



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

LA EFICIENCIA DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES
EN LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION EN
UNA INSTITUCION DE SEGUROS

SEMINARIO DE INVESTIGACION ADMINISTRATIVA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A N:

CARMEN HERNANDEZ GALVAN
LORENA PRECIADO SALAS

DIRECTOR DEL SEMINARIO:
LIC. AMADO AGUIRRE EQUIARTE

MEXICO, D. F.

1983



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.

C O N T E N I D O

	Pág
INTRODUCCION	2
CAPITULO I	
GENERALIDADES SOBRE LA CAPACITACION	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Capacitación	6
1.2.1 Definiciones	6
1.2.2 Generalidades	7
1.3 Objetivos	10
1.4 Proceso de Aprendizaje	11
CAPITULO II	
TECNICAS Y MEDIOS DE CAPACITACION	16
2.1 Objetivos de las Ayudas	18
2.2 Reglas para la Selección	19
2.3 Técnicas	20
2.4 Clasificación	21
CAPITULO III	
LOS MEDIOS AUDIOVISUALES	28
3.1 Diapositivas	30
3.2 Filminas	30
3.3 Transparencias	30
3.4 Películas de Cine	35
3.5 Ayudas Auditivas	35
3.6 Pizarrón y/o Rotafolio	37
3.7 Montaje Audiovisual	39
3.8 Televisión Escolar	41
3.9 Juegos, Simulaciones y Dramatizaciones	43

	Pág
CAPITULO IV	
APLICACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES EN UNA INSTITUCION DE SEGUROS	47
4.1 Descripción de la Empresa	47
4.1.1 Antecedentes Históricos	47
4.1.2 Estructura de la Empresa	48
4.2 Sistema de Investigación	50
4.2.1 Objetivo de la Investigación	50
4.2.2 Hipótesis	50
4.2.3 Hipótesis de la Investigación	50
4.2.4 Determinación del Universo	51
4.3 Cuestionario con los Capacitadores	52
4.3.1 Cuestionario Muestra	52
4.4 Análisis de Cuestionarios	57
4.4.1 Concentrado de Respuestas Obtenidas	57
CAPITULO V	
ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS	61
5.1 Análisis y Evaluación	61
CAPITULO VI	
6.1 Conclusiones	72
BIBLIOGRAFIA	74

INTRODUCCION

Tomando en cuenta que la importancia de la Capacitación, se ha intensificado en la actualidad y se le está asignando un papel relevante dentro del sector empresarial, decidimos enfocarnos a estudiar una de las áreas que consideramos primordial para la obtención de una mayor eficiencia en ella.

Esta investigación está encaminada a estudiar los diferentes Medios Audiovisuales, como herramientas, dentro de la Capacitación, teniendo como fin principal comprobar su efectividad en éste ámbito.

Para tal efecto, se estudió en el sector privado una empresa que utiliza dichos medios.

Respecto al contenido de este estudio, en principio se intenta dar un panorama del tema, que permita ubicarnos adecuadamente en él, y más adelante se habla de las diversas técnicas y ayudas audiovisuales que se utilizan en el área, así como de sus características.

Para la realización de este trabajo, se tomaron en cuenta las opiniones y experiencia de los instructores de la empresa estudiada, esto se hizo a través de un cuestionario aplicado a los mismos, y que permitió llegar a la comprobación de la hipótesis planteada.

CAPITULO I

GENERALIDADES SOBRE LA CAPACITACION

- 1.1 Antecedentes**
- 1.2 Capacitación**
 - 1.2.1 Definiciones**
 - 1.2.2 Generalidades**
- 1.3 Objetivos**
- 1.4 Proceso de Aprendizaje**

1.1 ANTECEDENTES

El capacitar y el adiestrar no son actividades nuevas, - en México se tiene conocimiento de que, desde la época de - la colonia se registraban antecedentes de instrucción muy - elemental en estas materias.

Pero, es hasta fines del siglo pasado, cuando con el crecimiento de la industria se empieza a hacer notorio que la mano de obra necesita cierto aprendizaje, para poder satisfacer los requerimientos que originan la tecnología y expansión de las empresas.

Es decir, la rápida evolución de la ciencia, la cultura y la técnica van originando nuevas exigencias educativas y de capacitación, que permitan al trabajador actualizarse y prolongar su vida productiva y por otro lado buscar su realización personal a través del esfuerzo.

Esta situación se va generalizando, y es por ello que se siente la necesidad de atender las exigencias de instrucción que va surgiendo, y esto se hace a nivel legal en México en el año de 1978 ⁽¹⁾, cuando se eleva a rango constitucional el derecho del trabajador a la capacitación y adiestramiento.

Esta reforma legal, que establece la obligación patronal de capacitar, origina la creación de UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento) como un organismo para el control de la capacitación y adiestramiento en las empresas, bajo el auspicio de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

(1) Decreto por el que se adicionó la Fracción XII y se reformó la Fracción XIII, del Apartado "A" del Artículo 125 - de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Diario Oficial de la Federación 9 de Enero de 1978.

Cabe mencionar, que entre las causas que promovieron la formalización de estas actividades tenemos las siguientes:

- 1.- El desarrollo de la Administración de los Recursos Humanos.
- 2.- Avances en aspectos tecnológico y social.
- 3.- Una baja en la productividad, por la complejidad en el aparato de producción.
- 4.- La falta de mano de obra calificada para cubrir las necesidades del país.

Las empresas se han visto en la necesidad de proporcionar la preparación complementaria a sus trabajadores, de tal forma que cuenten con personal calificado que se encuentre al día en sus conocimientos, para que los avances mencionados no dejen atrás a las organizaciones con la consiguiente baja en la productividad.

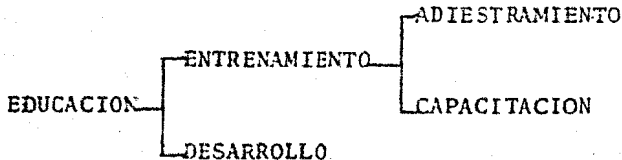
Actualmente las empresas deberán brindar la oportunidad a sus empleados de adquirir conocimientos que les permitan un desarrollo en su formación general. Sin embargo la extensión, clase y variedad dependen de las características económicas, tecnológicas y de personal de cada empresa.

En este capítulo se desarrollan las generalidades sobre la capacitación, como marco conceptual para entrar a los medios audiovisuales como instrumentos de apoyo en estas técnicas.

1.2 CAPACITACIÓN

6.

La capacitación se ve englobada en un concepto más amplio, que es el entrenamiento, como se puede apreciar en la siguiente figura. (2)



1.2.1 Definiciones:

Es importante por tanto, definir los términos señalados en la figura anterior, siguiendo a Arias Galicia, se toma lo que nos señala en cuanto a estos términos.

"Educación. Es la adquisición intelectual y por parte de de un individuo, de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que le rodean. Entre los bienes culturales está el manejo de utensilios y herramientas, así como las características personales consideradas valiosas en la sociedad".

"Entrenamiento. Nombre genérico. Entrenarse significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor".

"Desarrollo. Comprende la formación de la personalidad del hombre de manera íntegra: carácter, hábitos, educación de la voluntad, sensibilidad hacia problemas humanos".

"Adiestramiento. Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz".

(2) Arias Galicia Fernando. "Administración de Recursos Humanos". Editorial Trillas. México, 1979. P. 320.

"Capacitación. Es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo". (3)

1.2.2 GENERALIDADES

Como se ve existen diferencias sustanciales entre lo que es Adiestramiento y Capacitación. Las ayudas tienen un uso más difundido en el campo de la Capacitación. Esto, se debe principalmente, a que el Adiestramiento requiere de la experiencia práctica de la habilidad que se quiere mejorar.

La Capacitación es un complemento a los conocimientos que un individuo tiene, y que va a permitir a el empresario tener personal con una mayor capacidad y calidad, esto generalmente se logra mediante la enseñanza teórica. Se busca con la Capacitación, que el individuo aproveche al máximo su facultad de aprendizaje y a la vez la empresa busca, que los conocimientos que un individuo va adquiriendo sean aplicables a las necesidades específicas que ella en un momento dado tenga.

Por ello, es importante que se aprovechen los avances en la tecnología educativa, entre ellos las ayudas para la Capacitación, que cada vez tienen un uso más generalizado.

En todo esto las ayudas de la Capacitación, tienen un papel fundamental, en virtud de que van a facilitar el aprendizaje, ya que van dirigiendo a los diferentes tipos de receptores que existen (Visuales, auditivos, y táctiles) de tal forma, que en un grupo al que se está capacitando, auxiliándose de ayudas, será más factible que todos los in -

(3) Ibidem P. 319

tegrantes del mismo capten el mensaje que se les transmite, dependiendo del tipo de receptor que sea.

Existe especial importancia en el proceso de aprendizaje, durante la Capacitación que tiene el grupo, el detectar el o los niveles jerárquicos que tienen las necesidades, para así poder hacer una adecuada selección de los programas de Capacitación y en ellos las ayudas a usar durante los cursos a impartir.

Con todo ello se puede resumir que " la capacitación actual ha originado nuevas exigencias educativas debido a la evolución de la ciencia, la cultura y las técnicas, por ello el uso de las ayudas cada vez más satisfactorias. Además es una base para la superación personal, para el mejoramiento del grupo de trabajo, de la organización y de la sociedad , ya que proporciona a los trabajadores la oportunidad de aumentar sus conocimientos, habilidades y vocación dentro de su propio trabajo".(4) - - -

Esto es importante porque las empresas se verán en la necesidad de habilitar instructores o recurrir a asesores externos o de UCECA para cumplir con la obligación de impartir capacitación.

Esto ha originado, que se tenga que ampliar el conocimiento de técnicas, medios, etc., para impartir capacitación. Asimismo, la formación de especialistas también se ha impulsado al tan vasto camino de la tecnología educativa. Esta situación se debe aprovechar para usarla como un método para abatir costos a través de una mayor productividad, en una situación crítica como la que pasa el país a la fecha de esta investigación (82-83).

(4) Ramírez Marín Elizabeth. "La Evaluación de los Programas de Capacitación en una Secretaría de Estado". Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración. UNAM. México 1981.P. 60.

De esta manera, el proceso de Capacitación se debe ir haciendo natural en la empresa, pero es importante que se creen las condiciones para que todos los trabajadores a todos los niveles tengan acceso a la Capacitación que la organización imparta.

Se debe integrar esta función al sistema general de la organización, ya que cuando no es así, los esfuerzos que se hacen en este campo resultan ser ineficientes o ineficaces y la Capacitación no es una panacea que pueda resolver todos los problemas de una organización.

1.3 OBJETIVOS

Habiéndose explicado el concepto que vamos a utilizar de Capacitación, se deben señalar los objetivos que ésta persigue:

- 1.- La Capacitación como toda herramienta de la Administración, persigue coadyuvar en el logro de los objetivos de la organización.
- 2.- Cumplir con la obligación legal de proporcionar capacitación a los trabajadores, dentro de los lineamientos que señala UCECA.
- 3.- Brindar la oportunidad al elemento humano de desarrollarse, haciendo que el trabajo sea más satisfactorio por el hecho de estar aplicando sus conocimientos y habilidades.
- 4.- Incrementar la productividad de la Organización, contando con personal calificado.
- 5.- Prevenir la obsolescencia de los empleados, propiciado por los avances tecnológicos que afectan a la comunidad, la Organización y al individuo.
- 6.- Propiciar una identificación empresa-individuo que mejore las relaciones obrero-patronales, permitiendo que la estancia del trabajador en la organización sea agradable y gratificante, sintiendo que la empresa se preocupa por su desarrollo personal.

Estos seis objetivos pueden englobarse en un fin último de la Capacitación dentro de las Organizaciones, fin que se presenta como un binomio, contar con los recursos Humanos calificados en forma oportuna y dar satisfacción al derecho de los trabajadores, para obtener mejores condiciones de trabajo y alcanzar niveles mayores de bienestar.

1.4 PROCESO DE APRENDIZAJE

Es importante tener presente el proceso de aprendizaje - para poder comprender la Capacitación, sobre todo considerándola como la adquisición de conocimientos técnicos, administrativos, y científicos en la empresa.

Todo ser humano está aprendiendo constantemente, debido a que está respondiendo y modificando sus reflejos, dependiendo de los estímulos que lo van afectando durante su comportamiento cotidiano.

Se puede señalar que aprender es algo universal, todos estamos aprendiendo constantemente, sin importar la edad que se tenga. "La vida diaria es una sucesión de problemas mayores y menores, que tienen que resolverse aprendiendo".

"Si el organismo no acumulase experiencias en la memoria para recordarlas en las nuevas situaciones (Proceso al que llamamos aprendizaje) no podría utilizar ningún medio que lo protegiese del peligro, ni podría alcanzar los medios de obtener satisfacción". (5)

Con la Capacitación se pretende encaminar, guiar el aprendizaje, de tal forma que las personas vayan modificando sus conductas a través de ciertos estímulos que se le den.

Así está aprovechando la capacidad humana para responder a los estímulos y lograr que sea más útil dentro de la organización, el personal con que se cuenta.

Antes de explicar el proceso de aprendizaje es importante señalar los conceptos básicos que guían al mismo y que hacen que sea posible.

(5) Werner Wolff. "Introducción a la Psicología". Fondo de Cultura Económica. México 1964. PS. 117-118.

Dichos conceptos son:

- 1.- Motivación
- 2.- El estímulo
- 3.- La respuesta
- 4.- El refuerzo o aliento

1.- Motivación. Este es un factor que no se puede excluir - cuando se habla de aprendizaje. La persona que aprende necesita un motivo, (una tendencia a la actividad iniciada por un impulso) un propósito determinado sea consciente o inconscientemente, el organismo (la persona) cuando reacciona a un estímulo lo hace porque se le está estimulando, dando un motivo para ello. Así en la capacitación se requiere que la -- persona desee aprender lo que se le está transmitiendo, aunque ese motivo para aprender pueda tener diversas fuentes -- (aprender, para subir de puesto, para resolver un problema, etc.)

Dicha motivación puede tener diversos orígenes como son - "por necesidades del organismo, por deseos inconscientes, por un propósito determinado consciente". (6)

2.- El Estímulo. Como consecuencia de la motivación debe existir un estímulo, sin el cual el aprendizaje no se daría. El estímulo es lo que nos va a hacer comportarnos de una forma u otra y por lo tanto va a provocar el aprendizaje.

El estímulo desencadena necesariamente una respuesta y -- obedece a experiencias que ha tenido la persona.

3.- La Respuesta. Es el efecto que tiene un estímulo dado en una persona. En el momento que ocurre el estímulo, se da la respuesta y modifica o refuerza nuestro comportamiento, y con ello se aprende nuevas conductas, que a su vez van a -- crear respuestas distintas o similares a estímulos iguales o distintos.

(6) IBIDEM

Quando se dá la Capacitación, es importante comprender - el comportamiento en términos de estímulo-respuesta, ya que con ello se podrá determinar si se está respondiendo a las expectativas que las personas tienen del aprendizaje si está realmente transmitiendo el mensaje que se pretende. De esta forma se logrará un mayor reforzamiento al aprendizaje - durante la Capacitación.

4.- El refuerzo. Es importante que se presente esta condición, para que el aprendizaje sea efectivo. Se requiere que las personas tengan por un lado la confirmación de lo que aprendieron, y reciban retroalimentación a la respuesta que se dió a la capacitación. De tal forma que con ello se refuerce el aprendizaje, o bien se modifiquen los estímulos - para que el mensaje que se está transmitiendo se entienda lo mejor posible.

Con el refuerzo se aumenta y se mantiene la fuerza de la respuesta, y se tendrá una posibilidad mayor de que la respuesta se repita en situaciones similares.

Una vez que se aprende cuales son las cosas que alientan a una persona sometida a entrenamiento, a través de la experimentación y observación, resulta posible comprobar su comportamiento, alentando-fortaleciendo la respuesta deseada.

En estos conceptos se haya intrínseco el proceso de aprendizaje, que resumiendo se puede señalar como el siguiente: Es el proceso por medio del cual, una persona va a tener - una respuesta dada a un estímulo dado, respuesta que va a - recordar para aplicar en nuevas situaciones, y que va a poder ser reforzado para provocar su continuidad, para que - exista esto es necesario que el individuo tenga un motivo - para actuar, para responder al estímulo (se puede considerar que el estímulo y el motivo son dos conceptos muy ligados).

"Así en el proceso de aprendizaje, el material se organiza más y más, las interrelaciones se desarrollan y la percepción interna es similar a la externa, determinando unidades integradas y no partes aisladas". (7)

Asimismo el aprendizaje no podría desligarse de otros procesos psico-biológicos (como son la memoria, percepción, personalidad, inteligencia, imaginación, etc.) por lo que se deben tomar en consideración dentro de los factores que afectan al proceso de aprendizaje.

Actualmente las ayudas en la capacitación, tienen un papel fundamental y cada día tienen una mayor aceptación por parte de las personas encargadas de dar capacitación dentro de las organizaciones.

Las empresas diseñan y usan ayudas y van almacenándolas de tal forma que muchas de las organizaciones que existen en México hoy en día, cuentan con un buen número de ayudas para los diferentes cursos que auspician.

(7) Craig Robert, Bittel Lester, "Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal". Editorial Diana. México.

CAPITULO II

TECNICAS Y MEDIOS DE CAPACITACION

- 2.1 Objetivos de las Ayudas
- 2.2 Reglas para la Selección
- 2.3 Técnicas
- 2.4 Clasificación

Como se mencionó al final del primer capítulo, las ayudas para la Capacitación tienen una singular importancia en el proceso de aprendizaje durante la Capacitación.

Por ello el capacitador debe darle importancia tanto al personal que va a capacitar, como al programa mismo de entrenamiento, ya que de que el curso se programe adecuadamente, depende mucho el éxito del mismo.

Asimismo, para poder establecer el programa de acción es indispensable que se tenga conocimiento de las necesidades del grupo, empresa, etc., al que se le va a impartir la capacitación, de tal manera que partiendo de este conocimiento, se puede establecer un plan racional de acción.

El plan de acción es decisivo, para organizar el proceso de formación y permite desarrollar con gran exactitud los métodos, medios, ayudas, etc., que se han de utilizar durante el desarrollo del curso, evitando la improvisación y el no uso de los mejores medios al alcance del instructor.

El primer paso a seguir en la elección de los medios, ayudas, etc., para capacitar, es el establecimiento de los objetivos a alcanzar (las necesidades que se pretenden satisfacer) durante o con la capacitación que se va a impartir.

Igualmente es importante tener un perfil claro de los sujetos a quienes se va a capacitar, para poder así determinar el programa de formación.

Teniendo claro esto, se debe pensar (planear) en la forma de lograr los objetivos que pretendemos alcanzar, es decir, el contenido de los programas, métodos, técnicas, ayudas, medios de formación que habrán de usarse.

Se recalca tanto en una adecuada selección de métodos, técnicas y ayudas debido a que son el puente, el medio para llegar a un conocimiento, a un aprendizaje mejor.

" Los medios nos ofrecen la manera de aprender a través de la experiencia sensorial adecuada. Mirar, escuchar, oler, saborear, tocar y manipular son factores impresionantes para el aprendizaje ". (8)

Contando con todos estos puntos se tendrá una guía, -- que permita una capacitación organizada con material de apoyo escogido adecuadamente, que busque mantener un curso o seminario altamente estructurado. Asimismo la combinación de métodos y técnicas de instrucción permitirá obtener mejores resultados.

Pero no sólo es necesario seleccionar los mejores medios o ayudas para la capacitación, sino indispensable contar oportunamente con los mismos, para que el curso se pueda desarrollar de acuerdo a lo planeado. Se debe allegar personal capacitado si se quiere tener éxito. Por ello es conveniente seleccionar los métodos, técnicas y ayudas tomando en cuenta el personal existente y no elegir técnicas sofisticadas que no respondan a las necesidades y recursos de la empresa.

(8) Siliceo Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal". Editorial Limusa, México 1980. P 17.

2.1 OBJETIVOS DE LAS AYUDAS

El uso de ayudas durante la Capacitación persigue múltiples objetivos, entre los que se cuentan:

- 1.- Facilitar la comunicación de ideas, información, mensajes, etc.
- 2.- Sustituir el objeto real, para procesar la información.
- 3.- Permitir a las personas adquirir los conocimientos y habilidades que necesita.
- 4.- Enseñar a través de la experiencia sensorial directa.

La selección de las ayudas debe tomar en consideración:

- 1.- "La madurez, interés y aptitudes de los capacitados".⁽⁹⁾
- 2.- Que sean apropiados para la actividad de capacitación en particular.
- 3.- Equilibrio de los tipos de ayudas seleccionadas.
- 4.- Que complementen en vez de duplicar otros recursos de enseñanza.
- 5.- Evitar el uso excesivo de ayudas.
- 6.- Preguntarse, ¿hará que progrese el aprendizaje?

La elección final de las técnicas y ayudas a utilizar, deberá contestar positivamente las siguientes preguntas:

- ¿ Satisface el objetivo ?
- ¿ Apoya la estrategia ?
- ¿ Está actualizada y es precisa ?
- ¿ Evita detalles innecesarios ?
- ¿ Está bien diseñado ?

Si la respuesta a estas preguntas es un sí, se puede proceder a la ejecución de la capacitación. Si alguna de las respuestas fue negativa, se deberá revisar el material tantas veces como sea necesario y determinar si es el adecuado, si es necesario cambiar o modificar, hasta que la respuesta a todas las preguntas sea positiva.

⁽⁹⁾ IBIDEM P. 20

En primer lugar se describen las principales técnicas empleadas en la Capacitación. No se pretende una clasificación exhaustiva, sólo se tocan las técnicas más usuales en el medio, que son las siguientes:

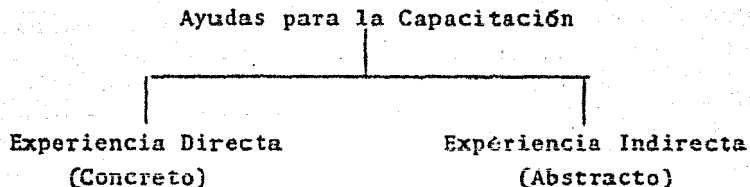
- 1.- Clases
- 2.- Conferencias
- 3.- Casos
- 4.- Discursos
- 5.- Seminarios
- 6.- Simulación (Role-playing)
- 7.- Charola de Entrada
- 8.- Congresos
- 9.- Simposios
- 10.-Foros
- 11.-Aprender Haciendo (Job-instruction)
- 12.-Sensibilización
- 13.-Dramatización
- 14.-Corrillos o Philips 66
- 15.-Acuario
- 16.-Tormenta de Ideas (Brainstorming)
- 17.-Entrevista
- 18.-Panel

Una vez mencionadas las principales técnicas para Capacitación, es necesario conocer las principales ayudas que se tienen, de esta forma se podrán utilizar en combinación, optimizando el aprendizaje y por tanto el éxito de la Capacitación.

Las ayudas han sido clasificadas en diversas formas y bajo diferentes enfoques. La clasificación que se propone es un compendio de las expuestas por los autores que se consultaron para el desarrollo de la presente tesis.

En primer lugar, se clasifica a las ayudas para la Capacitación en dos grandes divisiones:

- Ayudas de Experiencia Directa
- Ayudas de Experiencia Indirecta



2.4.1 Ayudas de Experiencia Directa

Estas ayudas son aquellas, en las que la comunicación es concreta y las más de las veces las ayudas para la capacitación, son los objetos reales en sí mismos. Tiene incorporado el concepto de aprender haciendo. Generalmente se desarrolla en el trabajo mismo, por lo que este tipo de ayuda se asocia más con el adiestramiento que con la capacitación. Esto se debe a que en la capacitación es difícil incorporar el objeto real en estudio, ya sea por imposibilidad física o bien porque el tema tratado es completamente abstracto, y lógicamente el conocimiento se debe quedar en el nivel mental, de lo subjetivo. No se puede negar la importancia de este tipo de ayudas, pero muchas veces tienen incorporadas muchas desventajas.

Ventajas:

22.

- 1.- Motiva de manera excelente.
- 2.- Involucra al entrenado y crea compromiso con él.
- 3.- Permite que se dé asesoría directa y se aclaren dudas en el momento.
- 4.- Se utilizan situaciones reales de trabajo.

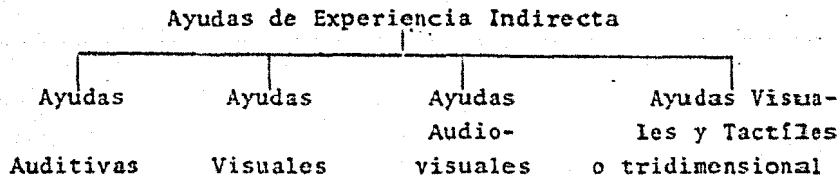
Desventajas o Limitaciones:

- 1.- Es cara (en tiempo y dinero).
- 2.- Puede interrumpir el flujo normal de trabajo.
- 3.- Pueden surgir diferencias de opinión.
- 4.- Se suelen menospreciar las habilidades del entrenado.

2.4.2 Ayudas de Experiencia Indirecta

Este tipo de ayudas se usan principalmente en la capacitación y se diferencian de las anteriores en que no se usa el objeto real en estudio. Generalmente se usa la representación abstracta del mismo que viene a ser un sustituto necesario del objeto real.

A su vez este tipo de ayudas permite una clasificación más detallada:



a) Ayudas Auditivas.- Este tipo de ayuda, es la que refuerza el aprendizaje a través de la fuerza de las palabras y generalmente se presenta por medio de grabaciones en discos, cintas magnéticas, cassettes, etc. Pero no debe descartarse la ayuda, que en un momento dado nos pueden proporcionar las palabras de viva voz, según el matiz que se

le dé, la entonación, etc. Si bien este tipo de ayudas - es de fácil acceso, generalmente se presentan acompañadas de material visual, como se verá más adelante.

Ventajas:

- 1.- Reproducción fiel de sonidos reales.
- 2.- Fáciles de operar.
- 3.- Relativamente poco costosos.
- 4.- Se pueden usar varias veces.

Desventajas:

- 1.- Costo de mantenimiento, para que el equipo esté en buen estado.
- 2.- Posibles malas interpretaciones.
- 3.- Posibles descomposturas, pese al cuidado.

b) Ayudas Visuales.- Las ayudas visuales van dirigidas a apoyar al instructor mediante la observación de gráficas folletos, etc., que de una forma u otra apoyan lo que verbalmente está señalando el instructor. Se dividen en dos grupos:

- Ayudas Impresas o Reproducidas.- Estas se presentan en forma de libros, manuales, revistas, folletos, instrucciones, reglamentos o material para distribuir. Es necesario que todos los participantes cuenten con un ejemplar de la ayuda, ya que de otra forma perdería mucho del apoyo que el instructor busca con su uso.

Se usan como antecedente en los cines, como material de referencia, para proporcionar material de revisión y práctica y para evaluar la efectividad de las actividades.

Ventajas:

- 1.- Permiten ordenarse cuidadosamente.
- 2.- Se prepara con anticipación.
- 3.- De fácil y rápida reproducción.

4.- Poco costosos.

24.

5.- Compactos.

Desventajas:

- 1.- No siempre se adecúan a los requerimientos internos.
- 2.- No se pueden prever diferencias individuales.
- 3.- El aprendizaje está en función del capacitado.
- 4.- No siempre se tiene el efecto deseado.

- Ayudas Gráficas.- Se comunican las ideas y el mensaje a través de la combinación de grabados, dibujos o símbolos, permitiendo el uso desde la elaboración muy estructurada, hasta la representación en el pizarrón o el rota folios. Con ellos se puede por ejemplo, mencionar los objetivos, presentar términos técnicos, ilustrar, estimular el interés, poner énfasis, etc.

Permiten comunicar con vigor y en forma condensada la información que se pretende dar e incluye planos, carteles, mapas, diagramas, etc., en estos casos se requiere mayor elaboración que en los primeros.

Ventajas:

- 1.- Presentación de la información en forma sencilla y clara.
- 2.- Interesantes.
- 3.- Poco costosas y de fácil preparación.
- 4.- Adaptables a muchas situaciones.

Desventajas:

- 1.- Son abstractas y simbólicas.
- 2.- Elimina detalles (esenciales en algunos casos).

c) Ayudas Audiovisuales.- Comprende diapositivas, transparencias, filminas, películas, videocassettes, microproyección, etc. En este tipo de ayudas se combinan las dos anteriores de tal forma que se ven involucradas, tanto ayu-

das visuales como auditivas, permitiendo una gran versatilidad en su uso. Y permiten una gran combinación entre ellas mismas, así por ejemplo, se puede hacer la introducción con filminas, seguir con transparencias y cerrar con una película.

De estas ayudas nos ocuparemos ampliamente en el tercer capítulo, por lo que sólo se mencionan brevemente.

Ventajas:

- 1.- Permiten una ilustración más cercana a la realidad.
- 2.- Aumentan el tamaño de objetos pequeños.
- 3.- Permiten un tiempo prolongado de exposición.
- 4.- Fácil de operar el equipo de proyección.
- 5.- En el caso de diapositivas y transparencias son poco costosas y fáciles de elaborar.
- 6.- Pueden ser en blanco y negro y en color.
- 7.- El uso de sonido y movimiento aumenta el interés.
- 8.- Permiten sustituir los recorridos por lugares reales.

Desventajas:

- 1.- La secuencia puede no ser la apropiada.
- 2.- En filminas no es posible cambiar el orden de los cuadros, sin interrumpir la sesión por períodos largos.
- 3.- No siempre se puede disponer de equipo en buenas condiciones.
- 4.- En el caso del proyector de película, no siempre es de fácil manejo.
- 5.- Las películas y equipo son costosos.
- 6.- Se puede tender a adoptar un papel pasivo.

d) Ayudas Tridimensionales.- Estas ayudas incorporan a las ayudas visuales, el tacto, en tanto que permiten el contacto con las mismas. Incluyen objetos, modelos, maquetas, exhibidores, etc. Si bien cuentan con muchas ventajas, también tienen desventajas de peso.

Ventajas:

26.

- 1.- Representación muy cercana a la realidad.
- 2.- Atrae el interés del individuo.
- 3.- Permite la simulación de acciones de trabajo.
- 4.- Refuerza la información del capacitador en forma decisiva.
- 5.- Permite destacar dudas, ideas, etc., y mejora el aprendizaje.

Desventajas:

- 1.- Es fijo, no permite el movimiento.
- 2.- En la mayor parte de los casos es costoso.
- 3.- No se adapta a diferentes situaciones, generalmente se hace para casos específicos.
- 4.- Se requiere de especialistas para su elaboración, o sea que no es fácil de elaborar.

Conociendo las técnicas, ayudas, etc., se podrá con mayor facilidad, seleccionar la adecuada para las necesidades de la empresa.

Siendo las ayudas audiovisuales el tema central de esta tesis, en el capítulo siguiente se tratan de manera más amplia, intentando resaltar la importancia de su uso, si bien, no en todos los casos se podrán utilizar, es necesario se haga cuando nuestras necesidades lo requieran.

CAPITULO III

LOS MEDIOS AUDIOVISUALES

- 3.1 Diapositivas
- 3.2 Filminas
- 3.3 Transparencias
- 3.4 Películas de Cine
- 3.5 Ayudas Auditivas
- 3.6 Pizarrón y/o Rotafolio
- 3.7 Montaje Audiovisual
- 3.8 Televisión Escolar
- 3.9 Juegos, simulaciones y Dramatizaciones

LOS MEDIOS AUDIOVISUALES

Como se mencionó en el capítulo anterior una de las ayudas más importantes en la Capacitación son los medios audiovisuales que proporcionan grandes ventajas cuando se usan dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Con el uso de estos medios se logra una visión, rápida, --perspicaz, simultánea, analítica y sintética de lo que se --quiere mostrar para que sea aprendido por los alumnos a quienes va dirigido el mensaje.

Pero al hacer uso de estos medios se debe tener igualmente cuidado ya que los receptores del mensaje son individuos con todas sus ideas preconcebidas, prejuicios, talentos, y oportunidades quienes van a dar un sentido, una transformación a el mensaje que se les está dando y que en un momento dado --puede resultar contra producente el uso de alguno de estos --medios si no se tiene el cuidado de hacer una buena selección de ellos para cada caso particular. Por ello no se puede dar una receta en la que se señale exactamente que medio utilizar en un caso dado.

Su uso es inevitable sin embargo, cada maestro tiene la --oportunidad de idear los procedimientos que aseguren que ese uso conduzca a un mejoramiento de la enseñanza.

"El maestro no deja de ser responsables de la selección y el uso de los recursos y procedimientos didácticos, ajustando medios y métodos a las necesidades de sus alumnos ". (10)

Ni siquiera el contar con guías específicas de la disponibilidad de paquetes con estos medios eliminará la necesidad de tomar decisiones acerca de lo adecuado o inadecuado de estos medios y su contribución al logro de los objetivos del aprendizaje.

(10) Brow W. y Lewis F. "Introducción Audiovisual". Editorial Trillas. México 1975. P. 459 y 447

Por ello en este capítulo se describen los principales audiovisuales señalando sus características, ya que la selección quede a juicio del instructor, como ya se ha señalado.

Otro aspecto importante en el uso de los medios audiovisuales es considerar la necesidad de dar énfasis a los programas dirigidos a mejorar la capacidad de comprensión visual y auditiva. Gracias a los medios los alumnos se vuelven "Más competentes para observar, oír, entender y apreciar representaciones visuales y auditivas o porciones documentales del mundo que lo rodea" (11)

El uso creativo de los diversos usos audiovisuales, aumentan la posibilidad de que los alumnos aprendan más, retengan mejor las cosas y ejecuten mejor las habilidades que se forman de ellos, a través de la instrucción.

Antes de entrar en la descripción de estos medios, se debe tener claro que en algunas ocasiones resulta costoso usarlos o bien que la empresa cuente con ellos por la misma razón.

En ocasiones habrá diferencias entre los medios que existen y los requerimientos que se tienen y habrá que adaptar los requerimientos con los medios existentes. Por ello, cuando se decida utilizar tal o cual medio se debe considerar que se tengan los recursos para ello,. En la descripción que se hará de los medios se podrá observar que muchos de ellos no se pueden utilizar masivamente por su alto costo.

Una vez más quedará a elección del instructor el tipo, clase y calidad de los medios a utilizar.

Con todas estas consideraciones procederemos a describir los principales medios audiovisuales en una visión panorámica que no busca por ningún motivo, ser exhaustiva, sino sólo eso brindar un panorama que más tarde nos sirva para identificarlos en la empresa en que se hizo la investigación sobre el uso de estos medios.

(11) IBIFEM P. 447.

Los medios a describir son:

- 1.- Diapositivas
- 2.- Transparencias
- 3.- Filminas
- 4.- Películas de cine
- 5.- Ayudas auditivas
- 6.- Pizarrón y/o Rotafolio
- 7.- El montaje audiovisual
- 8.- La televisión escolar
- 9.- Juegos, Simulaciones y Dramatizaciones.

3.1 DIAPOSITIVAS

Las diapositivas son fotograffas, grabados o dibujos - sencillos transparentes que pueden proyectarse en una - pantalla normalmente esta hecha con película, fotogrúfi ca, aún cuando algunas veces están grabadas sobre cris - tal o plástico

3.2 FILMINAS

Son diapositivas grandes, normalmente de 18X 25 Cm o - de 25 X 25 Cm de tamaño, y que igualmente se proyectan - en una pantalla y generalmente en un plástico se graban, proyectándose con el llamado retroproyector. Actualmen - te existe un aparato diseñado para grabar filminas (una especie de dimo grande).

3.3 TRANSPARENCIAS

Consisten en una serie fija de diapositivas individua - les colocadas en una sola tira de película de 35 Cm. - combinada con una grabación y un disolvente de imagen - permite gran agilidad y dinamismo en el uso de esta ayu - da. Su elaboración requiere mayor especialización y re - sulta un poco más caro su proceso. Actualmente su uso - se encuentra bastante difundido.

USOS:

Dada la semejanza de las tres ayudas audiovisuales anteriores se combinan sus usos, ventajas y desventajas.

Los usos más frecuentes son:

- 1.- Para presentar una introducción o panorama general de un tema.
- 2.- Para resumir y repasar el contenido de un tema expuesto anteriormente por este u otros medios
- 3.- Método sencillo de ilustrar objetivos, procesos o ideas

VENTAJAS:

- 1.- Permiten ilustrar objetos, acontecimientos o ideas que están muy lejanas en el tiempo o en el espacio
- 2.- Aumentan el tamaño de objetivos difíciles de ver
- 3.- Detienen la acción
- 4.- La atención se enfoca en la pantalla
- 5.- Permite introducir realismo a lo ilustrado (mediante fotografías reales)
- 6.- Permite que se pueda mantener en la pantalla la ilustración durante el tiempo que sea necesario
- 7.- Fácil de operar y de poco costo
- 8.- Ocupan poco espacio de almacenamiento
- 9.- Fáciles de catalogar
- 10.- Aplicables a una amplia variedad de situaciones de aprendizaje

DESVENTAJAS:

- 1.- La secuencia seleccionada puede no ser la apropiada
- 2.- La secuencia es rápida tratándose de transparencias
- 3.- No siempre se puede obtener equipos de proyección en buenas condiciones.
- 4.- La proyección fija, no permite proporcionar movimientos de manera efectiva y si éste es necesario, no se puede utilizar eficazmente estas ayudas.

REGLAS

- 1.- Adaptarse al objetivo de la capacitación
- 2.- Evitar la inclusión de material extraño
- 3.- Estar bien diseñados
- 4.- Ser precisas
- 5.- Ir acompañadas de comentarios apropiados .

3.4 PELICULAS DE CINE

La película de cine permite su uso en varias versiones. - Así puede ser en blanco y negro o en color. En 8 o 16 Milímetros. Se puede filmar situaciones reales, no planeadas, o bien mediante grabación de cinescopio.

De tal forma que podrá adaptarse a múltiples situaciones de aprendizaje.

USOS:

- 1.- Presentación de una introducción o panorama general
- 2.- Permite explicar procesos que no puedan observarse directamente por el tiempo, la distancia o seguridad.
- 3.- Ofrece una forma de presentar materiales complicados
- 4.- Aumenta o disminuye la velocidad de un proceso
- 5.- Medio de resumir un tema expuesto con otros medios o ayudas.

VENTAJAS:

- 1.- Permite presentar acontecimientos lejanos sin perder realismo
- 2.- Puede sustituir los recorridos por sitios reales (ahorro de tiempo)
- 3.- La naturaleza condensada de la película da como resultado ahorro de tiempo
- 4.- El uso de sonido y movimiento aumenta la atención e intensifica el aprendizaje

DESVENTAJAS;

- 1.- No permite tomar notas
- 2.- El proyector resulta difícil de conseguir y está sujeto a fallas
- 3.- Se requiere algún método de comprobación posterior para conocer la efectividad del aprendizaje
- 4.- Se ve la película a la luz de la experiencia personal del espectador y puede originar malas interpretaciones.

REGLAS:

- 1.- Adaptarse al objetivo específico de la instrucción
- 2.- Estar procedidos por preparación de la instrucción
- 3.- Ir seguidos de actividades de aprendizaje apropiados
- 4.- Estar actualizadas

3.5 AYUDAS AUDITIVAS

Estas ayudas complementan a las ayudas audiovisuales y - aùn pese a prepararse por separado, son complemento indispensable de ayudas audiovisuales.

Por ejemplo: en las filminas, diapositivas y transparencias se prepara por un lado el material visual y por otro se hace la grabación que acompañará a estas ayudas.

Estas ayudas incluyen grabaciones en discos, cintas magnéticas y su equipo correspondiente.

USOS:

- 1.- Ayuda para mejorar y evaluar los hábitos de hablar, la voz, la entonación, pronunciación etc.
- 2.- Permite un rápido aprendizaje de lenguas extranjeras
- 3.- Son el complemento de medios visuales, permitiendo preparar anticipadamente lo que se piensa decir en algún curso.
- 4.- Los cambios de voz en las grabaciones proporcionan un cambio de ritmo.

VENTAJAS:

- 1.- Las grabaciones son fáciles de operar
- 2.- Poco costoso el material y puede volverse a utilizar
- 3.- Permite la reproducción de sonidos reales, con la suficiente fidelidad
- 4.- Evita errores, en cuanto a lo que se tenía preparado para los cursos.

DESVENTAJAS:

- 1.- Los materiales así como las grabadoras pueden sufrir desperfectos.
- 2.- Puede crear malas interpretaciones, al no poder aclararse en el momento lo expuesto (sujetos a la apreciación personal del individuo)

REGLAS:

- 1.- Deben contribuir a la realización del objetivo del aprendizaje
- 2.- Estar de acuerdo con la realidad
- 3.- No deben contener ruidos extraños que desvíen la atención durante la capacitación.

3.6 PIZARRON Y/O ROTAFOLIO

El pizarrón constituye la primera manera de introducir lo audiovisual a la Capacitación. Es y ha sido un medio esencial que siempre está a la mano del capacitador.

En el desarrollo de todo curso van surgiendo dudas, sugerencias, observaciones que no fueron objeto de una preparación profunda, y que es necesario que queden plasmadas por escrito para referencias posteriores en el curso, ya sea auxiliándose en el pizarrón o el rotafolio.

Es un soporte para el desarrollo del curso.

USOS:

- 1.- Para anotar dudas, sugerencias, observaciones
- 2.- Resaltar palabras nuevas
- 3.- Resaltar ortografía difícil
- 4.- Apoyo con diagramas o explicaciones difíciles
- 5.- Como referencia para discusiones posteriores
- 6.- Soporte de otros medios de la Capacitación

VENTAJAS:

- 1.- Ayuda a comprender situaciones difíciles
- 2.- Permite esquematizar situaciones
- 3.- Permite el uso de creatividad, imaginación
- 4.- Poco costoso
- 5.- Accesible en cualquier aula de Capacitación
- 6.- No requiere de preparación anticipada muy profunda

DESVENTAJAS:

- 1.- Es una constancia de poca permanencia
- 2.- Puede no ser legible a alguna distancia
- 3.- Si lo escrito no va acompañado de una explicación adecuada puede crear confusión en lugar de aclarar
- 4.- Si no se cuenta con gis o borrador puede meter interferencias a la Capacitación
- 5.- Si se sobrecarga de ideas el pizarrón puede perderse el educando y disminuir el interés.

REGLAS:

- 1.- Debe ser legible desde cualquier punto del aula
- 2.- Debe usarse letras grandes
- 3.- Acompañar la expresión escrita con la verbal
- 4.- No sobrecargar el pizarrón (poner ideas solamente)
- 5.- Debe acompañarse su uso con el uso de otros medios o ayudas para la Capacitación.

3.7 EL MONTAJE AUDIOVISUAL

39.

"Constituye una combinación funcional, equilibrada de imágenes, palabras, sonido y música " (12)

Para poder usar este medio o ayuda para la Capacitación - se requiere de mucho tiempo para lograr el objetivo deseado.

USOS:

- 1.- Para informar de algún tópico especial
- 2.- Para sensibilización del educando en su área del conocimiento.
- 3.- Llevar al logro de una técnica o un procedimiento
- 4.- Crear una unidad audiovisual de enseñanza programada, - destinada a la recuperación o al aprendizaje de una técnica.

VENTAJAS

- 1.- Se cuenta con un instructor especializado
- 2.- En temas complejos y/o delicados permite preparar con - anticipación y cuidadosamente el texto del tema.
- 3.- Muy útil cuando se desea sensibilizar al educando un tema dado.

DESVENTAJAS:

- 1.- Alto costo económico en su realización
- 2.- Requiere de mucho tiempo para su elaboración
- 3.- Mucho rigor entre la sincronización, imagen, sonido
- 4.- Difícil obtención del material y equipo, y éste está sujeto a fallas
- 5.- Requiere de personal especializado en montajes de este tipo para su elaboración

REGLAS

- 1.- Requiere de un expositor especializado
- 2.- Preparar texto cuidadosamente

(12) T. Decaignur "Tecnología aplicada a la Educación". Editorial Ateneo. México P. 105

- 3.- Contar con todo el material y equipo a la mano fácilmente.
- 4.- Jugar con el ritmo de sucesión de imágenes y uso de planes
- 5.- La imagen final debe constituir una síntesis o una invitación a la reflexión.
- 6.- "Cuando más neutra sea la imagen, tanto más atrapadas o dinámico será el texto, cuanto más hablado sea la imagen, tanto más descrito y conciso resultará el texto" (13)

(13) IBIDEM P. 115

3.8 TELEVISION ESCOLAR

La televisión educativa puede suplir eficientemente la enseñanza directa, en lo que a la fase de exposición se refiere. Cabe hacer notar que el uso de la televisión se puede dar tanto interno (Circuito cerrado) como externo (Circuito abierto).

USOS:

- 1.- Precisar un punto ya visto (emisiones de complemento)
- 2.- Iniciar una materia nueva (emisiones piloto)
- 3.- Presentar una materia conocida (emisiones de refuerzo)
- 4.- Suscitar la expresión individual (emisiones creativas)
- 5.- Para hacer llegar un mensaje educativo o un gran número de personas (a través de la televisión nacional).
- 6.- La televisión puede incluso servir para preparar a los educandos en la preparación de su propio material audiovisual.

VENTAJAS:

- 1.- Llega a un gran número de personas
- 2.- Visualiza procesos, lugares cosas, como se presentan en la realidad y en su proceso acelerado
- 3.- Facilita la educación autodidacta
- 4.- Existe material para un gran número de materias, y que puede amoldarse al tema a tratar.
- 5.- Permite al maestro tener presente lo que se está viendo o ir poniendo énfasis en los aspectos que considere de interés.
- 6.- Despierta el interés del alumno
- 7.- Permite una discusión posterior, o incluso intermedia para establecer un balance y un equilibrio entre las diferentes interpretaciones.

DESVENTAJAS:

- 1.- Resulta costoso
- 2.- No siempre se cuenta con el equipo necesario
- 3.- Se necesita personal con ciertos conocimientos en el manejo del equipo.
- 4.- Si no se evita, ocasionará una recepción pasiva por parte del televidente.
- 5.- Si se deja solo como recurso de educación, suprime el -diálogo maestro -alumno.
- 6.- Si se toman notas, se pierde de lo que expresan las imágenes.
- 7.- Si la proyección no se apega a la exposición que se quiere dar, puede ocasionar desviaciones en el aprendizaje.

REGLAS:

- 1.- Elegir el equipo acorde al tipo de aula
- 2.- Hacer una adecuada disposición de los alumnos, para que puedan observar perfectamente la televisión
- 3.- Usar el volumen adecuado
- 4.- Conocer de antemano el contenido del programa, lo más completamente posible.
- 5.- Preparar la emisión
- 6.- Sensibilizar a el receptor
- 7.- Estimular la atención, durante la emisión subrayando palabras, imágenes, etc.
- 8.- Al terminar, hacer un balance del programa, aclarar dudas y presentar una moderada discusión.

3.9. JUEGOS, SIMULACIONES Y DRAMATIZACIONES

Esta ayuda se utiliza desde muy temprana edad (en el jardín de niños ya se practica) y es generalmente aceptada con agrado, por aquellas personas que forman parte de una comunidad de Aprendizaje.

Este tipo de ayuda es importante, porque muestra un caso específico al estudiante en vivo y que se asemeje mucho a la realidad, y en ocasiones no sólo le toca ser espectador sino actor y aprender mediante la experiencia directa.

Los juegos didácticos son "Actividades estructuradas con reglas fijas de juego, en el cual dos o más alumnos interactúan para alcanzar objetivos de enseñanza claramente designados. La competencia y la suerte suelen ser factores de la interacción y habitualmente hay un ganador" (14)

Las simulaciones son modelos del mundo real y al actuar en este tipo de ayudas se tiene un rol específico y en una situación dada se tendrá que tomar decisiones y actuar con consecuencias ya que se dá un ganador.

Las dramatizaciones informales crean una comprensión mayor del estudiante en el papel que está desempeñando, en la medida que cuenta o se proyecta al mismo se cumplirá con mayor eficacia el objetivo del aprendizaje ya que comprenderá lo que se quiera comunicar y quien recibe la comunicación la recibirá mayor.

VENTAJAS:

- 1.- Se disfruta de la actividad mientras se aprende
- 2.- La intervención de los alumnos es interesada y productiva.
- 3.- Muy útil en aquellos alumnos que no se adaptan a los sistemas tradicionales de aprendizaje.

(14) IBIDEM P. 351

- 4.- Permite varios niveles de estructuración y se puede preparar con rapidez y con pocos recursos.
- 5.- Presionan el uso de mayor lógica
- 6.- Brinda todo tipo de experiencias al alumno e incluso el instructor aprende..

DESVENTAJAS:

- 1.- No se puede prever el resultado con exactitud
- 2.- Puede herir a los participantes dada la gran variedad de personalidades, conductas, etc.de los alumnos.
- 3.- No son ayudas de fácil aceptación en los sistemas de enseñanza tradicional.
- 4.- Si no se involucra a todo el grupo es difícil lograr una participación activa.
- 5.- No todos los temas pueden ser tratados con este tipo de ayudas.

REGLAS:

- 1.- Definir objetivos de aprendizaje
- 2.- Fijar parámetros
- 3.- Identificar a los jugadores y sus objetivos
- 4.- Determinar y especificar que recursos se van a usar
- 5.- Enumerar y describir los materiales y los arreglos requeridos para jugar.
- 6.- Realizar uno o más ensayos completos
- 7.- Elaborar sugerencias para evaluación después del juego, simulación o dramatización.

Como se ve son muchas y muy variadas las posibilidades que existen en el uso de los medios audiovisuales y todo dependerá de la situación específica a que se destine para la elección del medio, después de una evaluación de las ventajas y desventajas del mismo.

- Se deben ampliar los esfuerzos para planificar sistemáticamente la enseñanza.
- Buscar métodos y ayudas que compenetren a los alumnos en la planificación de los objetivos, procedimientos y maneras de evaluar la enseñanza y el aprendizaje.
- Procurar que los alumnos tengan oportunidad y acceso en el tratamiento y empleo de los medios

Tomando en consideración estos aspectos se puede pasar al aspecto práctico de la investigación. Mucho se habla de lo que existe, de las ventajas y desventajas que se tienen, pero en los capítulos subsecuentes se va a identificar en una empresa nacional si la concepción es la misma o bien si existe discrepancias entre la teoría y la práctica.

CAPITULO IV

ALICACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES EN UNA INSTITUCION DE SEGUROS

- 4.1 Descripción de la Empresa
 - 4.1.1 Antecedentes Históricos
 - 4.1.2 Estructura de la Empresa
- 4.2 Sistema de Investigación
 - 4.2.1 Objetivo de la Investigación
 - 4.2.2 Hipótesis
 - 4.2.3 Hipótesis de la Investigación
 - 4.2.4 Determinación del Universo
- 4.3 Cuestionario con los capacitados
 - 4.3.1 Cuestionario Muestra
- 4.4 Análisis de Cuestionarios
 - 4.4.1 Concentrado de Respuestas Obtenidas

4.1.1 Antecedentes Históricos

Antes de empezar a describir a la empresa objeto de este estudio, cabe mencionar, que se seleccionó a la organización Seguros La Comercial, S.A. por diversas causas:

- Dentro de las empresas aseguradoras, el área de Capacitación ocupa un lugar importante.
- La empresa utiliza en sus programas de capacitación los medios audiovisuales.
- Esta aseguradora es una de las 5 más importantes del país.

Esta institución fué fundada en 1936, por el Sr. Liberto Senderos. En sus primeros años de operación, asegura riesgos en los ramos de: Incendio, Marítimo, Transporte, Diversos y de Vida.

En el año de 1974, como consecuencia de un movimiento constante en su volumen de operaciones, une sus esfuerzos con otra institución aseguradora, que junto con sus 5 filiales (en toda la República Mexicana) integran el grupo de Seguros La Comercial, S.A.

Posteriormente, esta organización pasa a formar parte de un grupo industrial, que a la fecha de la investigación (Enero a Diciembre 1982) está integrado por:

- Más de 80 empresas en el país
- Más de 50 millones de activos al público
- Más de 8 millones de activos propios
- Más de 17,000 empleados

Esta institución, por el volumen de ventas que maneja está considerada, entre las 5 compañías de seguros más grandes del país.

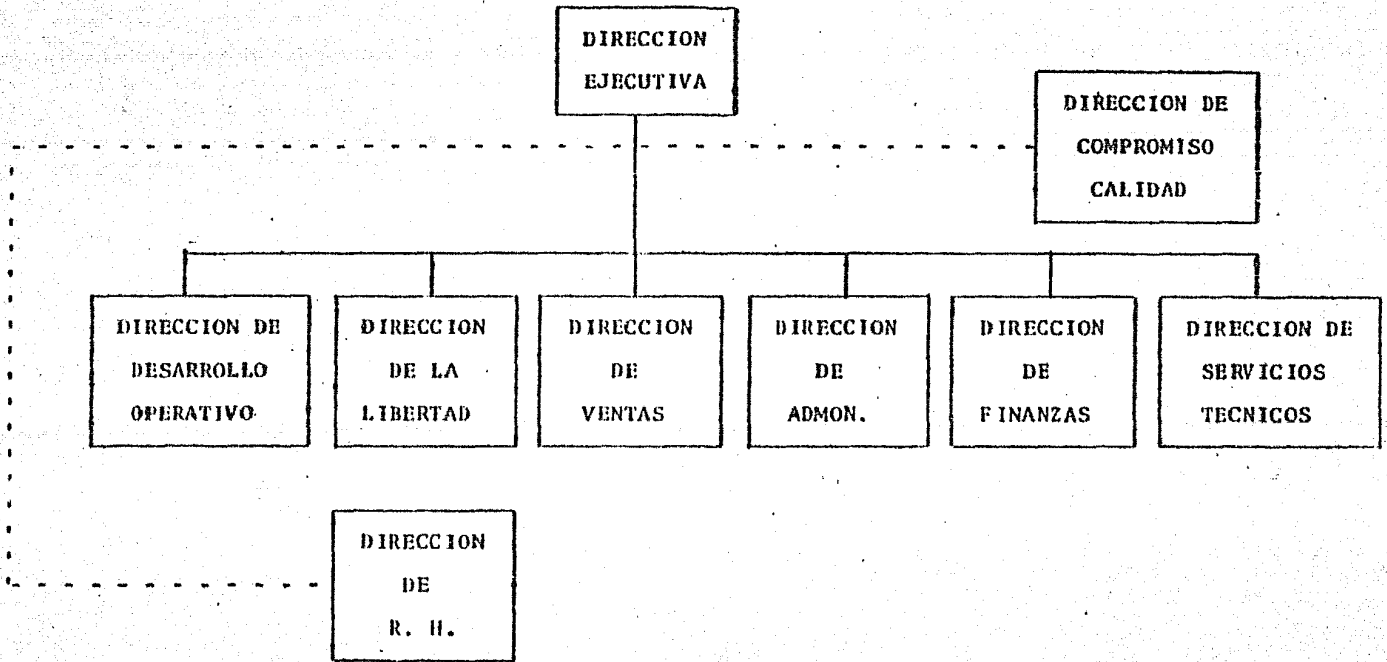
4.1.2 Estructura de la Empresa

48.

La información anterior enfoca brevemente el marco histórico del desarrollo de esta institución hasta nuestros días, desarrollo que le ha permitido tener la estructura organizacional suficientemente grande para responder a sus necesidades.

Esta estructura se plasma en el organigrama que se presenta, en el cual se puede identificar el área objeto de la investigación. Este organigrama es el vigente a la fecha de la realización de la investigación (Enero- Diciembre 1982).

DIAGRAMA DE LA ORGANIZACION



4.2.1 Objetivo de la Investigación

Los objetivos que persigue la realización de esta investigación son múltiples, siendo los principales los siguientes:

- 1.- Comprobar o desaprobar la Hipótesis
- 2.- Adquirir los elementos de juicio que nos permitan emitir un criterio respecto a las técnicas audiovisuales que se utilizan dentro de la capacitación.
- 3.- Conocer las perspectivas que tiene el Licenciado en Administración en el campo de la Capacitación.

4.2.2 Hipótesis

" Hipótesis es la suposición de una cosa, sea posible o imposible, para sacar de ella una consecuencia ".

Este término significa " la aceptación provisional de una afirmación acerca de algún hecho o de alguna relación funcional cierta, aún cuando no tenga base experimental adecuada y suficiente. (15)

4.2.3 Hipótesis de la Investigación

La hipótesis a comprobar en la presente investigación es:

Probar la eficiencia de los Medios Audiovisuales en los programas de Capacitación, por medio de una Investigación Teórico-Práctica, analizando los distintos medios audiovisuales y aplicando una muestra de resultados en una empresa que los utilice.

(15) Gómez Ceja Guillermo. "Metodología de Investigación para Areas Sociales". Editorial Colegio de Licenciados en Administración de México. México 1980. P 59.

El siguiente paso a seguir es la determinación del universo y muestra, a la que se le aplicarán los cuestionarios. Si entendemos como universo:

" El conjunto de individuos, objetos o unidades, que poseen alguna característica común, que el investigador desea estudiar" (16)

Se puede precisar que el universo de esta investigación es el total de cursos impartidos por el Departamento de Capacitación, durante el período de Enero a Diciembre de 1982 en la institución de seguros, base de la investigación.

Se considera este período, dado que es la fecha en que se hizo la determinación del universo, y éste se limita a cursos impartidos y cuya información por otro lado, sea reciente para que no existan desviaciones o deformaciones a la información recabada.

El número de cursos impartidos en el período mencionado es de 37, lo que constituye nuestro universo.

Cabe mencionar que estos 37 cursos están distribuidos en 5 diferentes niveles jerárquicos, que son:

- 1er. Nivel.- Gerentes y Subgerentes
- 2o. Nivel.- Mandos Intermedios
- 3er. Nivel.- Instructores Especializados
- 4o. Nivel.- Secretarial
- 5o. Nivel.- Operativo

Por lo reducido del universo, se optó por estudiar a todo el conjunto de cursos, ya que el establecimiento de alguna muestra significaría reducir la confiabilidad de la información y no se obtendrían juicios válidos para la comprobación o desaprobación de nuestra hipótesis.

(16) Pardinás Felipe. "Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales". Editorial Siglo XXI. 2a. Edición México. P. 131.

4.3 CUESTIONARIO CON LOS CAPACITADORES

Cuestionario.- Es una forma impresa con una serie de interrogantes, cuyo fin es la obtención de datos para una investigación.

La recolección de información, se confió a este instrumento de investigación debido a :

- 1.- Es una técnica de recopilación rápida, sencilla y breve.
- 2.- Si las preguntas son cerradas, facilitan el trabajo de tabulación.
- 3.- El informante puede si lo desea, recurrir a sus archivos y notas.
- 4.- El informante lo contesta en el momento que lo considera oportuno.
- 5.- Puede ser contestado al mismo tiempo por todos los interrogados.
- 6.- Permite guardar en el anonimato al informante.
- 7.- La información que brinda el interrogado no está viciada por la interacción personal del investigador.

4.3.1 Cuestionario Muestra

A continuación se reproduce fielmente el cuestionario - aplicado al universo objeto de esta investigación y que consta de 14 preguntas, de las cuales, 3 son datos generales del curso, 2 son preguntas abiertas y 9 son preguntas cerradas o de opción múltiple.

Asimismo, se anexa una relación de los cursos que integran el universo de la investigación.

NOMBRE DE LOS CURSOS

55.

- 1.- Taller de relaciones humanas y comunicación I
- 2.- Taller de relaciones humanas y comunicación II
- 3.- Archivonomía, Organización y controles secretariales
- 4.- Taller de formación de instructores
- 5.- Organización e información
- 6.- Organización y calidad de desempeño
- 7.- Grid Gerencial liderazgo y toma de decisiones
- 8.- Cobranzas vida
- 9.- Proyecto silvia
- 10- Taller de redacción
- 11- Taller de relaciones humanas
- 12- Entrenamiento en el puesto
- 13- Taller de ortografía
- 14- Introducción a las tareas y relaciones de mandos intermedios.
- 15- Desarrollo de ejecutivos
- 16- Perfeccionamiento secretarial
- 17- Sistema scripsit
- 18- Introducción Cyber
- 19- Expedición marítimo y transportes
- 20- Seguros técnicos (maquinaria)
- 21- Plática terminal impresora 1805
- 22- Auto paquete Hp
- 23- Brigadas contra incendio
- 24- Introducción al seguro de incendio, tarifa y aplicación
- 25- Curso expedición ordinario vida
- 26- siniestros daños
- 27- Responsabilidad civil
- 28- Curso "OPI"
- 29- Plática nomina
- 30- Expedición de accidentes personales
- 31- Calculo expedición incendio
- 32- Curso cobol DML

- 33- Plática de actualización secretarial
- 34- Curso lenguaje ensamblador
- 35- Inducción
- 36- Actualización de instructores
- 37- Curso Culprit

CUESTIONARIO

1.- Nombre del Curso.

2.- Nivel del curso.

3.- Duración del curso.

4.- ¿se utilizaron los medios audiovisuales dentro del curso?

- Si _____

- No _____

Si su respuesta fue afirmativa

5.- ¿Cuales fueron los medios audiovisuales que utilizaron?

a) Diapositivas _____

b) Filminas _____

c) Transparencias _____

d) Películas de cine _____

e) Juegos, simulaciones y dramatizaciones _____

f) Televisión escolar _____

g) Otros _____

6.- ¿Porque se incluyeron en el programa?

7.- ¿ Considera usted que la utilización de los medios audio visuales incrementó el aprovechamiento de los capacitados?

- Si _____

- No _____

8.- ¿Considera usted que la influencia de dichos medios sobre el aprovechamiento del curso fue?

a) _____ Excelente

b) _____ Buena

c) _____ Regular

d) _____ Mala

9.- ¿Ha impartido este curso sin utilizar medios audiovisuales?

- Si _____

- No _____

10.- Si su respuesta fue afirmativa, ¿podría usted evaluar si los resultados de ambos cursos fueron?

- a) Los mismos o iguales
- b) Mejores con la aplicación de los medios audiovisuales
- c) Mejores sin la aplicación de los medios audiovisuales

11.- Si considera los resultados mejores con la aplicación de los medios audiovisuales, ¿podría usted indicarnos en - que aspectos?.

- a) Rapidez de aprendizaje
- b) Facilidad de retención
- c) Consistencia en lo aprendido

12.- ¿podría usted afirmar que el aprovechamiento de los capacitados se ha incrementado por una adecuada utilización -- de los medios audiovisuales?

- Si
- No

13.- En caso de que no haya utilizado en su programa medios audiovisuales, ¿Considera usted que son una herramienta útil dentro de la capacitación?

- Si
- No

14.- ¿porque?

+++ Puesto de la persona que contesto el cuestionario

+++ Antigüedad en el puesto

4.4 ANALISIS DE CUESTIONARIOS

57.

Los cuestionarios fueron aplicados directamente al personal capacitador, que integra a la Gerencia de Capacitación Administrativa.

En total fueron 4 capacitadores quienes proporcionaron la información solicitada en los cuestionarios.

Cabe señalar que estos capacitadores son quienes imparten los cursos directamente y que son quienes tienen la experiencia directa en cuanto a los resultados de los mismos.

Ningún cuestionario se dejó de contestar y en general, se le dió importancia a la investigación que se estaba efectuando.

Fueron llenados en ausencia del investigador y su respuesta se basó en la experiencia personal de cada uno de los capacitadores y de los seguimientos que se hacen de cada curso impartido

4.4.1 CONCENTRADO DE RESPUESTAS OBTENIDAS

Las respuestas obtenidas en la aplicación de los cuestionarios fueron:

- | | |
|---|----------------|
| 1.- Nombre del Curso | Según el curso |
| 2.- Nivel del Curso | Según el curso |
| 3.- Duración del Curso | Según el curso |
| 4.- ¿Se utilizaron los medios audiovisuales dentro del curso? | |
| Si-----fueron 24 Cursos | |
| No-----fueron 13 Cursos | |
| 5.- ¿Cuales fueron los medios audiovisuales que utilizaron? | |
| Diapositivas | 1 |
| Filminas | 3 |
| Transparencias..... | 4 |

Películas de cine.....	12
Juegos, Simulaciones - y Dramatizaciones.....	5
Televisión escolar....	5
Otros.....	9

66.- ¿Porque se incluyeron en el programa?

- Para sintetizar la información
- Facilitar el Aprendizaje
- Para visualizar rápidamente situaciones de aprendizaje.
- Porque permiten introducir realismo en el curso
- Porque dan una visión más amplia y real
- Diversifican el contenido del curso
- Hace más ameno el curso

7.- ¿ Considera usted que la utilización de los medios audiovisuales incrementó el aprovechamiento de los capacitados?

- Si 22
- No 2

8.- ¿ Considera usted que la influencia de dichos medios sobre el aprovechamiento del curso fue?

- Excelente 10
- Buena..... 14
- Regular 0
- Mala 0

9.- ¿Ha impartido este curso sin utilizar medios audiovisuales?

- Si 5
- No 19

10.- ¿Podría usted evaluar si los resultados de ambos cursos fueron?

- Los mismos o iguales 0
- Mejores con la aplicación de los medios audiovisuales..... 5
- Mejores sin la aplicación de los medios audiovisuales..... 0

11.- Si considera los resultados mejores con la aplicación de los medios audiovisuales ¿Podría usted indicarnos en - que aspectos?

- Rapidez de aprendizaje 6
- Facilidad de retención 7
- Consistencia en lo aprendido 8

12.- ¿Podría usted afirmar que el aprovechamiento de los - capacitados se ha incrementado por una adecuada utilización de los medios audiovisuales?

- Si 18
- No 6

13.- En caso de que no haya utilizado en su programa los medios audiovisuales. ¿considera usted que son una herramienta- útil dentro de la capacitación?.

- Si 13
- No 0

14.- ¿porque?

- Conducen a un mejoramiento en la enseñanza
- Apoyan al instructor
- Ayudan a reforzar la información
- La información no varía
- Enriquecen, fijan la información

CAPITULO V

ANALISIS Y EVALUACION DE RESULTADOS

5.1 Análisis y Evaluación

5.1 ANALISIS Y EVALUACION

Una vez recopilada la información, se procederá a tabular la a nivel pregunta, haciendo un análisis inmediato de los resultados obtenidos.

Pregunta No. 1.- Referente al Nombre del Curso: dió 37 programas, mismos que se encuentran listados al final - del capítulo anterior.

Pregunta No. 2.- NIVEL DEL CURSO

NIVELES	Nº DE CURSOS	1
GERENCIAL	5	13.4
MANDOS INTERMEDIOS	11	29.8
INSTRUCTORES ESPECIALIZADOS	4	10.8
SECRETARIAL	6	16.2
OPERATIVO	11	29.8
TOTAL	37	100.0

Como se puede observar se dá mayor importancia a la capacitación en los niveles de Mandos Intermedios y Operativo - (59.6). Se puede inferir que esta institución prepara a sus niveles inferiores y va creando una fuente de recursos huma nos para sus niveles jerárquicos superiores.

Pregunta No. 3.- DURACION DEL CURSO POR NIVELES

NIVEL	HORAS	DURACION PROMEDIO (HORAS)
GERENCIAL	88	18
MANDOS INTERMEDIOS	299	26
INSTRUCTORES ESPECIALIZADOS	44	11
SECRETARIAL,	86	14
OPERATIVO	177	16
TOTAL	694	18

Al durar los cursos en promedio 18 horas, se observa el interés de la compañía en preparar a su personal, ya que - significa bastante tiempo este número de horas, y una inversión monetaria considerable. Esto nos lleva a pensar en que en otro tipo de recursos (como serían los medios audiovisuales para la capacitación) hace inversiones igualmente fuertes.

Pregunta No. 4.- UTILIZACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES DENTRO DE LOS CURSOS

RESPUESTA	No.	%
AFIRMATIVA	24	64
NEGATIVA	13	36

El porcentaje de cursos (64%) que sí utilizan medios audiovisuales, es bastante significativo y nos muestra que está extendido su uso en esa institución.

Por otra parte cabe hacer mención, que en su mayoría los cursos en que no se utilizan esta clase de medios son de tipo operativo-práctico, y se llevan a cabo en forma práctica (haciendo las cosas directamente).

Pregunta No. 5 MEDIOS AUDIOVISUALES UTILIZADOS

MEDIOS AUDIOVISUALES	No. DE CURSOS QUE SE UTILIZAN	1 a 5	6 a 10	11 a 20
DIPOSITIVAS		X		
FILMINAS		X		
TRANSPARENCIAS		X		
PELICULAS DE CINE				X
JUEGOS, SIMULACIONES Y DRAMATIZAC.		X		
TELEV. ESCOLAR		X		
OTROS			X	

De esta tabla podemos deducir que existe una gran combinación de medios audiovisuales utilizados. No se centra la capacitación audiovisual en un sólo medio, sino que dadas las características de cada curso se utilizan uno o varios medios audiovisuales, de tal forma que se imprima dinamismo en ellos.

Es importante señalar que en general se utilizan por lo menos dos ayudas audiovisuales, lo que hace aún más amplio el uso de éstas.

Nuevamente se observa que el factor económico no es limitativo en el uso de las ayudas, ya que como se vé, las diapositivas y filminas (que son entre las presentadas, las más económicas) se encuentran en último lugar en cuanto a frecuencia en su uso.

Pregunta No. 6.- PORQUE SE INCLUYEN EN EL PROGRAMA LAS AYUDAS AUDIOVISUALES.

DEBIDO A:	N° DE CURSOS	%
APOYO	7	29
REFORZAMIENTO	8	33
INCREMENTO EFICACIA	3	13
FACILITAR APRENDIZAJE	2	8
DIVERSIFICAR CURSO	4	17
TOTAL	24	100

Las causas del uso de los medios son múltiples y sintetizan las ventajas que se obtienen al usar los medios audiovisuales como ayuda en la capacitación. Preponderantemente se utilizan porque apoyan y refuerzan el aprendizaje (62% de los casos).

Pregunta No. 7.- INFLUENCIA DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES
EN EL INCREMENTO DEL APROVECHAMIENTO.

INCREMENTO APROVECHAMIENTO	Nº DE CURSOS	%
POSITIVO	22	92
NEGATIVO	2	8

Existe una clara idea de los beneficios que de la utilización de los medios audiovisuales se pueden obtener. Esto influye mucho en la diversidad y frecuencia de su uso. Como se ve en un 92% de los cursos que utilizaron este tipo de medios audiovisuales, se considera que se incrementó el aprovechamiento de los capacitados.

Pregunta No. 8.- INFLUENCIA DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES -
SOBRE EL APROVECHAMIENTO DEL CURSO.

INFLUENCIA	Nº DE CURSOS	%
EXCELENTE	10	41
BUENA	14	59
REGULAR	0	0
MALA	0	0
TOTAL	24	100

Como se mencionó en la pregunta anterior, los beneficios del uso de estos medios ha incrementado el aprovechamiento de los capacitados. Ninguna respuesta fue mala o regular, - lo que es altamente significativo, aunque también se observa, que existen bastantes cursos en los que la influencia - fue simplemente buena y no excelente. Tal vez se debe mejorar la mezcla y tipo de material para que se obtengan mejores resultados.

Pregunta 9 y 10.- ¿SE HA IMPARTIDO EL CURSO SIN UTILIZAR LOS MEDIOS AUDIOVISUALES? ¿QUE RESULTADOS SE OBTUVIERON?

RESPUESTA	Nº DE CURSOS	%
SI	5	21
NO	19	79
TOTAL	24	100

RESULTADOS	Nº DE CURSOS	%
LOS MISMOS O IGUALES	0	0
MEJORES CON LA APLICACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES.	5	100
MEJORES SIN LA APLICACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES.	0	0
TOTAL	5	100

Estas dos preguntas se interrelacionan entre sí. Dadas las ideas que se tienen de los medios audiovisuales y de los beneficios que se obtienen con su utilización. Son pocos los cursos que se han dado sin la utilización de los medios audiovisuales; la experiencia que se tiene es que fue menor el aprovechamiento que cuando se utilizaron los medios descritos. Esto es significativo, ya que contribuye a reforzar lo expuesto sobre las ventajas de la utilización de estos medios en la capacitación a nivel organización.

Pregunta No. 11.- ASPECTOS QUE SE MEJORAN CON LA APLICACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES

CONCEPTO	Nº DE CURSOS	f
RAPIDEZ DE APRENDIZAJE	6	29
FACILIDAD DE RETENCION	7	33
CONSISTENCIA EN LO APRENDIDO	8	38
TOTAL	21	100

Se tuvo un equilibrio entre las respuestas, de lo que se puede inferir que el uso de estos medios proporciona facilidad de retención con lo que el aprendizaje tendrá consistencia y por lo tanto se dará mayor rapidez. Con esto los resultados del aprendizaje mejorarán notablemente.

Pregunta No. 12.- ¿EL APROVECHAMIENTO DE LOS CAPACITADOS SE HA INCREMENTADO POR UNA ADECUADA UTILIZACION DE LOS MEDIOS AUDIOVISUALES?

RESPUESTA	Nº DE CURSOS	%
AFIRMATIVA	18	75
NEGATIVA	6	25
TOTAL	24	100

Esta pregunta se dió a manera de comprobación de las anteriores, y aunque existe cierta desviación con ese 25% de respuestas negativas, también es significativo que sigue prevaleciendo una disposición positiva en cuanto a los beneficios que se obtienen con la utilización de los medios audiovisuales. En general el aprendizaje se incrementó con el uso de estas ayudas (75% de las respuestas).

Pregunta No. 13 y 14.- ¿SE CONSIDERAN LOS MEDIOS AUDIOVISUALES UNA HERRAMIENTA UTIL A PESAR DE QUE NO SE INCLUYAN EN EL CURSO? Y ¿PORQUE?

RESPUESTA	Nº DE CURSOS	%
AFIRMATIVA	13	100
NEGATIVA	0	0
TOTAL	13	100

DEBIDO A:	N° DE CURSOS	%
SIRVEN APOYO	4	31
REFORZADORES	3	23
INFORMACION FIJA	2	15
AGILIZAN, EVITAN MONOTONIA	3	23
NO CONTESTADOS	1	8
TOTAL	13	100

De acuerdo a las respuestas proporcionadas por los capacitadores que impartieron estos cursos, si se hubieran utilizado los medios audiovisuales en los 13 cursos en que no fue así, sí hubiera tenido un incremento en el aprendizaje en el 100% de los casos. Esto se debe a las características y ventajas que se señalaron con respecto a los medios audiovisuales, esto es:

- Apoyan a la capacitación.
- Refuerzan el aprendizaje
- Evitan la monotonía al introducir dinamismo y diversidad a los cursos.

Cabe hacer notar que esta información se basa en la experiencia de cada capacitador, debido a que estos cursos no han sido impartidos con medios audiovisuales.

Con el análisis y evaluación de las preguntas consideradas individualmente, se puede hacer una síntesis global que queda en los siguientes puntos principales.

1.- La utilización de los medios audiovisuales en la capacitación está bastante extendida.

2.- La elección del tipo de ayuda audiovisual se basa en su efectividad, sin que influya el factor económico.

3.- Su utilidad se obtiene de la mejor combinación en cada caso, de las diferentes ayudas en la empresa, objeto de este estudio.

4.- Su uso se debe a que apoya y refuerza el aprendizaje, introduciendo el factor diversidad en el mismo.

5.- Cuando no se han utilizado los medios audiovisuales se tiene menos aprovechamiento que cuando sí se usan.

6.- El no usar en los cursos las ayudas, se ha debido principalmente a: el tipo de curso (eminentemente práctico) a no contar con material adecuado y suficiente para el tipo de curso; sin embargo, la opinión general es que de haberse utilizado las ayudas, hubiera mejorado el aprovechamiento.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES

6.1 CONCLUSIONES

En este último capítulo de la investigación sobre los medios audiovisuales en una institución de seguros, se intenta señalar las principales conclusiones a que se llega, como consecuencia del análisis y evaluación de resultados.

Estas conclusiones son:

- 1.- La institución se preocupa por el desarrollo de su personal, vía la capacitación (incrementando su inventario de Recursos Humanos).
- 2.- Para ello hace uso de los recursos disponibles (ayudas-materiales, personal especializado, etc)
- 3.- Las ayudas audiovisuales juegan un papel importante en el éxito de la capacitación.
- 4.- El uso efectivo de estas ayudas se obtiene planeando la mejor combinación de medios, de tal forma que incrementen notablemente el aprovechamiento
- 5.- Existe una relación directa entre el uso de las ayudas para la capacitación y el mejoramiento del aprendizaje.
- 6.- Cuando no se ha hecho uso de las ayudas, el aprovechamiento y resultados son menores y puede aparecer la apatía en el grupo.
- 7.- Existe una idea muy clara de los beneficios que se obtienen con el uso de las ayudas, para la capacitación
- 8.- La organización, por lo anterior, se preocupa en incrementar su material audiovisual y en obtener los mejores resultados a través de su uso.

Por lo tanto se concluye que la hipótesis fue comprobada; al quedar demostrado que en esta institución se utilizan con eficacia las ayudas audiovisuales, como medios para lograr un mejor aprovechamiento y resultados en la capacitación que se imparte, por la Gerencia de Capacitación de dicha institución.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Capacitación y Desarrollo de Personal
Alfonso Siliceo
Editorial Limusa
México 1980
- Administración de Personal (primera parte)
Agustin Reyes Ponce
Editorial Limusa-Wiley, S.A.
México 1973
- Administración de Personal
Chrudem -Sherman
Editorial Continental, S.A.
C.E.C.S.A.
México 1978
- Organización y Planeación de Recursos Humanos
Gordon Mcbeath
Logos Consorcio Editorial, S.A.
México.
- Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal
Robert L. Craig
Lester R. Bittel
Editorial Diana
México
- Administración de Recursos Humanos
Arias Galicia Fernando
Editorial Trillas
México 1979
- La Evolución de los Programas de Capacitación en una Secretaría de Estado.
Ramirez Marin Elizabeth
U.N.A.M.
México 1981
- Introducción a la Psicología
Werner Wolf
Fondo de Cultura Económica
México 1964
- Psicología Simplificada
Abraham D. Sperling, PH,D
Compañía General de Ediciones, s.A.
México 1975

- **Introducción Audiovisual (Tecnología, Medios y Métodos)**
w. Brown B. Lewis F. Harclerod
Editorial Trillas
México 1975
- **La Tecnología Aplicada a la Educación**
Un Nuevo enfoque de los Medios Audiovisuales
T. Decaignur
Biblioteca Nueva Orientación de la Educación
Editorial El Ateneo
Buenos Aires
- **Metodología de Investigación para Areas Sociales**
G. Gómez Ceja
E. Colegio de Licenciados en Administración de Empresas
de México
- **Metodología y Técnicas de Investigación de Ciencias Sociales**
Felipe Pardinás
Editorial Siglo XXI