* es necesario seguir formando a todos los clientes interesados en los productos con nuevas propuestas de capacitación que faciliten el aprendizaje en cuanto a la aplicación de los productos. Por su parte, el *educador* debe estar calificado en el manejo de grupos y psicología del adulto para no perder de vista con quién está trabajando.

De igual manera, el *educador* no puede descuidar su preparación constante en las funciones y cualidades docentes que le permitan desarrollar su acción educativa.

Algunas cualidades que consideramos indispensables son:

- Capacidad de adaptación.
- Equilibrio emotivo.
- Capacidad intuitiva.
- Sentido del deber.
- Capacidad de conducción.
- Amor al prójimo.
- Sinceridad.
- Interés científico, humanístico y estético.
- Capacidad de comprensión de lo general.
- Espíritu de justicia.
- Disposición y.
- Mensaje.

En cuanto a los *objetivos educativos* es fundamental revisarlos constantemente y generar nuevas propuestas de capacitación, según se vayan creando nuevos productos de recubrimientos en la compañía. Las áreas de desarrollo deberán establecerse para un nivel cognoscitivo la *comprensión* de conocimientos para discentes como pintores, empleados de tienda, choferes y carpinteros, cuyo nivel sociocultural es bajo. Para Encargados de tienda, Vendedores Técnicos y Concesionarios el nivel cognoscitivo alcanzará la *síntesis*, y para Asesores Técnicos el de la *evaluación*, según la clasificación de Bloom. En el área de lo psicomotor, es fundamental que el Encargado de tienda, el Vendedores Técnico,

el empleado de mostrador y pintores, alcance un nivel de *respuesta compleja* según la clasificación de Elizabeth Simpson. Y finalmente, para el área afectiva que alcancen todos los educandos un nivel de *valoración* enfocada al cumplimiento de políticas, reglamentos y normas organizacionales y en especial sobre el manejo cuidadoso de algunos productos que pueden ser altamente peligrosos en su mal uso.

Los *contenidos educativos* deben diseñarse con base en los productos que se manejan, con un nivel de aprendizaje cognoscitivo que va desde la comprensión hasta la evaluación, para el área psicomotora es necesario que la mayoría de nuestros educandos dominen respuestas complejas en la utilización de pistolas de aplicación, brocheo, entintado, etc; y para el área afectiva respeten y valoren normas como "No fumar" dentro de las instalaciones, respetar la privacidad de las áreas de trabajo y promover el trabajo en equipo, limpiar el área de trabajo después de aplicar los recubrimientos, facilitar la integración grupal, etc.

¿Cómo se seleccionan y organizan los contenidos?

La selección dependerá de:

- El nivel sociocultural del participante
- La facilidad o complejidad química, de aplicación o de composición del producto
- Aspectos indispensables a considerar al hablar de ciertos productos, como es la preparación de superficie.

La organización se realizará:

- Utilizando métodos lógicos, psicológicos, inductivos o deductivos.
- Partiendo de conceptos simples y concretos hasta llegar a los complejos.
- Para seminarios y conferencias según las necesidades de los clientes y del tiempo del que dispongan los mismos.
- Describiendo los temas lo más atractivos y menos técnico posible.
- Promoviendo las ventajas y beneficios comerciales de los productos.
- Considerando siempre la verificación e integración del aprendizaje.
- Redactando las cartas descriptivas lo más sencillo posible.

Para la *metodología* es fundamental que se propongan nuevas alternativas de enseñanza en las que los participantes disfruten al tomar un curso de capacitación técnica. El Pedagogo puede ofrecer y clasificar los métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje más convenientes a los contenidos técnicos de los cursos, apoyándose en la misma dinámica que los grupos traen consigo y la creatividad que se proponga.

Los *recursos didácticos* deben estar estandarizados para el público al que van dirigidos con la finalidad de que los productos que se vean en clase sean de las mismas características técnicas en todos los cursos y todos tengan la misma oportunidad de comprender significativamente los mismos. En el caso de acetatos u hojas de rotafolio deberá ser graficado de manera asequible para un Maestro pintor o un Arquitecto. Sin embargo, en los dos debe ser diferente la forma de

simbolizar y presentar la materia. De igual forma, se debe desplegar gran creatividad para crear nuevas opciones de los recursos y revisarlos constantemente en cuanto a su funcionalidad, adaptabilidad, manera de uso y aplicación.

Los *tiempos didácticos* deben revisarse cada seis meses por lo menos, con el objeto de supervisar que el nivel de profundidad en el aprendizaje se esté cumpliendo. Una vez estandarizados los tiempos de enseñanza y aprendizaje de los contenidos y las aplicaciones, es necesario que el educador se entrene en el dominio del manejo del tiempo, de forma tal que respete el tiempo educativo y se cumplan los objetivos.

El lugar no debe ser excesivo en cuanto a recursos económicos. Dependiendo del tipo de institución en el que se mueva la capacitación, se generarán espacios educativos óptimos para facilitar el aprendizaje. Algunos factores que ayudan siempre son:

- Buena ventilación.
- Buena iluminación.
- Facilidad de movimiento.
- Utilizar colores claros en paredes que promuevan sensaciones de tranquilidad para la exposición de conocimientos teóricos.
- Pupitres, sillas o mesas adecuadas al nivel del público participante.
- Equipo ilustrativo adecuado, entre otros.

La integración eficiente de todos los elementos facilitarán el proceso enseñanza-aprendizaje y, por lo mismo, la comercialización de los productos.

III. CONSIDERACIONES FINALES

De acuerdo con la actividad laboral que se presenta en este Informe, consideramos que Comex es una empresa de pinturas y recubrimientos preocupada por la capacitación de su personal, de sus clientes y el de sus consumidores.

El Servicio Técnico Comercial (SETEC) de COMEX es una institución educativa preocupada por eficientar la asesoría de sus productos, así como de dar a conocer a sus consumidores la forma de aplicación y uso de los mismos. Por este motivo, se deben de generar alternativas educativas para cumplir con tal propósito.

Proporcionar una currícula sólida y uniforme en los Centros de Capacitación de las empresas, independientemente de su giro comercial es indispensable para cumplir con los objetivos de aprendizaje, así como de los objetivos organizacionales. La adquisición de talento en las empresas sólo es posible mediante acciones educativas que faciliten el aprendizaje. A mayor y mejor talento humano, mejor cumplimiento de los objetivos de la empresa y en sí mejores empresas se conseguirán.

La enseñanza de calidad en el personal y en los clientes facilita y promueve la productividad de la empresa; porque cuando el diseño curricular está bien estructurado, no se deja nada a la deriva en el conocimiento de un área especializada y esto repercute en la forma de ofrecer asesoría a los clientes.

Conocer las necesidades educativas de la empresa es indispensable para conducir al éxito cualquier proyecto educativo. Además de saber que se capacita en pinturas y recubrimientos, es necesario identificar las necesidades de capacitación que el personal interno de la empresa presenta para así lograr el óptimo desempeño en su actividad. De forma tal que la persona adquiera otras habilidades complementarias a su funcionamiento laboral que sean útiles, y por su puesto, adecuadas siempre a la enseñanza de las pinturas y recubrimientos.

Medir y valorar en cada momento el aprendizaje, significa saber dónde estamos ubicados para seguir avanzando en el proceso educativo. Las alternativas de medición pueden ser muchas, sin embargo, saber dónde estamos parados es el punto de referencia para replantear los objetivos o corregirlos.

Es muy importante mantener claros los objetivos de los proyectos para venderlos a las personas clave de la compañía, y así, puedan éstos llevarse a cabo con éxito. Por lo que entre más valioso, convincente y realista sea el proyecto mejor aplicación práctica tendrá y mayores recursos se le destinarán.

La acción pedagógica es aplicable en todos los campos, pues éste se desarrolla donde haya personas que puedan y quieran aprender cómo realizar mejor su trabajo. En realidad, lo que el pedagogo realiza es facilitar el proceso de aprendizaje de las diferentes formas de trabajar, para conseguir un valor agregado al trabajo y que éste sea remunerado.

La capacitación técnica en pinturas y recubrimientos es eficiente si consideramos las muchas variables que la Didáctica y la Pedagogía nos ofrecen para que, con creatividad, conocimiento y experiencia, se puedan aplicar a las distintas realidades educativas.

ANEXO 1**“PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN TÉCNICO COMERCIAL
PARA CONCESIONARIOS”****1er día**

8 :30	Presentación
8 :45	Introducción
10 :00	Sistema Tintométrico Color Center
11 :00	RECESO
11 :30	Productos Decorativos
14 :00	COMIDA
15 :00	Productos Decorativos
17 :30	Fin de sesión

2do día

8 :30	Aerosoles
9 :00	Adhesivos Técnicos para la Construcción
9 :30	Pastas y Texturizados
11 :00	RECESO
11 :30	Pastas y Texturizados
13 :00	Impermeabilizantes
14 :00	COMIDA
15 :00	Impermeabilizantes
17 :30	Fin de sesión

3er día

8 :30	Pegamentos. La Unión Perfecta
	• Pegamentos blancos
	• Pegamentos de contacto
	• Pegamentos Especiales
	• Contratipos y competencia
11 :00	RECESO
11 :30	Recubrimientos para madera 1
14 :00	COMIDA
15 :00	Recubrimientos para madera 2
17 :30	Fin de sesión

4to día

- 8 :30 Introducción a los Recubrimientos Industriales
- Enfoque comercial
 - Clasificación
 - Conceptos básicos de Corrosión
- 11 :00 RECESO
- 11 :30 Preparación de superficie
- 14 :00 COMIDA
- 15 :00 Equipos y Métodos de aplicación
- 17 :30 Fin de sesión

5to día

- 8 :30 Introducción a los Recubrimientos Industriales 2
- Recubrimientos para pisos
- Mantenimiento
- 11 :00 RECESO
- 11 :30 Mantenimiento
- Recubrimientos resistentes a la flama
- 14 :00 COMIDA
- 15 :00 Recubrimientos PIMEX y SALCOMIX
- 17 :30 Fin de sesión

6to día

- 8 :30 Especificaciones
- 11 :00 RECESO
- 11 :30 Complementos
- 14 :00 COMIDA
- 15 :00 Procedimiento de Reclamaciones y SETEC
- 17 :30 **CLAUSURA Y ENTREGA DE DIPLOMAS**

ANEXO 2

REGLAMENTO FORMACION DE VENDEDORES TECNICOS

1. Los grupos estarán formados por un mínimo de 15 participantes y un máximo de 18. Esto con la finalidad de realizar todas las actividades programadas y cumplir con los objetivos marcados y tener una atención más personalizada con los integrantes.
2. La calificación mínima durante todo el evento de capacitación será de 8.0 y la asistencia se considerará al 100% (salvo justificaciones perfectamente respaldadas).
3. Los participantes que no acrediten el módulo I (Productos decorativos), primero que se imparte, así como la asistencia total, no podrán continuar con el curso, ya que éste se considera el módulo básico.
4. Si después de acreditar el módulo I, reprueba **dos** asignaturas de cualquiera de los otros módulos, causará baja inmediata del curso, aunque éste vaya muy avanzado.
5. En cuanto al horario de entrada, se normatizará bajo el siguiente criterio:
 - 8:00 a 8:30 am iniciará el curso.
 - 8:30 a 9:00 am se tomará como retardo
 - Después de las 9:00 am no se permitirá el acceso.
6. Es importante que el participante considere que su evaluación no es solamente teórica, sino que también intervienen otros aspectos como: puntualidad, asistencia, participación, trabajo en equipo, destreza para la aplicación, etc.
7. Son motivo de expulsión inmediata:
 - Dañar leve o gravemente las instalaciones físicas del Setec.
 - Ingerir bebidas alcohólicas en Setec o el Hotel afectando a terceros.
 - Agredir y faltar al respeto a compañeros o a terceros dentro y fuera del Setec.
8. El participante se ajustará a las actividades de Servicio Técnico Comercial, así como a los trabajos que le sean encomendados, mostrando buena disponibilidad para la realización de los mismos.
9. Para poder recibir el diploma de acreditación de curso y carta de evaluación personal, los aspirantes cuidarán los siguientes aspectos:
 - Haber acreditado sus diferentes asignaturas.
 - No tener ninguna deuda con el hotel, ya sea por alimentos, hospedaje u otros conceptos.
 - Haber mostrado un comportamiento profesional dentro y fuera del Setec durante la duración del curso.

ANEXO 3

PROGRAMA FORMACIÓN DE VENEDORES TECNICOS

I FORMACION BASICA

MES	SEMANAS	CURSO	RESPONSABLE	LUGAR
JULIO	5 AL 9	Módulo I Productos Decorativos	Ing. José M. Aguilar	Setec
JULIO	12 AL 16	Módulo II Igualado Decorativo	Ing. José M. Aguilar	Setec
JULIO	19 AL 22	Módulo IV Impermeabilizantes	Ing. Víctor Ramos	Setec
JULIO	23	Módulo XI Sistemas Tintométricos	Ing. Jorge A. Olivares	Setec
JULIO	26 AL 28	Módulo X Pastas y Recubrimientos	Ing. Víctor Ramos	Setec
JULIO	29 AL 31	Manejo de clientes (CEDIC)	Lic. Leticia Cherem	Setec

II FORMACION INTERMEDIA

MES	SEMANAS	CURSO	RESPONSABLE	LUGAR
AGOSTO	2 AL 5	Módulo III Maderas	Ing. Armando Ramírez	Setec
AGOSTO	6	Módulo XIII Pegamentos	Ing. Armando Ramírez	Setec
AGOSTO	9	Visita a Planta	Ing. Armando Ramírez	Setec
AGOSTO	10 AL 13	Módulo XIV Prod. Industriales para madera	Ing. Armando Ramírez	Setec
AGOSTO- SEPTIEM.	14 AL 19	Eurotec DESCANSO (Regreso a Plaza)		Setec

III FORMACION AVANZADA

MES	SEMANAS	CURSO	RESPONSABLE	LUGAR
SEPTIEM.	20	Módulo XII Complementos	Lic. Aurora de la L.	Setec
	21	Visita a Planta	Ing. Víctor Ramos	
SEPTIEM.	22 AL 24	Módulo VI Introducción a los recubrimientos industriales	Ing. José M. Acosta	Setec
SEPTIEM.	20			
SEPTIEM.	27 AL 30	Módulo VII Productos para Manufactura	Ing. José M. Acosta	Setec
OCTUBRE	1		Mercadotecnia	Setec
OCTUBRE	4 AL 14	Platica Comercial	Ing. Albino Varela	Setec
OCTUBRE	18 Y 19	Módulo VIII Certificación	Ing. Albino Varela	Setec
OCTUBRE	20 AL 22	Especificaciones	Lic. Leticia Cherem	Setec
OCTUBRE	22	Ventas (CEDIC) Clausura	Lic. Alfonso Fernández	Setec

ANEXO 4
SERVICIO TÉCNICO COMERCIAL



PROGRAMA PRODUCTOS INDUSTRIALES PARA MADERA EUROTEC

Nombre del curso : Productos Industriales para madera Dirigido a : Vendedores Técnicos Lugar: Salón: 3 y 4. Cabina: 3
 Área : Maderas Duración total : _____ Asesor : José M. Araíza

OBSERVACIONES: Condición para tomar este evento es haber tomado antes Módulo III y XIII

Objetivo General : Al finalizar el evento el participante aplicará los ocho sistemas correspondientes a la línea Eurotec.

Contenido General por temas	Duración	Actividades de aprendizaje	Mat. Did.	Sist. Eval.
1. Presentación e Integración grupal	15 min. (8:30 a 8:45)	Vivencial y Expositiva	Acetato	Ex. Teórico 80 %
2. Objetivo del curso	30 min. (8:45 a 9:15)	Expositiva	Acetato	
RECESO	15 min. (9:15 a 9:30)			Trabajo final 10%
3. Introducción	2 hrs. (9:30 a 11:30)	Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Acetato tabla de porcentajes consumo productos en industria mueblera • Tablas de las diferentes maderas 	Aplicaciones 10%
a) Mercado de la industria Mueblera				
b) Aspectos Generales de la Madera				
c) Maderas más comunes usados en la industria				
4. Presentación de línea Eurotec	1 hr. (11:30 a 12:30)	Expositiva y Diálogo	<ul style="list-style-type: none"> • Acetato Desgloce de características 	
a) Definición y enfoque al mercado industrial				
b) Clasificación de productos y Características				
5. Aspectos a considerar para la Aplicación	1 hr. (12:30 a 13:30)	Técnica GONFER con Exposición de participantes	<ul style="list-style-type: none"> • 3 HOJAS con def. de sistema, pasos del sistema y Técnicas de aplicación del sistema 	
a) ¿Qué es un sistema y pasos que lo integran?				
b) Técnicas para lograr una óptima aplicación				
6. RESUMEN DEL DIA	30 min. (13:30 a 14:00)	Mesa Redonda		

<p style="text-align: center;">COMIDA</p>	1 hr. (14:00 a 15:00)			
<p>7. Sistemas de barnizado y de laqueado de las maderas</p>	2.5 hrs (15:00 a 17:30)	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Una tabla de: Aglomerado, MDF, MDF chapeado, y Aglomerado chapeado p/participante 	
- SEGUNDO DIA -				
<p>8. Aplicación de preparación de superficie</p>	3 hrs (8:30 a 11:30)	Técnica de modelaje	<p>10 pliegos de lija 240 10 pliegos de lija 360 10 pliegos de lija 400 6 pliegos de lija 500 5 tablas p/participante de pino 3 tablas p/participante de aglomerado</p>	
RECESO				
<p>9. Aplicación de Colorantes Eurotec</p>	30 min. (11:30 A 12:00)			
<p>9. Aplicación de Colorantes Eurotec</p>	1 hr. (12:00 a 13:00)	Muñeca y Aspersión	<p>1 litro tinta roja 1 litro tinta negra 1 litro tinta naranja 1 litro tinta amarilla 1 litro tinta azul</p>	
COMIDA				
<p>10. Aplicación de selladores (Nitro 250 y Nitro 251 claro) y aplicación de Aislante para Poliester</p>	1 hr. (13:00 a 14:00)	Muñeca, Brocha y Pistola, Máquina de cortina, por equipo electrostático.	<p>1 litro aislante pte A 1 litro aislante pte B 8 litros sellador 250 8 litros sellador 251 10 litros thinner estandar</p>	
<p>10. Aplicación de selladores (Nitro 250 y Nitro 251 claro) y aplicación de Aislante para Poliester</p>	2 hrs. (14:00 a 17:00)			
<p>11. RESUMEN DEL DIA</p>	30 min. (17:00 a 17:30)	Mesa Redonda		
- TERCER DIA -				
<p>10. Aplicación de Fondo Nogal 501 y Fondo 6000 blanco</p>	2 hrs. (8:30 a 10:30)	Aspersión	<ul style="list-style-type: none"> • 4 litros de fondo Nogal 501 • 4 litros catalizador fondo Nogal 501 • 4 litros fondo 6000 blanco 	

<p style="text-align: center;">RECESO</p>	<p>15 min. (10:30 a 10:45)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 2 litros catalizador para fondo 6000 blanco • 10 litros solvente para fondo de poliuretano 	
<p>11. Aplicación de Fondo 6000 Negro, Fondo 1000</p> <p style="text-align: center;">COMIDA</p>	<p>2 hrs 15 min. (10:45 a 13:00)</p> <p>1 hr. (13:00 a 14:00)</p>	<p>Aspersión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 litros fondo 6000 negro • 2 litros catalizador 6000 negro 	
<p>12. Aplicación de Fondo 1050, Fondo Poliester 2000 y Fondo Poliester 100</p> <p style="text-align: center;">- CUARTO DIA -</p>	<p>1.5 hrs (14:00 a 17:30)</p>	<p>Aspersión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 litros fondo 1050 • 2 litros catalizador para fondo 1050 • 8 litros fondo 2000 • 8 litros poliester 100 • 1 litro acelerador al 5% • 1 litro catalizador al 10% 	
<p>13. Lijado de capas intermedias (selladores, fondos y poliesteres)</p> <p style="text-align: center;">RECESO</p>	<p>2 hrs (8:30 a 10:30)</p> <p>15 min. (10:30 a 10:45)</p>	<p>Modelaje</p>	<p>Reutilización de lijas (arriba mencionadas)</p>	
<p>14. CONTINUACION Lijado de capas intermedias</p> <p style="text-align: center;">COMIDA</p>	<p>2 hrs 15 min. (10:45 a 13:00)</p> <p>1 hr. (13:00 A 14:00)</p>	<p>Modelaje</p>	<p>Reutilización de lijas (arriba mencionadas)</p>	
<p>15. Aplicación de Lacas de Nitrocelulosa, Poliuretano</p>	<p>2.5 hrs. (14:00 a 17:30)</p>	<p>Aspersión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 8 litros de laca Nitro 200 brillante • 8 litros laca Nitro 250 satin • 8 litros de laca nitro 202 mate • 10 litros de thinner americano • 8 litros de retardador 	

<p style="text-align: center;">- QUINTO DIA -</p> <p>16. Abrillantado de Poliester</p> <p style="text-align: center;">RECESO</p> <p>17. Técnicas de Venta, Clínica y Seguimiento</p> <p style="text-align: center;">COMIDA</p> <p>18. Evaluación</p> <p>19. Cierre y Entrega de Diplomas</p>	<p>2.5 hrs (8:30 a 11:00)</p> <p>15 min. (11:00 a 11:15)</p> <p>1 hr. 45 min. (11:15 a 13:00)</p> <p>1 hr. (13:00 a 14:00)</p> <p>2 hrs (14:00 a 16:00)</p> <p>1 hr (16:00 a 17:00)</p>	<p>Modelaje y Regilete</p> <p>Expositiva, Caso Práctico: Clínica de ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4 litros de laca blanca 7000 • 2 litros de catalizador 7000 blanco • 4 litros de laca brillo directo 7000 negra • 2 litros de catalizador negro • 4 litros laca 1200 satin • 2 litros catalizador 1200 • 4 litros de laca 1100 • 2 litros catalizador 1100 • 5 litros solvente para acabado • 1 litro pasta para abrillantar <p style="text-align: center;">Acetatos Caso impreso Descripción de Clínica de ventas (instructor)</p> <p><i>Hojas impresas</i></p> <p style="text-align: center;">Diplomas</p>	
---	---	--	---	--

ANEXO 5

MATERIAL REQUERIDO POR SETEC A LOS CONCESIONARIO PARA LOS CURSOS

MODULO I: PRODUCTOS DECORATIVOS

CANTIDAD	UNIDAD	MATERIAL
4	LT	Removedor especial lavable
10	LT	Thiner estándar
1	LT	Solución fosfatizante PT-351
2	LT	Aguarrás
10	piezas	Cuñas
5	piezas	Lijas 240
5	piezas	Lijas 180
15	piezas	Brochas 3"
3	piezas	Maskin tape 3/4 "
2	kgs	Estopa
1	piezas	Cubeta vacía
10	piezas	Envases de 1 LT
3	piezas	Envases de 1 Galón
1	LT	Solvente N-85
1	pieza	Pistola de aplicación
1	pieza	Compresor
4	piezas	Tabla-roca 1.22 X 2.44 m con 1/2" de espesor
20	pieza	Láminas metálicas 30 X 30
1	pieza	Proyector de acetatos
1	pieza	Pizarrón o rotafolios
1	pieza	Marcadores con tinta
3	piezas	Mesa para aplicación
1	pieza	Borrador
20	piezas	Pupitres (sillas con espacio para escribir)
20	piezas	Plumas
200	hojas	Hojas
1	salón	Lugar para impartir el curso sin interrupciones
1	lugar	Lugar para realizar las aplicaciones

MÓDULO II: IGUALADO DECORATIVO

40	piezas	Abatelenguas
20	piezas	Botes de 1/4
1	cubeta	Esmalte 100 (blanco)
1	cubeta	Vinimex 700 (blanco)
3	kgs	Estopa
2	piezas	Cubetas vacías
1	piezas	Abrelatas
2	piezas	Maskin tape 3/4 "

1	piezas	Vidrio 30 X 30 cm.
1	piezas	Cutter o exacto
1	piezas	Proyector de acetatos
1	piezas	Pizarrón o rotafolio
1	piezas	Marcadores con tinta
3	piezas	Mesa para aplicación
1	piezas	Borrador
20	piezas	Pupitres (sillas con espacio para escribir)
20	piezas	plumas
200	hojas	hojas
1	salón	Lugar para impartir el curso sin interrupciones y lugar para aplicación
1	piezas	Televisor y videocasetera VHS

ANEXO 6

MATERIAL PROPORCIONADO POR KROMA PARA CURSOS

MODULO I: PRODUCTOS DECORATIVOS

CANTIDAD	PRESENTACIÓN	PRODUCTO
1	LITRO	Sellador 5 X 1
1	LITRO	Sellador Técnico para superficies alcalinas
1	LITRO	Sellador Contra Alkali
1	LITRO	Sellador Pigmentado de aceite
1	LITRO	Sellador Pigmentado Vinílico
1	LITRO	Premium 29-00
1	LITRO	Vinimex 700
1	LITRO	Pro -1000 PLUS 300
1	LITRO	Real Flex 11-00
1	LITRO	Durex Master 14-00
1	LITRO	Me-70 70-00
1	LITRO	Primario Minio Genuino
1	LITRO	Primario Cromato de Zinc
1	LITRO	Primario Minio económico
1	LITRO	Primario Económico 2 (gris)
1	LITRO	Primario Económico 3
1	LITRO	Rekor 10-00
1	LITRO	Esmalte 100
1	LITRO	Esmalte Velmar 900
1	LITRO	Esmalte mate 17-00
1	LITRO	Esmalte Acqua 100 82-00
1	LITRO	Vinimex 714
1	LITRO	Vinimex 784
3	FRASCO	Aerosoles (liso, metálico y fluorescente)

MODULO II: IGUALADO DECORATIVO

CANTIDAD	PRESENTACIÓN	PRODUCTO
1	LITRO	Vinimex Amarillo concentrado 797
1	LITRO	Vinimex Amarillo Canario 726
2	LITRO	Vinimex Mostaza 714
1	LITRO	Vinimex Rojo Cardenal 710
1	LITRO	Vinimex Azul Rey 724
1	LITRO	Vinimex Azul Colonial 784
1	LITRO	Vinimex Naranja Concentrado 715
1	LITRO	Vinimex Rojo Indio 732
1	LITRO	Vinimex Violeta 719
1	LITRO	Vinimex Negro 734
1	LITRO	Vinimex Rosa Mexicano 786

1	LITRO	Vinimex verde bosque 720
1	LITRO	Esmalte castaño claro 101
1	LITRO	Esmalte rojo ladrillo 113
2	LITRO	Esmalte naranja 109
1	LITRO	Esmalte Bermellón inglés 108
1	LITRO	Esmalte Marrón 122
1	LITRO	Esmalte amarillo cromo 114
1	LITRO	Esmalte amarillo limón 107
1	LITRO	Esmalte verde intenso 177
1	LITRO	Esmalte azul intenso 176
1	LITRO	Esmalte violeta profundo 175
1	LITRO	Esmalte negro 117
1	LITRO	Esmalte azul ultramar 119
1	LITRO	Esmalte verde esmeralda 111
1	LITRO	Esmalte castaño oscuro






ANEXO 7

Julio 23, 1999

PARA: RECEPCIÓN, VIGILANCIA, SERVICIOS GENERALES DE MANTENIMIENTO
DE: COORDINACIÓN ACADÉMICA SETEC

Estimados Señores:

Por este conducto les informo los eventos que tendremos para la próxima semana como sigue :

EVENTO	 CABINA	 SALÓN	 HORARIO	 HORARIO CAFÉ	 RESPONSABLE	No. personas	PERIODO
Mod. X Pastas y Recubrimientos F.V.T	3	3 y 4	8:00 a 17:30 hrs.	10:00 hrs.	Miguel Celaya	18	26 al 28 julio
F.V.T Cedec	S/C	3 y 4	8:00 a 17:30 hrs	10:00 hrs.	Cedec	18	29 al 31 julio
Módulo IV Impermeabilizantes	Azotea	2	8:00 a 17:30 hrs.	10:30 hrs.	J. L. Perez	15	26 al 29 julio
Módulo II Igualado Decorativo	Cabina de igualado	1	8:00 a 17:30 hrs.	11:00 hrs.	M. Madrigal	15	26 al 30 julio
Junta de Célula	S/C	Sala grande	8:30 a 10:30 hrs.	Desde las 8:30 hrs.	Karla Kuyoc	10	26 julio
Junta Visión Mundial	S/C	Sala grande	8:00 a 17:00 hrs.	Desde las 8:00 hrs.	Concepción López	11	27 julio
Junta Directivos Pedir dos personas más de vigilancia	S/C	Sala grande	8:00 a 18:00 hrs.	Desde las 7:50 hrs. con refresco, agua, fruta	Ing. León Cohen	15	28 julio
Junta de célula	S/C	Sala chica	17:30 a 19:30 hrs.	Desde las 17:30 hrs.	Karla Kuyoc	10	29 julio
Curso Ventas Institucionales	S/C	Sala grande	16:00 a 20:00 hrs.	Desde las 16:00 hrs.	Carlos Rodríguez	12	29 y 30 julio
Junta de Célula	S/C	Sala chica	12:30 a 14:30 hrs.	Desde las 12:30 hrs.	Karla Kuyoc	10	30 julio

ATENTAMENTE
Alfonso J. Fernández R
Coordinación Académica SETEC

ANEXO 8

FORMACIÓN DE INSTRUCTORES SETEC 8 AL 12 DE DICIEMBRE DE 1997

TEMARIO

LUNES 8 DE DICIEMBRE

8 :00 - 8 :40	BIENVENIDA
8 :40 - 10 :00	DIGNIDAD DEL EDUCANDO Y DEL EDUCADOR Libre, consciente y trascendente (Relacionarlo con la dignidad del educando y principalmente con la del educador)
10 :00 - 10 :20	RECESO
10 :20 - 11 :00	PSICOLOGÍA DEL ADULTO Exclusividad y Paradigmas
11 :00 - 13 :30	PEA. PROCESO ENSEÑANZA - APRENDIZAJE Principios, Proceso, Didáctica, Técnicas
13 :30 - 14 :30	COMIDA
14 :30 - 18 :30	T. Expositiva

MARTES 9 DE DICIEMBRE

8 :00 - 10 :00	T. Experienciales
10 :00 - 10 :20	RECESO
10 :20 - 12 :20	T. Experienciales
12 :30 - 14 :30	T. Autoadministradas
14 :30 - 15 :30	COMIDA
15 :30 - 17 :30	T. Autoadministradas

MIÉRCOLES 10 DE DICIEMBRE

8 :00 - 9 :15	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Verificación
9 :15 - 10 :00	Terminal
10 :00 - 10 :20	RECESO
10 :20 - 11 :00	Parcial
11 :00 - 12 :00	PLANEACIÓN DIDÁCTICA
12 :00 - 14 :00	MANEJO DE GRUPOS
14 :00 - 15 :00	COMIDA
15 :00 - 17 :00	Presentación. Control del estímulo

JUEVES 11 DE DICIEMBRE

8 :00 - 10 :00	Presentación. Técnica de escucha
10 :00 - 10 :20	RECESO
10 :20 - 12 :30	Manejo de intenciones
12 :30 - 13 :30	MOMENTOS Y ELEMENTOS DIDÁCTICOS
13 :30 - 14 :30	COMIDA
14 :30 - 15 :30	Materiales didácticos
15 :30 - 17 :00	Lenguaje didáctico

VIERNES 12 DE DICIEMBRE

8 :00 - 10 :00	EXAMEN
----------------	--------

ANEXO 9

TALLER DE DIDACTICA (1er semestre 1998)

Viernes 30 de enero 98

Planeación didáctica

Apertura de eventos

Cierre de eventos

Cómo planear los elementos didácticos

Lista de verificación de materiales

Viernes 13 de febrero

Exposición de instructores

Objetivos educativos

Definición

Niveles

Elementos

Características

Viernes 6 de marzo

Principios didácticos

Principio de dirección

Principio de la marcha propia y continua

Principio de responsabilidad

Principio de espontaneidad

Principio de reflexión

Principio de eficiencia

Principio de ordenamiento

Viernes 10 de abril

Continuación principios

Principio de proximidad

Principio de participación

Principio de adecuación

Principio de dificultad

Principio de realidad psicológica

Principio de evaluación

Principio de trascendencia

ANEXO 10

TALLER DE MERCADOTECNIA

Contenidos:

1. Introducción
2. Las siete funciones gerenciales de la mercadotecnia
3. Variables controlables y no controlables de la mercadotecnia
4. Las cuatro P's
5. Programa de mercadotecnia
6. Delineación del Mercado
7. Motivación de la compra
8. Ajuste al producto
9. Distribución física
10. Comunicación
11. Transacción
12. Postransacción
13. Competencia
14. La economía
15. Tecnología
16. Consumidores

Duración: 8 sesiones de 2 hrs cada una distribuidas una vez al mes.

BIBLIOGRAFÍA

1. ARIAS, G. Fernando., Administración de recursos Humanos, Ed. Trillas, México 1991., 535 p.
2. BOLIO y A. Ernesto y CELORIO, Benito., Cultura Organizacional istmo 188., p. 53
3. GARCIA, H. Victor., Calidad de Educación, Trabajo y Libertad., Ed. dossat. s.a., España 1982, 124 p.
4. GARCIA, H. Victor., Principios de Pedagogía Sistemática., Ed. Rialp., 12ª edición., Madrid 1987., 694 p.
5. GARCIA, H. Victor., La Práctica de la Educación Personalizada., Ed. Rialp., Madrid 1988., 314 p.
6. GARDNER, B. B y MOORE. D. G., Relaciones Humanas en la Empresa., Ed. Rialp, Madrid 1976., 441 p.
7. GIBSON, IVANCEVICH Y DONNELLY., Organizaciones. Conducta, Estructura, Proceso. Ed Interamericana. México, 1987.,587p.
8. KNOWLES, W. H.,Principios de Dirección de Personal., Ed. Rialp, Madrid 1965., 516 p.
9. LLANO, C. Carlos., El Empresario ante la Responsabilidad y la Motivación., Ed. McGraw Hill, México, 1991., 146 p.
10. LLANO, C. Carlos., El Empresario y su mundo., Ed. McGraw Hill, México 1991, 202 p.
11. LLANO. C. Carlos., Análisis de la Acción Directiva., Ed. Limusa y Grupo Noriega Editores., México 1992., 307p.
12. NERICI, I. Giuseppe., Hacia una Didáctica General Dinámica., Ed. Kapelusz., Buenos Aires Argentina, 1973., 541 p.
13. OTERO F. Oliveros., La educación para el Trabajo., Ed. Eursa, Pamplona España, 1989, 170 p.

14. OTERO F. Oliveros., Realización personal en el Trabajo., Ed. Eursa, Pamplona España, 1978, 150 p.
15. PETERS et.al. En busca de la Excelencia., Ed. Lasser Press., México 1984., 351p.
16. PLIEGO, María., Valores y Autoeducación., Ed. Minos, México, 1989, 116 p.
17. ROBBINS P. Sthephen., Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Tercera edición., Ed. Prentice Hall., México 1987., 566p.
18. TERRY y FRANKLIN., Principios de Administración., Ed. Cecsá, México, 1990., 747 p.
19. TORRE, José M de., Trabajo, Cultura, Liberación., Ediciones Palabra, Madrid, 1986., 235 p.
20. TRUEBA, U. Alberto y TRUEBA, Jorge, Ley Federal del Trabajo, 58ª edición, Ed. Porrúa., México, 1988., 915 p.
21. V.V.A.A. Gran Enciclopedia Rialp. Tomo 21., Ediciones Rialp., Madrid, 1975.
22. V.V.A.A. Enciclopedia Técnica de la Educación, Madrid, 1990.Tomo VI., 214 p.
23. V.V.A.A. Diccionario de las Ciencias de la Educación. Tomo A-H. Diagonal Santillana., México 1987