



Universidad Nacional Autónoma de México

FACULTAD DE PSICOLOGIA

Evaluación Conductual en un Escenario de Trabajo

M-0023343

T E S I S

Que para obtener el Título de

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P r e s e n t a

ENRIQUE IZQUIERDO DIRZO



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos:

A Alvaro Jiménez por su
dirección y apoyo.

A Carlos Peniche por su
respaldo.

Dedicado:

A todas las personas que
gustan de la libertad en el
sentido de vivir plenamente
y no de libertinaje

I N D I C E

PAG.

INTRODUCCION	1
CAPITULO I. ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA EVALUACION DE LA CAPACITACION	4
a) Conceptos: 1. Capacitación	4
2. Evaluación	6
b) Investigaciones realizadas sobre la evaluación de la capacitación	9
c) Conclusiones y limitaciones	37
CAPITULO II. METODOLOGIA	39
a) Objetivo	39
b) Sujetos	39
c) Escenario y materiales	39
d) Variables	39
e) Procedimientos	39
f) Resultados	50
CAPITULO III. CONCLUSIONES, SUGERENCIAS Y LIMITACIONES	117
ANEXOS:	
1. Curso "Uso correcto del teléfono"	123
2. Modificaciones hechas al curso "Uso correcto del teléfono"	145

M-0023343

3.	Días y horas en que se registraron los sujetos mediante registro de intervalo, registros eléctricos (grabadora y cámara fotográfica), productos permanentes (formas de recado telefónico FOG-123, referencias en los directorios, registros en la hoja de el técnico), lista chequeable y cuestionario	173
4.	Definiciones operacionales para evaluar las conductas en línea base y en seguimiento	189
5.	Hojas de registro para la observación sistemática de las conductas en línea base y seguimiento	212
6.	Pretest - Postest	224

BIBLIOGRAFIA

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

La evaluación del entrenamiento es un área que casi no ha sido aplicada por la Psicología Industrial. Acto no casual ya que puede llegar a derrumbar no solo la justificación del presupuesto para los programas, sino además el prestigio de los mismos.

Una de las consecuencias que tiene el no haber realizado estas investigaciones, es que puede existir la no optimización de los recursos disponibles para la capacitación y/o adiestramiento de personal, siendo el mejor aprovechamiento de estos recursos una preocupación de países como el nuestro, donde existe un bajo nivel en cuanto a conocimiento científico y en donde la mala distribución del ingreso y los productos dé como resultado que aparentemente exista también un bajo nivel económico.

Otra consecuencia es que existe una gran laguna práctica y, por tanto, es necesario buscar alternativas para llevar al campo práctico la evaluación ya que éstas casi no existen; los psicólogos pueden fantasear lo que es la evaluación, lo que falta que hagan es aplicarla y comprometerse económicamente con lo que representa evaluar.

Si bien son pocas las investigaciones sobre la eficacia del entrenamiento en el escenario de trabajo realizadas con base en cuestionarios y/o entrevistas, lo que las convierte en investigaciones poco confiables, aún es menor el número de estudios que con el mismo propósito utiliza la observación sistemática de acuerdo al conductismo.

Tal es el caso de la presente investigación, la que aporta una estrategia para atacar el problema de la evaluación dentro del trabajo.

Su propósito es orientar a los psicólogos noveles en la ardua, pero necesaria tarea de determinar la efectividad de las acciones de entrenamiento que emprendan; aunque no pretende ser una guía que embone perfectamente en todos los casos, si aspira ser un antecedente al cual puedan referirse las personas interesadas.

El trabajo aquí reportado puede parecer pobre para ser una tesis, sin embargo, es tal difícil, costoso y laborioso aplicar un estudio de este tipo que bien se justifica para obtener el título de licenciatura.

En el primer capítulo se definen los términos capacitación y evaluación, en seguida se hace una revisión de estudios realizados sobre la evaluación de la capacitación y se terminan dando las conclusiones y limitaciones de los estudios anteriores.

En el capítulo dos se describe la aplicación de la parte práctica y los resultados obtenidos, en este momento,

cabe señalar que el pretest - posttest se aplicó de manera - escrita y no mediante simulaciones, ya que el día en que se nos hubiera facilitado el trabajo por estar los teléfonos - libres, el sábado, las secretarias se negaron a asistir.

En el capítulo 3 se exponen las conclusiones y limita ciones del presente estudio; también se hacen sugerencias - para futuras investigaciones.

C A P I T U L O 1
ALGUNAS CONSIDERACIONES SOBRE LA EVALUACION
DE LA CAPACITACION

En este capítulo inicialmente expondremos la definición de dos términos importantes para el presente trabajo. Mas adelante revisaremos ciertos estudios ya realizados, sus conclusiones y sus limitaciones; primero revisaremos estudios - que se hicieron usando cuestionarios y/o entrevistas y dentro de estos, se verán inicialmente los que han evaluado las formas del curso, posteriormente pasaremos a los que indagaron - los contenidos, de este primer grupo, los últimos son los más importantes para el presente trabajo ya que son antecedentes más directos, los otros se incluyen pese a que no son tan directos para hacer más completa esta tesis; después revisaremos investigaciones que han utilizado el análisis experimental de la conducta.

a) CONCEPTOS

1. Capacitación

"Adquisición de conocimientos, principalmente de carác-

ter técnico, científico y administrativo."¹

"Capacitación se referirá a un entrenamiento adicionado de habilidad y conocimientos intelectuales para crear soluciones a problemas."²

"Adiestramiento es ayudar a los trabajadores o empleados para que adquieran o ejerzan una 'destreza' o 'habilidad'. Capacitación, es la ayuda que se proporciona para que el trabajador perfeccione, domine y amplíe técnicamente esa destreza o habilidad; se entiende también a la capacitación como la adquisición de conocimientos fundamentalmente de carácter intelectual. En otras palabras, adiestrar es proporcionar los conocimientos prácticos y teóricos para que un trabajador sepa cómo realizar determinada labor en un grado elemental, mientras que capacitar significa perfeccionar, o sea, un grado superior al adiestramiento. Por lo tanto, para capacitar es necesario adiestrar previamente."³

"La capacitación consiste en una actividad planeada y

¹ Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos, México, Ed. Trillas, 1978, p. 320.

² Craig, Robert L. y Lester R. Bittel. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, México, Ed. Diana, 1977, p. 15.

³ Romero Betancourt, Samuel. La administración de personal y su aplicación práctica en la empresa moderna, México, Ed. CEGSA, 1977, pp. 73-74.

basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador."⁴

"Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal."⁵

"La capacitación tiene un significado más amplio. Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es el de proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante."⁶

Adoptamos esta última definición por ser la que se adecúa al concepto capacitación que aquí utilizaremos.

2. Evaluación

"Casi todos están de acuerdo en que la definición de evaluación es 'aquello que determina la efectividad de un programa de entrenamiento'. Pero esto no significa nada si no clarificamos la cuestión de en qué términos un programa debe ser efectivo (...)

⁴ Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal, México, Ed. Limusa, 1978, p. 20.

⁵ Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento. Guía técnica para la formulación de planes y programas de capacitación y adiestramiento en las empresas, México, Ed. Popular de los trabajadores, 1979, p. 141.

⁶ Guzmán Valdivia, Isaac. Problemas de la administración de empresas, México, Ed. Limusa, 1974, p.69.

"Si dividimos la evaluación en pasos lógicos, dejará - de ser una complicada generalidad y nos mostrará las metas que debemos alcanzar. Estos pasos son los siguientes:

"1. Reacción. ¿Cuánto gustó el programa a los participantes?

"2. Aprendizaje. ¿Cuáles principios, hechos y técnicas aprendieron los participantes?

"3. Aptitudes. ¿Qué cambios en la conducta de trabajo han resultado del programa?

"4. Resultados. ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa en lo que se refiere a costos reducidos, mejora de calidad y cantidad, etcétera?"⁷

"Definimos evaluación como la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores.

"Es necesario hacer hincapié en que se trata de la calificación o juicio, tanto de la capacitación como del participante."⁸

"La evaluación es el proceso a través del cual, tanto instructores como participantes, pueden medir el grado de cumplimiento de los objetivos."⁹

⁷ Craig, R. op.cit., p.108.

⁸ Siliceo, A. op.cit., p.80.

⁹ Unidad Coordinadora... op.cit., p.73.

"Evaluar (son) los datos obtenidos en medición contra un juicio de 'excelencia' o 'correcto' siempre y cuando éste cumpla con los siguientes requisitos:

"a) Determinar la relevancia. Si la información que nosotros podemos obtener es procedente para el tipo de juicio que queremos elaborar.

"b) Definición conductual. Que nuestro juicio esté indicado en términos observables y medibles.

"c) Indicación de la condición de observación. El juicio deberá expresar dónde, cuándo y bajo qué circunstancias se deberá observar la conducta.

"d) Indicación sobre el registro. Menciona cuál o de qué manera se registraría la conducta (...)

"e) Sumarizar la evidencia. Que el 'juicio' de alternativas de medición de la conducta en unidades de tiempo y/o -tasa.

"En resumen, para evaluar se requiere precisar un juicio que cumpla con los requerimientos anteriormente señalados, pues sólo así podrá establecerse una comparación entre éste y la medición de ejecución del participante a un curso de capacitación y/o adiestramiento."¹⁰

La siguiente definición propuesta por Ahmann & Glock, y citada por Alvaro Jiménez, es la que nos parece la más -- apropiada para describir el término que ahora nos ocupa, ya

¹⁰ Jiménez O., Alvaro y Ma. Eugenia Laffitte B. Manual de -- Técnicas de Evaluación, México, Ed. Nueva generación, s.f., p. 7-8.

que engloba todos los estudios presentados en este texto.

"La evaluación es el procedimiento sistemático para determinar la efectividad de los eventos de la instrucción ante la luz de las evidencias."¹¹

b) INVESTIGACIONES REALIZADAS SOBRE LA
EVALUACION DE LA CAPACITACION

Donald L. Kirkpatrick¹² divide la evaluación en cuatro partes: reacción, aprendizaje, actitud y resultados, acompañándolas con una serie de estudios (las definiciones de cada una de ellas se encuentran en la página 7), es importante aclarar que los comentarios escritos sobre si sirvió el curso o si no, o sobre si la evaluación estuvo bien o mal hecha, son los del autor mencionado y puesto que estos trabajos fueron hechos con base a cuestionarios y/o entrevistas no son investigaciones válidas para el análisis experimental de la conducta ya que no utilizan la observación sistemática de acuerdo al conductismo. Esta crítica es extensiva para el trabajo de Barber y el de Carrillo y Halfon.

1. Reacción.

En el Instituto de Administración de la Universidad de Wisconsin, durante quince años* se ha evaluado cada sesión de acuerdo con la reacción de los participantes.

¹¹ Ibid., p.9.

¹² Craig, R., op. cit., pp. 109 a 115 y 119 a 130.

* Se debe considerar que esta referencia es de 1977.

Al descubrir que en ocasiones el personal de entrenamiento consideraba que la personalidad del conferenciante ha bía causado tal impresión sobre el grupo que todo el programa recibía una alta calificación, o por el contrario, que la falta de una personalidad dinámica propiciaba que la calificación fuera baja, el Instituto de Administración adoptó un procedimiento mediante el cual el conferenciante fuera calificado tanto por el coordinador como por el grupo.

Uno de estos cursos reportados fue el de verano de la ASTD, planeado y coordinado por el propio personal del Instituto y en el que se utilizó, al final de cada sección durante todo el programa, la hoja de observaciones que aparecen en la figura A.

Figura A. Forma de calificación

PROGRAMA ASTD

Conferencista _____ Materia _____

Fecha _____

1. ¿Le parece que la materia tratada está relacionada con sus necesidades e intereses?

_____ NO _____ Hasta cierto punto _____ Si, mucho

2. ¿Qué le parece el balance entre la conferencia y la discusión?

_____ Demasiada conferencia _____ Equilibrado _____ Demasiada discusión

3. Califique al conferencista de acuerdo con los siguientes puntos:

	Excelente	Muy bueno	bueno	regular	malo
A. ¿Estableció los objetivos?					
B. ¿Mantuvo el interés y la am <u>e</u> nidad en la sesión?.					
C. ¿Qué tan bueno fue su uso - del pizarrón, cuadros y -- otros auxiliares visuales?					
D. ¿Hizo resúmenes durante la sesión?					
E. ¿Qué tan amistoso y dispues <u>-</u> to fue para ayudar?					
F. ¿Ilustró y clarificó los pun <u>t</u> os?					
G. ¿Cómo fue su resúmen al clau <u>s</u> urar cada sesión?					

¿Qué calificación global daría usted al conferencista?

 Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Qué habría hecho que la sesión fuera más efectiva?

Firma (optativa)

Las personas que planearon este programa de la ASTD estaban interesadas en medir el agrado por la materia, la técnica y la calidad del conferenciante.

A fin de evitar que la personalidad del conferenciante dominara las respuestas, los investigadores supusieron que - las respuestas serían más verdaderas si los sujetos respon- dían de la pregunta A a la G antes de evaluar globalmente al director del programa y contestar la pregunta 3 que califica al conferenciante.

Respecto a la pregunta 4, que pide sugerencias para me- jorar la sesión, se solicitaba opcionalmente la firma de los sujetos con la intención de sostener posteriormente una dis- cusión con ellos. Casi la mitad de los alumnos firmó y se - observó que la firma optativa no tenía ningún efecto sobre - la honestidad de las respuestas.

Además de esta hoja en la que los participantes califi- can a cada conferenciante por su contribución al curso, se - empleó la hoja mostrada en la figura B, en la que el coordi- nador califica al conferenciante. Por lo general la califi- cación del coordinador coincidía con la del grupo.

Figura B. Hoja de calificación del conferencista

CALIFICACION DEL CONFERENCISTA
POR PARTE DEL COORDINADOR

Fecha _____

Calificación _____ Nombre del conferencista _____ Tema _____

	Mucho	Hasta cierto punto	Nada
A. Preparación.			
1. ¿Se preparó para la reunión?			
2. ¿Su preparación estaba orientada al grupo?			

	Mucho	Hasta cierto punto	Nada
B. Realización.			
1. ¿Leyó su material?			
2. ¿Sostuvo el interés del grupo?			
3. ¿Tuvo entusiasmo y dinamismo?			
4. ¿Empleó auxiliares visuales?			
5. ¿Presentó claramente su material?			
6. ¿Cubrió adecuadamente el tema?			
7. ¿Resumió durante la conferencia y al final?			
8. ¿Absorbió la atención del grupo?			
9. ¿Ayudó al grupo a aplicar el material en las sesiones futuras?			

C. Comentarios constructivos.

1. ¿Qué sugiere usted para mejorar las sesiones futuras?

D. Potencial.

1. Con entrenamiento adecuado, ¿cuál cree que sería la máxima calificación que el conferenciante podría tener?

E. Comentarios adicionales.

Un estudio similar al anterior es el siguiente:

El señor Lowell Red trabajaba para la empresa Oscar Mayer & Co.; compañía que, con el objeto de determinar si era o no conveniente enviar a otros capataces y supervisores al curso, estaba interesada en conocer la reacción de los participantes en el programa del Instituto de Administración de Universidad de Wisconsin. Para ello empleó la forma de la figura C.

Figura C. Forma de evaluación de Oscar Mayer y Compañía.

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DEL PROGRAMA DEL
INSTITUTO DE ADMINISTRACION DE LA
UNIVERSIDAD DE WISCONSIN

Clave	Programas								
A	El liderato moderno para la gerencia media.								
B	Liderato de supervisores en control de costos.								
C	Desarrollo de habilidades de supervisión.								
D	Relaciones humanas para capataces y supervisores.								
E	Liderato y crecimiento.								
F	Pensamiento creativo para supervisores.								
G	Relaciones humanas para capataces nuevos.								
T	Totales.								
		A	B	C	D	E	F	G	T
Questionarios regresados		3	3	5	11	5	1	1	29
Respuestas:									
1. Pienso que el programa fue:									
a) Muy bien organizado y									
	útil	3	3	5	11	5	1	1	29

- b) De algún valor
 - c) Mal organizado y un desperdicio de tiempo
2. Con respecto al contenido:
- a) Todo fue teórico y de poco valor práctico
 - b) Fue teórico y práctico 3 2 2 3 1 11
 - c) Muy práctico y útil 0 1 3 9 4 1 1 19
3. Respecto a la calidad de instrucción:
- a) La instrucción fue excelente 2 3 4 11 4 1 1 26
 - b) La instrucción fue regular 1 1 2
 - c) La instrucción fue de muy mala calidad

La siguiente forma fue utilizada por otra compañía para evaluar la reacción de sus gerentes a un programa externo.

Figura D. Forma de evaluación del programa de supervisores.

REACCION AL PROGRAMA DE SUPERVISORES QUE TUVIERON
LOS CAPATACES Y SUPERVISORES PARTICIPANTES

En general:

1. ¿Hasta qué punto el programá valió la pena para usted?
 - _____ Mucho
 - _____ Lo suficiente
 - _____ Fue una pérdida de tiempo

2. El programa tuvo:

- Demasiada teoría y poca aplicación práctica
- Demasiado material práctico y no suficiente teoría
- Una buena combinación de teoría y práctica

Cómo fue manejado el programa

3. En general el curso fue manejado:

- Muy bien
- Regularmente
- Mal
- Muy mal

4. Respecto de la combinación de conferencia y discusión:

- Demasiada conferencia
- Demasiada discusión
- Una buena combinación de ambas

5. Respecto de los moderadores de la discusión:

- Demasiado académicos
- Demasiado de los negocios y la industria
- Bien balanceado

6. Auxiliares visuales:

- Insuficientes películas, cuadros, láminas, etcétera
- Abuso del pizarrón, demostración, películas, cuadros, láminas, etcétera
- Bien utilizados

Aplicación del curso

7. ¿Se aplica el curso a sus operaciones particulares?

- Si En parte No

Conclusión

8. ¿Le gustaría asistir a otro curso?

- Si No

Escriba sus comentarios

9. La duración del curso debería de ser de:

_____ 5 días _____ 4 días _____ 3 días

10. Mencione usted tres de sus principales problemas:

1. _____
2. _____
3. _____

11. Comentarios y sugerencias:

2. Aprendizaje

La compañía americana de teléfonos y telégrafos en su programa "Factores personales de la administración", aplicó una prueba para medir la proyectividad y sensibilidad del entrenado. Como primer paso se le pidió a cada individuo que jerarquizara diez puntos sobre relaciones humanas, después se clasificó al grupo en subgrupos para, posteriormente, solicitarles que de acuerdo con el criterio del grupo y en un lapso de 15 minutos ordenasen nuevamente los diez puntos.

Finalmente se les pidió que llenaran la siguiente encuesta:

1. a) ¿Le satisfizo a usted la manera de conducirse del grupo?
Si _____ No _____
- b) ¿Cuántas personas cree usted que van a decir que les satisfizo la manera de conducirse del grupo? _____
2. a) ¿Cree usted que dos o tres miembros dominaron la discusión?
Si _____ No _____
- b) ¿Cuántas personas cree usted que diran que la discusión fue dominada por dos o tres miembros? _____
3. a) ¿Tuvo usted algún sentimiento en relación a los puntos que se estaban ordenando, que por alguna razón pensara que no era prudente expresarlo durante la discusión?
Si _____ No _____
- b) ¿Cuántas personas cree usted que dirán que tuvieron tales sentimientos? _____
4. a) ¿Habló usted cuantas veces quiso durante la discusión?
Si _____ No _____
- b) ¿Cuántas personas cree usted que dirán que hablaron cuantas veces quisieron? _____

En las sucesivas sesiones de clase se intentó desarrollar entre los participantes su sensibilidad hacia los sentimientos e ideas de los demás. Cuando el curso ya estaba más avanzado se les aplicó otra prueba de proyectividad para detectar si su sensibilidad había aumentado.

Morris A. Savitt en el artículo "¿Vale la pena el entrenamiento gerencial?". explica la manera como evaluó un programa de este tipo, para lo que, explica, inventó un cuestionario que -- aplicó antes y después de un curso de diez semanas sobre princi-

pios de administración y sus prácticas.

Nile Soik, de la compañía Allen-Bradley, utilizó antes y después de un curso el inventario de relaciones humanas para - supervisores, aplicándolo nuevamente seis meses después a fin de medir el proceso de "olvido" que había ocurrido desde que - finalizó el curso hasta el momento de su aplicación.

3. Actitud

Estudios Fleishman-Harris

Con el objeto de medir la efectividad del entrenamiento proporcionado en la Escuela Central de la Internacional Harvester Company, Fleishman diseñó un estudio y varios instrumentos.

Se usaron siete cuestionarios escritos y se les aplicaron encuestas a los entrenados, subordinados y superiores. A fin de completar los datos que Fleishman encontró, Harris dirigió - un estudio que continuó en la misma compañía, complementando -- así la información de los entrenados y sus subordinados; para - ello utilizó grupos experimentales y de control, a la vez que - estimó el desempeño de trabajo tanto antes como después del pro- grama.

Estudios del Centro de Investigación y Encuestas de la Universidad de Michigan

En estos estudios se evaluaron dos programas, uno de -- ellos de relaciones humanas dirigido por el doctor Norman Maier en la Detroit Edison Co., y el otro un programa experimental co- nocido como "retroacción", en ambos se utilizó la estimación -- del desempeño de trabajo antes y después del entrenamiento, tan- to en grupos experimentales como de control.

Los supervisores entrenados y sus subordinados contestaron encuestas de actitud y opinión (cada persona contestaba -- una encuesta previamente desarrollada por el centro), posteriormente se compararon los resultados.

Estudio Lindholm

De octubre de 1950 a mayo de 1961 se realizó este estudio en la oficina de una pequeña compañía de seguros, en él se utilizaba un cuestionario elaborado por el Centro de Relaciones Industriales de la Universidad de Minesota como parte de un programa de investigación, y aplicado tanto antes como después del entrenamiento sólo a los subordinados de los sujetos.

A través del análisis estadístico de los cuestionarios se determinó la efectividad del programa en cuanto a la actitud de los sujetos.

Estudio Blocker

En una compañía de seguros de aproximadamente seicientos empleados, se proporcionó un curso sobre "liderato democrático" a quince supervisores, de los cuales ocho eran considerados autoritarios.

Durante tres meses después del programa se estudiaron los cambios de conducta de los supervisores de acuerdo con los registros de su entrevista. En una forma impresa estándar se anotaban la razón por la que se le entrevistaba al empleado, los comentarios del supervisor y una descripción de la medida tomada después de la entrevista, en caso haberla hecho.

A cada supervisor se le pedía hacer una especificación completa de cada entrevista, ellos ignoraban que serían empleadas para evaluar un curso.

El total de las entrevistas, 376 practicadas a 186 empleados, fueron clasificadas en dos tipos: autoritario y democrático. Con el objeto de determinar si la actitud en el trabajo de los supervisados había sufrido alguna modificación, se estudiaron tanto los cambios en la forma de realizar la entrevista como en las técnicas utilizadas.

Estudio Moon-Hariton

En la sección de ingeniería de un departamento de la General Electric fue donde se realizó este estudio.

Después de dos años de implantar un programa de entrenamiento se decidió evaluar su efectividad, para lo cual se consideró tanto la opinión de los gerentes como la de los subordinados, principalmente esta última, sobre los cambios en la conducta de sus supervisores. Por esta causa se diseñó un cuestionario que pide al sujeto comparar las condiciones actuales con las de dos años atrás.

Contrariamente a los estudios anteriores que miden las actitudes antes y después del programa, el estudio Moon Hariton pide a los entrevistados mencionar los cambios habidos durante dos años.

Estudio Buchanan-Brunstetter

A fin de medir los resultados de uno de sus programas, la compañía Republic Aviation utilizó un grupo experimental y otro de control con sus respectivos cuestionarios. El primero de ellos había recibido entrenamiento el año anterior, mientras que el grupo control lo recibiría al año siguiente.

Los subordinados de cada grupo llenaron un cuestionario -

relacionado con la actitud de su supervisor, después de contestar lo lo repasaron marcando lo que ellos consideraban que se encontraba mejor o peor realizado que el año anterior.

Debido a que no se había medido la actitud de los sujetos - antes del programa, hubo que preguntar a los subordinados los cambios habidos durante el último año.

Estudio Stroud

Peggy Stroud, en la Bell Telephone Company de Pennsylvania, evaluó un programa llamado "Factores personales en administración". Para ello utilizó diferentes puntos de vista, comparó los resultados y obtuvo una indicación más válida sobre los cambios de conducta provocados por el curso.

Como primer paso formuló un cuestionario que debía de contestar cuatro grupos: participantes, superiores de los participantes, supervisores de grupo de control y superiores del grupo de control de los supervisores.

El cuestionario constaba de cuatro partes: la primera, la escala de consideración tomada del cuestionario de descripción de actitud del líder cuyo origen estuvo en los estudios de liderazgo del estado de Ohio; la segunda, una sección de "incidencia crítica en la que los grupos de control y los participantes debían describir cuatro tipos de incidentes de trabajo; las dos restantes sólo se les aplicaron a los participantes, y en ellas se les pedía que calificaran el grado en el que pensaban el curso les había ayudado a lograr cada uno de sus cinco objetivos.

No fue posible hacer una comparación entre el estado anterior y el posterior ya que en el momento en el que se tomó la decisión de evaluar extensamente el programa, éste ya se había iniciado; sin embargo, se pidió a los sujetos que compararan la ac-

titud en el trabajo antes y después del programa.

No obstante Stroud pensó que hubiera sido mejor medir la conducta antes del curso.

Estudio Sorensen

Realizado en el curso de la General Electric sobre administración avanzada "Crotonville", y con el nombre de "Investigación sobre los cambios observados", el objetivo de esa encuesta fue responder a las siguientes preguntas:

- ¿Se ha notado que los egresados de los cursos de administración avanzada de la General Electric han cambiado su forma de administrar?

- ¿Qué deducciones podemos sacar de las similitudes y diferencias de los cambios observados entre el grupo que tomó el curso y el que no lo ha tomado?

Inicialmente todos los gerentes indicaron qué cambios habían observado en su propia forma de administrar durante el último año, después, los subordinados señalaron esos mismos cambios durante el mismo lapso para que; más tarde, los compañeros laterales primero y los supervisores de los grupos de control y experimentales después, hicieran lo mismo. De esta manera Sorensen pudo comparar -- los cambios observados en todos los grupos.

Aunque no midió la actitud antes y después del curso, Sorensen pidió a los participantes que indicaran si había habido cambios de actitud durante los últimos doce meses, y cuáles habían sido.

4. Resultados

Programas de seguridad

Philip E. Beekman, de la compañía Colgate Palmolive de la -

planta de la ciudad de Jersey, evaluó la efectividad de un programa de seguridad en cuanto a accidentes de pérdida de tiempo. Para ello comparó los registros de seguridad de la planta nueve meses antes y después del curso, la medida de frecuencia de accidentes de pérdida de tiempo se midió junto con el número de accidentes reportados, encontrándose que bajó del 4.5 al 2.9 por ciento, mientras que el número de accidentes reportados bajo de 41 a 32. Mejora que se le atribuyó al entrenamiento ya que no hubo cambios físicos que afectaran la seguridad de la planta.

El doctor G. Roy Fugal de la General Electric, describió la evaluación de un programa de seguridad que constaba de presentaciones comunes, discusiones y películas que mostraban en una forma dramática los accidentes y los resultados, el propósito del entrenamiento era disminuir tanto los accidentes leves como los de importancia y aumentar la frecuencia con que los reportaban.

Para realizar la evaluación se utilizó el método antes y después de uno de sus programas de seguridad, encontrándose con que el curso no había alcanzado sus objetivos. Así, el nuevo enfoque que se le dio estuvo más orientado a la relación de trabajo entre el supervisor y el subordinado, por consiguiente, al evaluar este nuevo programa se confirmó que se habían logrado los resultados esperados.

Entrenamiento de carteros

John C. Massey evaluó un programa por medio de un diseño de grupos. El experimental "A" recibió 35 horas de orientación en el programa de entrenamiento y desarrollo en la oficina de correo, mientras que un grupo similar, el "B", no fue entrenado.

Los resultados se observan en el cuadro A.

Cuadro A. Resultados del entrenamiento

Categoría	Número total de incidentes	
	Grupo experi- mental A	Grupo experi- mental B
Accidentes por negligencia	5	8
Entregas equivocadas	21	33
Maltrato de piezas de correo valiosas	3	7
Retraso de reportes	35	32
Faltas de asistencia sin avisar	3	6
Abuso de permisos por enfer- medad	8	12
Errores en operaciones de relevo	13	22
Reportes probatorios adversos	4	9
Descortesía	4	5

Estudio de una compañía de seguros

Un número de ajustadores de la compañía Mutualista de Seguros de Granjeros de Madison, Wisconsin, se inscribió en el Instituto Técnico Vale de Blairsville, Pennsylvania, a fin de tomar un curso cuyo objetivo era mejorar la habilidad para estimar y apreciar los daños en los automóviles.

Se les pidió a los sujetos que aproximadamente durante los seis meses siguientes de haber tomado el curso llevaran un registro de la diferencia entre la estimación de daños hecha por ellos mismos y la realizada por los expertos de la compañía. Se concia-

deré un ahorro siempre y cuando el costo final del ajuste fuera el mismo que el hecho por el representante de la compañía.

Dicho de otra manera, uno de los propósitos del entrenamiento fue hacer que los ajustadores realizaran estimaciones -- que pudiesen justificar y vender, debido a esto se pudo determinar si el costo de entrenar a los sujetos se había justificado con base en los datos en pesos y centavos.

Programa de reducción de costos

El Instituto de Administración de la Universidad de Wisconsin dirigió un programa de reducción de costos cuyos resultados intentaron medir dos de sus estudiantes graduados utilizando dos técnicas.

hacer entrevistas profundas a los supervisores entrenados y a sus superiores inmediatos.

enviar al resto de los entrenados y a sus supervisores, cuestionarios por correo.

En la entrevista profunda se encontró que de los supervisores entrenados, trece respondieron afirmativamente a la pregunta de que si después del curso y durante las pocas semanas que llevaban trabajando habían podido reducir los costos, tres respondieron que no, dos no se comprometieron o evadieron la pregunta, y uno no respondió. A la pregunta de cómo lo habían logrado y cuáles habían sido las economías calculadas, las trece personas que lograron reducir los costos expresaron que lo habían realizado en diferentes áreas, y que sus ideas habían surgido del programa; asimismo se observó que ocho de los actos descritos por los entrenados para reducir los costos fueron confirmados por sus superiores inmediatos, quienes habían calculado un ahorro to

tal de 15 a 21 mil dólares por año. La descripción acerca de los hechos específicos resultó ser la misma que la de los entrenados.

Respecto a los resultados de los cuestionarios por correo se observó que no fueron tan específicos y tan útiles como los de la entrevista personal.

Medición del desempeño de la organización

Rensis Likert es el autor de un artículo que muestra un estudio para medir los cambios en la productividad, la lealtad, el interés y la actitud hacia el trabajo, antes y después del curso para supervisores.

Se entrenó a un grupo de ellos para que utilizaran un liderazgo democrático donde la toma de decisiones implicaría una técnica participativa; a otro grupo se les dio el curso para que tomaran sus propias decisiones sin aceptar las sugerencias de sus subordinados, ambos programas provocaron cambios positivos en la producción, el curso participativo produjo mejores sentimientos, actitudes y otros factores de las relaciones humanas.

Hasta aquí hemos terminado con los estudios mencionados por Kirkpatrick, pasemos ahora a hablar de otros autores.

James A. Barber¹³ realizó un trabajo titulado "Un estudio de los cambios en la edificación de la conducta del líder director percibidos por superordinados, subordinados y ellos mismos -

¹³ Barber, James A. "A study of changes in the building principal's leader behavior perceived by superordinates, subordinates, and selves that result from instructional planning, monitoring and feedback processes", Dissertation Abstracts International, vol. 37, núm. 9-A, 1977, pp.5466.

que resulta del planeamiento instruccional, monitoreo y procesos de realimentación", y tuvo como propósito determinar si los cambios ocurrieron en la conducta del director después de haberse acoplado durante cinco o seis semanas en planeación instruccional, monitoreo y procesos de realimentación.

La conducta del líder de edificación de directivos fue descrita además de por ellos mismos, por los subordinados (matemáticos y maestros de ciencias) y los superordinados (superintendentes y sujetos que dan consulta).

Se usó un diseño de grupos, en el experimental los participantes superordinados y subordinados de los directores se reunieron cada seis semanas para enfocarse sobre la satisfacción de los miembros y las necesidades institucionales, el modelo de Getzels-Guba de administración, visto como un proceso social, fue el que sentó las bases teóricas para guiar la acción.

Se aplicaron cuestionarios a noventa y seis maestros, ocho consultantes, superintendentes de cuatro áreas, y doce directivos de los cuales seis recibieron un entrenamiento intensivo durante el servicio en planeación instruccional, monitoreo, y procesos de realimentación.

La conducta del líder directivo fue descrita por todos los grupos sobre las bases de un pretest/postest, posteriormente, se procesaron los datos por medio de una "t" de student, prueba para diferencias significativas entre los directivos del grupo experimental y los del grupo control, al analizar los datos se observó que en el pretest no hubo diferencias significativas entre los directivos del grupo experimental y los del grupo control en relación a la forma como eran percibidos por sus superordinados.

subordinados y ellos mismos; por el contrario, en el posttest sí se encontraron diferencias significativas. En ambos test, la $p < .01$, nivel de aceptación o rechazo fue observada.

Los resultados del estudio fueron lo suficientemente significativos para sugerir la posibilidad de que la conducta de liderazgo de los directivos había sido afectada en una dirección positiva debido a los programas de entrenamiento. Aunque no era éste el objetivo del estudio, aparecieron dos importantes factores en sus resultados: el uso del modelo Getzel-Guba ayuda a los miembros de la organización a establecer confianza y respeto en tre cada uno de ellos, además de poder entender sus roles y expectativas; y a comprender que de cada miembro se tiene la expectativa de que contribuirá a la efectividad y eficiencia, así como para determinar si así lo ha hecho.

Alfonso Sergio Carrillo Sánchez y Susana Halfón Barrientos¹⁵, hicieron un estudio llamado "Evaluación de un curso de capacitación (a nivel medio en una oficina de gobierno)". En él que a través de la evaluación de un curso analizaron la utilización de los recursos que se dedican a la capacitación de los servidores públicos en una oficina de una secretaría de gobierno.

Este se impartió en Puebla y contuvo cuatro temas que formaron parte de una serie de tópicos relativos a la administración, elaborados en el Departamento de Capacitación al Servidor Público: "Administración, Delegación de Autoridad y Responsabilidades, Liderazgo".

¹⁵ Carrillo Sánchez, Alfonso Sergio y Susana Halfón Barrientos.

"Evaluación de un curso de capacitación (a nivel medio en una oficina de gobierno)", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1977.

Para lograr su objetivo aplicaron entrevistas y cuestionarios tanto antes como después de que los jefes tomaran el curso; las primeras se aplicaron a los jefes y empleados con el objeto de determinar el comportamiento de los primeros en el trabajo, - los segundos fueron sólo para los jefes a fin de detectar un posible aumento en sus conocimientos.

Los resultados demostraron que aunque el total de respuestas acertadas en el postest fue mayor que en el pretest, los sujetos no aplicaban sus conocimientos y en ciertos casos había -- regresión.

David Harrel Smith¹⁴ realizó una investigación llamada -- "Intervención en la crisis doméstica: una comparación de modelos de aprendizaje por imitación con oficiales de policía", estudio en el que indagó los efectos que tuvo un programa de entrenamiento para la intervención en la crisis doméstica sobre las actitudes y conductas de policías del sexo masculino.

Se usaron procedimientos de aprendizaje observacional tratando de determinar sus relativas eficacias, el total de sujetos se dividió en cuatro grupos, dos vieron modelos (uno los observó activos mientras imitaba las conductas para ser aprendidas, otro lo hizo en video tape) y dos no (uno se entrenó sin analizar modelos y el último no recibió entrenamiento; no obstante, sus integrantes fueron pre y postestados como el resto de los sujetos).

A los tres grupos que recibieron entrenamiento se les dio

¹⁴ Smith, David H. "Domestic crisis intervention: A comparison of observational learning models with police officers", Dissertation Abstracts International, vol. 35, núm. 1-B, 1974, - p.524.

el curso de manera intensiva, didáctica y participativa ----- (rol playing) sobre el manejo de disputas domésticas, con una duración de cuatro días (28 horas por sujeto). Los sesenta policías que procedían de dos suburbios municipales de Seattle, fueron aparejados por años en servicio, edad y asignación administrativa.

El pretest-postest se realizó de la siguiente manera: se aplicaron cuatro escalas de actitudes en cada uno de los sujetos: dogmatismo, autcritarismo, "maquiavelismo" y cinismo. Se les hizo intervenir durante diez minutos aproximadamente en una disputa doméstica simulada por actores profesionales (un hombre y una mujer), intervenciones que fueron filmadas en video tape para que, posteriormente calificaran la conducta de los sujetos con base en predeterminadas dimensiones conductuales por observadores entrenados.

Al analizar los pre y los postests se vió que las actitudes no habían tenido cambios significativos en alguna de las escalas, por el contrario, las conductas si sufrieron cambios notables: todas las definidas como negativas decrementaron significativamente, mientras que las positivas se incrementaron satisfactoriamente.

Por otro lado, se estableció que el modelamiento de video tape en realidad no era superior a los demás, y, la hipótesis de que los procedimientos de aprendizaje observacional son poderosos para el proceso de aprender conductas útiles en la intervención de las disputas familiares para policías fue apoyada -- por los resultados.

Discusión: El objetivo del estudio no era determinar si

aplican o no las conductas aprendidas a otras situaciones, sin embargo, no por eso deja de ser un antecedente del trabajo aquí reportado ya que se realizó la evaluación y para fines de colocarlo como una investigación relacionada con esta tesis, se dirá que el hecho de que las conductas definidas como positivas - se incrementaran satisfactoriamente en el postest con relación al pretest no significa que los sujetos las generalizaran a su ambiente familiar de modo que faltó la evaluación a dicho medio.

Concepción Gárgari Cárdenas y Alicia Sánchez del Río¹⁶, elaboraron un trabajo titulado "Estudio sobre la aplicación de un programa de inducción en una dependencia gubernamental" cuyo objetivo era determinar el efecto que había tenido la implantación de un programa de inducción en el personal de una institución gubernamental sobre su integración (entendida ésta como - las conductas "positivas" al puesto, y la autoridad al grupo - de trabajo y a la organización en general).

A fin de realizar el objetivo establecido, se elaboró un programa de inducción, variable independiente con que se intentó aumentar la información que tenían los empleados de nuevo ingreso sobre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público específicamente sobre la tesorería. El curso fue evaluado además de - por pretest/postest, por un registro conductual realizado por - dos observadores.

¹⁶ Gárgari Cárdenas, Concepción y Alicia Sánchez del Río. "Estudio sobre la aplicación de un programa de inducción en una - dependencia gubernamental", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1975.

Para su realización se escogieron azarosamente seis individuos de nuevo ingreso a diversos departamentos de la tesorería, para formar dos grupos: el experimental y el testigo, cada uno de 3 miembros, y aplicarles los cuestionarios antes y después del programa.

Las conductas que se intentaron mejorar fueron:

1. Conducta laboral.
2. Conducta de atención a las instrucciones de sus superiores.
3. Conducta de interacción.
4. Conducta de apego a las normas:
 - a) puntualidad
 - b) asistencia.

Al comparar los posttest se observó un aumento considerable en los porcentajes del grupo experimental, por el contrario, los porcentajes del grupo testigo no sufrieron alteraciones, sólo en algunos casos tuvieron un pequeño aumento por lo que no puede -- considerarse significativo. Las diferencias de los posttest en -- ambos grupos fueron atribuibles al programa de inducción.

En relación a la emisión de las conductas en su escenario de trabajo, se observó que eran muy similares, tanto en el grupo experimental como en el de control, por lo que la diferencia esperada no se presentó.

Discusión: Este estudio nos muestra una evaluación en el escenario de trabajo donde la estrategia que se empleó para aplicarla tuvo básicamente dos componentes: análisis experimental -- de la conducta y diseño de grupos.

El hecho de que en cada grupo hubiera 3 personas fue una dificultad para evitar la contaminación de variables (edad, escolaridad, aprendizaje, etc.) cuyo efecto se hubiera neutraliza

con un grupo más numeroso.

Pedro Báez Bejero¹⁷ realizó un estudio llamado "La evaluación de la capacitación. Un caso práctico", en el que, para determinar la eficacia del curso "Metodología de la estadística en la consulta externa hospitalaria", empleó un diseño A-B seguimiento.

En cada una de sus fases se realizó lo siguiente:

A = Línea base. Para evaluar los efectos de la instrucción y determinar las habilidades, conocimientos y otras características de los capacitandos antes del curso, fue necesario aplicar:

a. Análisis de puestos. A fin de analizar precisamente el puesto de estadígrafo en los hospitales de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.

b. Listas checables. Con objeto de verificar y relacionar las actividades más importantes que desempeñan los estadígrafos cotidianamente al realizar sus funciones y las posibles discrepancias entre la ejecución ideal de las mismas.

c. Entrevistas a los estadígrafos y a los jefes inmediatos. A fin de obtener información adicional al desempeño de las actividades y funciones del puesto.

d. Análisis de productos permanentes. Se analizaron con sumo cuidado las formas estadísticas básicas, intermedias y finales, además de los informes mensuales, formatos y procedimientos; posteriormente se le asignó un porcentaje de confiabilidad a esta información para analizar los productos que queda-

¹⁷ Báez Bejero Pedro. "La evaluación de la capacitación un caso práctico", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1981.

ban como resultado del trabajo de los estadígrafos, muestra de su eficacia en el puesto.

B = Ejecución del curso. Para determinar la ejecución del curso se evaluó el grado de aprendizaje que logró el capacitando, el desempeño eficaz de las funciones del instructor, y la organización del curso con todas sus implicaciones por medio de:

a. Hojas de evaluación. Para evaluar los aspectos del curso mencionados con base en el programa descrito, el contenido del curso y los objetivos específicos planteados.

b. Apéndice sobre análisis de técnicas y materiales didácticos.

c. Pruebas escritas.

d. Listas checables. Para registrar la ejecución de cadenas conductuales.

Seguimiento: Evaluación de la transferencia del aprendizaje dos meses quince días después. Fue necesario establecer un patrón que permitiera comparar objetivamente los datos obtenidos en la línea base, a fin de determinar qué cantidad de lo aprendido -- por los estadígrafos durante el curso se generalizaba hacia sus situaciones naturales laborales.

Para ello se hizo lo mismo que en la primera fase, se confrontaron los datos obtenidos en la fase "A" con el seguimiento, y se analizaron los resultados a través de la estadística.

Para elaborar el curso se observaron los siguientes pasos:

a. Análisis de los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar el puesto.

b. Definición de los temas de estudio para los participantes.

c. Organización de los elementos del contenido, a fin de que su secuencia resultara comprensible y clara.

Por medio de estas y algunas otras actividades, se obtuvo la pauta para establecer tanto los temas que deberían tratarse - como el orden en que sus elementos deberían secuenciarse. Se -- conceptualizó el contenido como un conjunto de habilidades y/o - conocimientos que deberían adquirirse y dominarse primero por me -- dio del proceso de enseñanza-aprendizaje, para después generali -- zar y lograr los objetivos preestablecidos ya que a fin de cono -- cer lo que se esperaba lograr con los entrenados, en términos de conducta, se ordenaron previamente los objetivos específicos y - se determinaron por medio de un listado que satisficiera dichos objetivos, los temas que cumplieran con esos logros.

Los resultados mostraron un incremento en los índices de - confiabilidad de productos permanentes, las conductas que se --- aprendieron en el curso se repitieron íntegramente en el desempe -- ño laboral, y el aprendizaje y ejecución de las cadenas conductua -- les se comprobaron durante, al final y dos meses quince días des -- pués del curso al describir y ejecutar el estadígrafo la secuen -- cia que realizaba paso a paso para procesar la información esta -- dística y llenar los formatos.

Se obtuvo un índice de confiabilidad del 95.03 por ciento en el total de las 1 247 hojas de informe diario revisadas (an -- tes de recibir el curso el índice fue del 80 por ciento).

Discusión: Este estudio nos muestra una evaluación donde la estrategia que se empleó para aplicarla tuvo principalmente los siguientes componentes: análisis experimental de la conduc -- ta, diseño de un solo grupo, evaluación tanto de los contenidos como de las formas del curso.

El hecho de que el tiempo transcurrido entre el curso y el seguimiento fuera de dos meses quince días hace probable - que los cambios observados en esta última fase se deban no a la fase "B", sino a variables que pudieron intervenir en ese lapso. Por otro lado, la observación conductual usando listas checables fue realizada por una sola persona y no fue posible sacar la confiabilidad de observadores.

c) CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Los estudios "reportados" por Donald L. Kirkpatrick se realizaron con base en cuestionarios y/o entrevistas, o bien, se utilizó el reporte escrito acerca de lo que supuestamente había ocurrido, pero no se utilizó la observación sistemática de acuerdo al conductismo y, por tanto, no son investigaciones válidas para el análisis experimental de la conducta (la crítica de este primer párrafo abarca además la investigación de Carrillo y Halfón).

Otra limitante es que no se indagaron más que una de las cuatro partes en las que el autor divide la evaluación; es decir, si se trabajaba sobre el "aprendizaje" no se trabajaba ni sobre la "actitud", los "resultados" o la "reacción", o por el contrario, si se analizaba la "actitud" se pasaban por alto -- las demás.

Esta crítica es válida también para el trabajo de David Harrel Smith, mientras que para el de James A. Barber ambos -- juicios son extensivos.

Gárgari y Sánchez tuvieron la limitante de la historia - de los sujetos, no fue posible aplicar un diseño A-B seguimiento con el mismo grupo de personas porque se trabajó con un pro

grama de inducción aplicado a empleados de nuevo ingreso.

Báez empleó un diseño A-B seguimiento, dejando pasar dos meses quince días entre el curso y la última fase, por lo que es posible que los cambios observados en el seguimiento se deban a variables que pudieron intervenir en ese lapso, y no a la fase B.

Observamos que son malos los antecedentes sobre evaluación del entrenamiento en el escenario de trabajo lo cual da como consecuencia que exista una laguna práctica y, por tanto, es necesario buscar alternativas para llevar al campo práctico la evaluación ya que estas casi no existen.

La presente investigación aporta una estrategia para atacar el problema de la evaluación dentro del trabajo, dicha estrategia tomó en cuenta estudios anteriores. Su propósito es orientar a los psicólogos noveles en la ardua, pero necesaria tarea de determinar la efectividad de las acciones de entrenamiento que emprendan; aunque no pretende ser una guía que embone perfectamente en todos los casos, si aspira ser un antecedente al cual puedan referirse las personas interesadas.

C A P I T U L O I I

M E T O D O L O G I A

Una vez revisados los conceptos y antecedentes, ha llegado el momento de hablar de lo que se hizo en la parte práctica de la presente investigación así como de los resultados obtenidos:

a) **Objetivo.** Evaluar la aplicación del repertorio adquirido en el curso " Uso Correcto del Teléfono " a través de la observación sistemática en el escenario laboral.

b) **Sujetos.** Cinco secretarias con carrera comercial.

Edades: 20, 21, 21, 22 y 25 años.

c) **Escenario y Materiales.** Subdirección de Capacitación y Salón de Entrenamiento de una empresa de iniciativa privada cuestionarios, hojas de registro, relojes, grabadoras, cámaras fotográficas.

d) **Variables:**

1. **Curso de adiestramiento**

2. a) **Respuestas escritas en el pre y postest**

b) **Conductas comprendidas en el curso aplicadas a su escenario de trabajo.**

c) **Procedimientos.**

Fase Preinvestigación: El estudio se planeó durante un año y diez meses, período en el que en varias ocasiones se habló con el Jefe de la Subdirección de Capacitación para asegurarnos de que era posible realizar todo lo proyectado.

Los sujetos fueron seleccionados por la empresa, y con el subdirector de capacitación se acordó trabajar con cinco secretarías bajo su mando.

El curso contenía conductas en las que no había acuerdo entre los observadores sobre lo que significaban. Solo éstas fueron evaluadas debido a que se enlistaron todas las conductas en las que no había acuerdo entre los observadores sobre su significado que en los apuntes estaban escritas.

Posteriormente se le preguntó al subdirector de capacitación de la empresa, cuáles de esas conductas era necesario redactar de modo que no existiera diferencia entre los sujetos que tomarían el registro conductual en cuanto a determinar si ocurren o si no, los comportamientos. De modo que las que se evaluaron fueron tanto las conductas que se volvieron a redactar ya que antes no había acuerdo sobre su significado y las que no tuvieron que cambiarse.

Las conductas que se evaluaron fueron:

- 1) " Interrumpir toda conversación ".
- 2) " Levantar la bocina después del primer timbrado ".
- 3) " No hacer que la persona que está en la línea tenga que estar repitiendo lo que dice porque no le ha puesto la debida atención ".
- 4) " Decir por primera vez el nombre de la persona que llama durante la conversación telefónica ".

- 5) " Decir por segunda vez el nombre de la persona que llama durante la conversación telefónica ".
- 6) " Decir por tercera vez el nombre de la persona que llama durante la conversación telefónica ".
- 7) " No tratar de hablar con un cigarro o lápiz en la boca - al estar hablando por teléfono ".
- 8) " Usar las palabras de cortesía: por favor, gracias, perdone, durante la conversación telefónica ".
- 9) " Decir por teléfono 'por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?' ".
- 10) " Esperará la contestación de la persona con la que está hablando por teléfono ".
- 11) " No soltará el brazo del teléfono hasta después de que - lo haya colocado encima del escritorio o de donde lo va ya a colear ".
- 12) " Conseguirá la información que le pide la persona que -- llama ".
- 13) " Dará a la persona que está en la línea las gracias por la espera ".
- 14) " Dará a la persona que está en la línea la información que le pidió ".
- 15) " Ofrecerá llamar después ".
- 16) " Al despedirse quien llama diras ' gracias ' o "hasta - luego ' según sea el caso ".
- 17) " Cuelga la bocina ".
- 18) " Llamar por teléfono a la persona que le pidió información que ella no tenía y que ella ofreció llamar después (dicha información la secretaria tardaría para ob tenerla) ".
- 19) " Informa a la persona que llama que vas a transferir su

llamada ".

- 20) " Al transferir una llamada marca lentamente el número ".
- 21) " Indica a la persona que llama que vas a pasar su llamada al conmutador ".
- 22) " Transfiere la llamada en tu teléfono directo ".
- 23) " Informa a tu jefe que la persona a la que llamas de parte de él ya está en la línea ".
- 24) " Informa a tu jefe que la persona a la que llamas de parte de él (un amigo personal de él o alguien a quien se trata con especial deferencia) se va a poner en la línea ".
- 25) " La secretaria pregunta quien llama a su jefe ".
- 26) " La secretaria no pregunta incorrectamente quién llama a su jefe ".
- 27) " La secretaria insiste para saber el nombre y asunto de la persona que llama a su jefe ".
- 28) " La secretaria insiste para saber el nombre de la persona que llama a su jefe ".
- 29) " La secretaria insiste para saber el asunto que deca tratar la persona que llama a su jefe ".
- 30) " La secretaria dice que su jefe no está ".
- 31) " Cuando la persona que habla con la secretaria haya sido la que inició la llamada, será dicha persona la que termine la conversación ".
- 32) " Cuando la secretaria llame a alguien será ella la que termine la conversación ".
- 33) " Al terminar la secretaria la conversación lo hará sin decir ninguna frase que diga o de a entender que tiene prisa o que tiene otras cosas que hacer ".

- 34) " Encarga la secretaria a su compañera de trabajo que tome sus llamadas ".
- 35) " Dejará instrucciones respecto a donde se le puede localizar por teléfono ".
- 36) " Dejará instrucciones respecto a cuando volverá ".
- 37) " La secretaria escribirá en los directorios las referencias al mismo tiempo que se las están dando o sin dejar pasar tiempo después de colgar la bocina ".
- 38) " No tratará de arreglar su teléfono ".
- 39) " Limpiará sólo el (los) teléfono (s) suyo (s) y de su jefe ".
- 40) " Quitar sólo de el (los) teléfono (s) suyo (s) y de su jefe hojas y carpetas que estén recargadas en ellos y junto a ellos (junto= sin distancia entre ellas y el teléfono) ".
- 41) " Contestar el teléfono que no es directo ".
- 42) " Palabras que no se deben decir al contestar los teléfonos y el conmutador ".
- 43) " Contestar el teléfono que es directo ".
- 44) " Preguntar si está la persona a quien llama la secretaria de parte de su jefe ".
- 45) " Dí la frase correspondiente a la persona que llamas de parte de tu jefe cuando la secretaria la ponga en la línea ".
- 46) " La secretaria que llama a una persona de parte de su jefe no insistirá para que la secretaria de la persona a la que llama la ponga en la línea ".
- 47) " La secretaria que llama a una persona de parte de su jefe comunicará a éste con la secretaria de la persona a la que llama ".

- 48) " Pregunta quién llama a tu jefe ".
- 49) " No preguntes incorrectamente quien llama a tu jefe ".
- 50) " Contesta el conmutador ".
- 51) " Cuando llames a alguien identificate ".
- 52) " Tener los teléfonos en un lugar seguro de modo que no se caigan ".
- 53) " Limpiar los teléfonos con un lienzo húmedo y jabón ".
- 54) " No limpiará los teléfonos con alcohol ".
- 55) " Toma nota y repite los mensajes que recibas ".
- 56) " Coloca el recado original en el escritorio de tu jefe y conserva la copia ".
- 57) " Escribir referencias cruzadas ".
- 58) " Tener los directorios limpios ".
- 59) " Tener los directorios correctos ".
- 60) " Llamar al técnico para que arregle su teléfono ".
- 61) " El jefe de la secretaria entiende lo que ella escribe en los directorios ".
- 62) " La secretaria entiende lo que ella escribe en los directorios ".
- 63) " No interrumpir a la persona que está en la línea cuando esté hablando ".
- 64) " Cuando la persona que habla con la secretaria haya sido la que inició la llamada, será dicha persona la que cuelgue primero ".
- 65) " Cuando la secretaria llame a alguien será ella la que -cuelgue primero ".

Hay en esta lista algunos números que tienen más de una - conducta y son:

- 16) " Al despedirse quien llama dirás 'gracias' o 'hasta lue

go' según sea el caso ". En este número hay dos conductas ya que se creó una definición para cuando debía decir "gracias" y otra para cuando debía decir "hasta luego", de modo que las conductas son:

- A) " Al despedirse quien llama dirás 'gracias'".
- B) " Al despedirse quien llama dirás 'hasta luego'".

55) " Toma nota y repite los mensajes que recibas ". En este número hay 11 conductas ya que se hizo una definición para cada conducta de la cadena de tomar mensajes, de manera que las conductas son:

- a) " Nombre de la persona que llama ".
- b) " Número telefónico de la persona que llama ".
- c) " Mensaje que dio la persona que habló ".
- d) " Día, hora y lugar de una cita ".
- e) " Cantidades ".
- f) " Números de cuenta ".
- g) " Números de pedido ".
- h) " Mensajes originales escritos ".
- i) " Mensajes originales escritos en las formas de recado telefónico FOG - 123 ".
- j) " Mensajes originales escritos a máquina ".
- k) " Usa una hoja de papel carbón en la libreta de recados telefónicos FOG - 123 ".

Observamos así que el total de conductas evaluadas fue:

76.

Durante una semana se les dio entrenamiento a dos observadores en el escenario de trabajo de los sujetos bajo estudio. A

les otros cuatro se les preparó para registrar un sábado y domingo de 9 A.M. a 2 P.M. y de 3 a 9 P.M. en una casa particular; a los seis se les proporcionaron copias tanto de las definiciones operacionales como de las hojas de registro y el horario en que serían evaluados a través de los diferentes tipos de registro pidiéndoles que las estudiaran. Más tarde, se les interrogó sobre el contenido de las copias y como respondieron -- acertadamente se pudo corroborar que sí las habían estudiado.

Se tuvo cuidado de no decirle a los observadores ni a las secretarias de que se trataba el estudio, salvo a los gerentes de la subdirección mencionada y al subdirector, pero se les pidió guardar el secreto, de modo que las secretarias percibían -- que estábamos ahí pero no sabían específicamente que se estaba haciendo, es más, no tenían la certeza de que sólo ellas estuvieran bajo estudio, ya que se cuidó en encubrir específicamente a quienes estábamos observando.

Fase Investigación:

Fase A.

De lunes a viernes de 9 A.M. a 2 P.M., mientras dos observadores registraban en una sucursal a un sujeto, en otra dos -- más registraban primero a una y después a otra secretaria. De 3:30 a 6 P.M. dos observadores registraban en una sucursal a -- una persona y otros dos hacían lo mismo en otra. Se determinó cuales conductas de las que se les enseñarían en el curso "Uso Correcto del Teléfono" presentaban las secretarias. Cada experimentador usó un reloj que previamente había sincronizado con el de su compañero, para saber cuando debía comenzar y terminar cada período de observación.

Podemos clasificar a las conductas en dos grupos:

- A) Las que fueron registradas por dos observadores
 - B) Las que lo fueron por uno
-
- A) Con las del primer grupo se hizo lo siguiente: se aplicó el registro de intervalo y se obtuvo una confiabilidad en los diferentes días de registro del 85 al 90%.
 - B) Con las del segundo grupo se realizó lo que se menciona en los siguientes números. Cada número se refiere a diferentes comportamientos de modo que no se hizo con todas las ejecuciones lo que dicen los números:
 - I. Diariamente se grabó lo que hablaron la secretaria y la persona por teléfono. Esto no se hizo con toda la conversación, solo con el inicio debido a posibles problemas éticos y legales. Más tarde cuando el observador escuchaba la cinta, marcaba la ocurrencia de estas conductas en el intervalo fijo correspondiente si se escuchaba que la secretaria ejecutaba los comportamientos mencionados en las definiciones operacionales (ver anexo # 4) y que lo hacía en el lapso preseleccionado para registrarlos.
 - II. Se hicieron llamadas a la secretaria y se grabaron las conversaciones telefónicas. Después, al estar oyendo las cintas, marcó las ocurrencias de estas conductas en las listas checables si se escuchaba que las personas correspondientes ejecutaban las conductas mencionadas en las definiciones operacionales (ver anexo # 4).

III. Se grabaron las referencias (del directorio de la - - secretaria) que leyeron el observador, el jefe de la - secretaria y esta última. Más tarde, cuando el observador escuchaba las cintas, marcaba las ocurrencias de estas conductas en las listas checables de acuerdo con las definiciones operacionales (ver anexo # 4).

IV. Se fotografiaron los teléfonos, más tarde, el observador analizaba la fotografía y marcaba en la hoja de registro las ocurrencias de estas conductas si veía lo - que describen las definiciones operacionales (ver anexo # 4).

V. Se leyeron las formas de recado telefónico, los directorios de la secretaria y su jefe, los registros en la hoja del técnico, el observador marcaba, en la hoja de registro, las ocurrencias de estas conductas conforme a las definiciones operacionales (ver anexo # 4).

VI. Se aplicó un cuestionario de una pregunta al jefe de - la secretaria (ver anexo # 4). Sólo una conducta fue - evaluada en esta forma.

También durante esta fase se aplicó el pretest (ver anexo # 6) de manera escrita.

Fase B.

Curso: llamado "Uso Correcto del Teléfono" (ver anexo # 1). Se dió el día miércoles, usando básicamente el método de clases. Después se proyectó la película "Cortesía telefónica" solo para reforzar lo que se vió en el curso, el objetivo general de este fue que el participante realice en su situación de trabajo las conductas contenidas en los apuntes llamados "Uso Correcto del

Teléfono"sin ayuda de ningún tipo sin error y de acuerdo a estos. Los temas que contuvo fueron los siguientes (se incluyental como fueron redactados):

- I. Lo que debes hacer al hablar por teléfono, su objetivo fue que el participante realice (cadena) las acciones señaladas en el manual del curso dentro de su horario laboral sin omitir ninguno de los pasos indicados para las diferentes situaciones enfatizadas en el entrenamiento.
- II. Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio, su objetivo fue que el participante realice todos los pasos indicados en el material del curso cada ocasión que requiera abandonar su lugar de trabajo.
- III. Tus directorios, su objetivo fue que el participante realice durante un mes calendario las funciones de manejo y cuidado de los directorios sin omitir ningún detalle de las instrucciones comprendidas en los apuntes del curso cada ocasión que está indicado durante una jornada de trabajo.
- IV. Cuidados físicos para el teléfono, su objetivo fue que el participante realice el " cuidado físico " de los aparatos telefónicos a su cargo sin omitir ningún detalle de las instrucciones comprendidas en los materiales del curso cada ocasión que esté indicado durante una jornada de trabajo.

Fase C.

Se realizó lo mismo que en la Fase A, solo con una diferencia: -

1. Comenzó con la aplicación del postest, que fue el mismo -- cuestionario utilizado para hacer el pretest.

f) Resultados

Presentaremos a continuación los datos obtenidos durante la realización de la parte práctica del estudio.

Para que se pueda observar en parte el cambio conductual obtenido día tras día se tomaron algunas del total de las tablas en que se graficaron los datos que se acaban de mencionar. Más adelante se presentan las tablas en donde está el porcentaje total de ejecución de cada conducta en la línea base y en el seguimiento para los cinco sujetos, y después de esto se encuentran las tablas que contienen los datos obtenidos en los pretests y postests.

En las explicaciones de las tablas se siguió el siguiente criterio: cuando había tres o más sujetos en un porcentaje inferior a 50 se indicó que no llegaron al 50%.

Cuando tres o más sujetos se encontraban con porcentajes entre 51 y 74% se señaló que la conducta se exhibió en forma mediocre o irregular.

Cuando estaban entre 75 y 100 se dijo que la generalidad muestra que se estaba exhibiendo la conducta.

Cuando en el escenario de trabajo de 3 o más sujetos no se dió el estímulo antecedente, se escribió que no se dió el estímulo antecedente.

Para todas las tablas de las conductas que se registraron por productos permanentes (formas de recado telefónico FOG-123) se hizo solo una hoja de comentarios sobre resultados pese a que son diez tablas, ya que se siguió el criterio mencionado.

Lo mismo se hizo con los comentarios sobre resultados para las conductas que se registraron por productos permanentes (referencias en los directorios) por la misma razón.

En las explicaciones sobre resultados para las tablas de los datos arrojados por los pretests y los postests se siguió el siguiente criterio:

Cuando había tres o más sujetos en un porcentaje inferior a 50 se indicó que no llegaron al 50% en esa área de conocimiento.

Cuando tres o más sujetos se encontraban con porcentajes entre 51 y 74% se señaló que sabían en forma mediocre los conocimientos impartidos en esa área de conocimiento.

Y cuando estaban entre 75 y 100 se dijo que la generalidad maca que sabían los conocimientos impartidos en esa área de conocimiento.

El mismo criterio se siguió con los totales solo que se especificó que fue en toda la prueba.

TABLA 1. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN LA LINEA BASE

S U J E T O 1

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
1C	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lb	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ni														
Nhr	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dpn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Dsn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

EXPLICACION DE LA TABLA

En todos los días en que se tomó línea base, este sujeto exhibió en un 100% las conductas 1C y Nhr, en contraste con las Lb, Dpn y Dsn que no fueron emitidas en algún día de esta fase, Ni inicialmente se iba a evaluar por registro de intervalo, pero después se decidió que se haría por lista chequeable, ya que no es posible saber por el primer tipo de registro si la secretaria interrumpe a la otra persona al hablar por teléfono.

TABLA 2. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 1

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Ic	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lb	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ni														
Hnr	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dpn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7.69%
Dsn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

EXPLICACION DE LA TABLA

Las conductas Ic y Hnr fueron exhibidas en un 100% por este sujeto todos los días del seguimiento, Lb y Dsn no fueron emitidas en algún día de esta fase, Dpn fué emitida solo en el 7^º día.

TABLA 3. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN LA LINEA BASE

S U J E T O 2

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Dtn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uc	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ec														

EXPLICACION DE LA TABLA

Este sujeto emitió las conductas Nt y Uc todos los días de línea base, Dtn y Pe no fueron emitidas, Ec no hubo oportunidad de emitirla ya que no se dió el estímulo antecedente.

TABLA 4. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 2

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Dtn	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nt	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Uc	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pe	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ec														

EXPLICACION DE LA TABLA

Este sujeto emitió Nt y Uc todos los días de seguimiento, Dtn y Pe no fueron exhibidas un solo día, Ec no hubo oportunidad de emitirla ya que no se dió el estímulo antecedente.

TABLA 5. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN LA LINEA BASE

S U J E T O 3

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Nb	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	92,30%
Ci														
Dg	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Di														
O ₁₁	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	69.23%

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto tres en la línea base no tuvo oportunidad de emitir las conductas Ci ni Di ya que no se dió el estímulo antecedente, Dg no la exhibió en alguno de los días de esta fase, Nb solo hubo un día en que no la exhibió, O₁₁ en poco menos de la tercera parte de línea base no la emitió.

TABLA 6. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 3

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Nb	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ci	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dg	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Di	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
O ₁₁	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	76.92%

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto 3 en todos los días de seguimiento emitió las conductas Nb, Ci, Dg, Di; O₁₁ no fué emitida en menos de la cuarta parte de esta fase.

TABLA 7. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN LA LINEA BASE

S U J E T O 4

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Ip														
Td														
Ij														
Ia														
Q ₁₁														

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto cuatro en la línea base no tuvo oportunidad de emitir las conductas Ip, Td, Ij, Ia, y Q₁₁ ya que no se dió el estímulo antecedente.

TABLA 8. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR REGISTRO DE INTERVALO
EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 4

D I A S

CONDUCTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Ip														
Td														
Ij														
Ia														
Q ₁₁														

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto cuatro en el seguimiento no tuvo oportunidad de emitir las conductas Ip, Td, Ij, Ia y Q₁₁ ya que no se dió el estímulo antecedente.

TABLA 9. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REGISTROS EN LA HOJA DEL TECNICO) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 5

L I N E A B A S E

NUMERO DE VECES QUE ESTA ESCRITO EN LA "HOJA DEL TECNICO" QUE LA SECRETARIA LO LLAMO PARA ARREGLAR SU(S) TELEFONO (S)

CONDUCTAS	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	TOTAL
LL _t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto cinco en ninguno de los días de la línea base llamó al técnico para que arreglara su teléfono.

TABLA 10. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REGISTROS EN LA HOJA DEL TECNICO) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 5

S E G U I M I E N T O

NUMERO DE VECES QUE ESTA ESCRITO EN LA "HOJA DEL TECNICO" QUE LA SECRETARIA LOS LLAMO PARA ARREGLAR SU(S) TELEFONO(S)

CONDUCTAS	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Día 6	Día 7	Día 8	Día 9	Día 10	Día 11	Día 12	Día 13	TOTAL
LL _t	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

EXPLICACION DE LA TABLA

El sujeto cinco en ninguno de los días de seguimiento llamó al técnico para que arreglara su teléfono.

TABLA 11. DATOS SOBRE LA CONDUCTA QUE SE REGISTRO POR
CUESTIONARIO

S U J E T O	C O N D U C T A	PORCENTAJE TOTAL DE EJECUCION EN LAS DIFERENTES FASES	
		Línea base	Seguimiento
1	Sc	100%	100%
2	Sc	100%	50%
3	Sc	La respuesta fue "lo ignoro"	100%
4	Sc	100%	100%
5	Sc	La respuesta fue "no sé"	0%

EXPLICACION DE LA TABLA

La generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta Sc tanto en línea base como en seguimiento.

TABLA 15. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR REGISTRO DE INTERVALO.

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Ic	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Lb	0%	0%	15.38%	76.92%	76.92%	84.61%	0%	0%	15.38%	15.38%
Ni										
Nhr	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Dpn	0%	7.69%	15.38%	7.69%	15.38%	100%	0%	0%	23.07%	69.23%
Dsn	0%	0%	0%	0%	7.69%	100%	0%	0%	0%	53.84%

Dtn	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	53.84%
Nt	18.18%	0%	100%	100%	100%	100%	84.61%	84.61%	100%	100%
Uc	0%	0%	100%	100%	84.61%	100%	84.61%	92.30%	100%	100%
Pe	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%
Ec						100%				100%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA 15.

En la línea base:

En las conductas Ic, Nhr, Nt, Uc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en las Lb, Dpn, Dsn, Dtn, Pe, no llegaron al 50%, no se dio el estímulo antecedente para la conducta Ec.

En el seguimiento:

En las conductas: Ic, Nhr, Nt, Uc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en las Lb, Dpn, Dsn, Dtn, Pe, no llegaron al 50%, no se dió el estímulo antecedente para la conducta Ec.

TABLA 16. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR REGISTRO DE INTERVALO.

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Nb	0 %	0 %	0 %	0 %	92.30%	100%	100%	100%	100%	100%
Ci						100%				100%
Dg	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0 %	0 %	0 %	100%
Di						100%				100%
O ₁₁	0 %	0 %	0 %	0 %	69.23%	76.92%	100%	100%	100%	100%

A) Ddg	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	100%	0 %	0 %	100%	100%
B) Dda	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0 %	0 %	0 %	100%
Cb	0 %	7.69%	15.38%	7.69%	92.30%	84.61%	92.30%	88.46%	0 %	0 %
LLt					100%	100%	100%	100%	100%	100%
It	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0 %	0 %	0 %	100%
M1						100%				100%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA 16.

En la línea base:

En las conductas Nb, LLt, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en las Ci, Di, MI, no se dió el estímulo antecedente, en las Dg, Ddg, Dda, Cb, It, no llegaron al 50%, en la Q₁₁ dos sujetos no llegaron al 50%, otro exhibió la conducta en forma mediocre y los otros dos sí exhibieron la conducta.

En el seguimiento:

En las conductas Nb, Q₁₁, LLt, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta en las Ci, Di, MI, no sedió el estímulo antecedente, en las Dg, Ddg, Dda, Cb, It, no llegaron al 50%.

TABLA 17. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR REGISTRO DE INTERVALO.

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Ip						100%				100%
Td	0 %	0%							0 %	100%
Ij						100%				100%
Ia						100%				100%
Q ₁₁										

Npi	0 %	0%	0%	0%	0 %	69.23%	0 %	0 %	0 %	0 %
Ina	0 %	0%	0%	0%	0 %	100%	0 %	0 %	92.30%	84.61%
In	0 %	0%	0%	0%	100%	100%	0 %	0 %	100%	100%
Ia	0 %	0%	0%	0%	0 %	100%	0 %	0 %	100%	100%
Ne					0 %	84.61%	0 %	0 %	0 %	0 %

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA 17.

En la línea base:

En las conductas Ip, Td, Ij, Ia, Q₁₁, no se dió el estímulo antecedente, en las Npi, Ina, In, Ia, Ne, no llegaron al 50%.

En el seguimiento:

En las conductas Ip, Td, Ij, Ia, Q₁₁, no se dió el estímulo antecedente, en las Npi, Ina, In, Ia, no llegaron al 50%, en la Ne en dos sujetos no se dió el estímulo antecedente, una secretaria si exhibió la conducta y las dos restantes no llegaron al 50%.

TABLA 18. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR REGISTRO DE INTERVALO.

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Opt	15.38%	23.07%	0%	0%	100%	100%	96.15%	96.15%	100%	100%
Opc										
St	100%	100%	84.61%	100%	100%	100%	92.30%	92.30%	100%	100%
Sc										
Ntp	7.69%	0%	30.76%	23.07%	100%	100%	96.15%	92.30%	100%	100%
E ₁₁	0%	0%	0%	0%	15.38%	7.69%	0%	0%	0%	0%
Dp1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Dcv	0%	0%	0%	0%	0%	7.69%	0%	0%	0%	0%
Tda	0%	0%	0%	0%	0%	0%	3.84%	3.84%	0%	0%
Nta										
N1o	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Na0	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

+ = Línea base
* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA 18.

En la línea base:

En las conductas Opt, St, Ntp, Nlo, Nao, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en las E₁₁, Dpl, Dcv, Tda, no llegaron al 50%, en la Nta, no se dió el estímulo antecedente.

En el seguimiento:

En las conductas Opt, St, Ntp, Nlo, Nao, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en las conductas E₁₁, Dpl, Dcv, Tda, no llegaron al 50%, en la conducta Nta, no se dió el estímulo antecedente.

Nota. La conducta Opc se iba a evaluar por registro de intervalo, pero después acordé con mi asesor que lo haría por lista checable, ya que no es posible saber, por registro de intervalo, si la persona que llama es la que cuelga primero. La conducta Sc se evaluó por cuestionario y no por registro de intervalo, como se iba a hacer inicialmente, la razón fué la misma que para la conducta Opc.

TABLA 19. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR REGISTRO DE INTERVALO Y GRABADORA.

S u j e t o s

CONDUCTAS	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Cnd	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %		
Nd	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	76.92%
Cd	0 %	0 %							0 %	100%
Pe	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	100%
Df	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	100%

Ni	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	100%
Cs	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	100%
P	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	0 %
Ni	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	0 %
C	0 %	0 %								
Ic	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	100%	0%	0 %	0 %	100%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA 19.

En la línea base:

En las conductas Cnd, Nd, Cd, Pe, Df, Ni, Cs, P, Ni, Ic, no llegaron al 50%, en la conducta C, no llegó al 50%, el único sujeto que atiende el conmutador.

En el seguimiento:

En las conductas Cnd, Nd, Pe, Df, Ni, Cs, P, Ni, Ic, no llegaron al 50%, en la conducta Cd de los dos sujetos que tenían teléfono directo, uno no llegó al 50% y el otro si exhibió la conducta, en la conducta C, no llegó al 50% el único sujeto que atiende el conmutador.

TABLA 20. PORCENTAJE DE VECES EN QUE SE DIO EL ESTIMULO ANTECEDENTE Y LOS SUJETOS EJECUTARON LA CONDUCTA CORRESPONDIENTE, LA CUAL FUE REGISTRADA POR CAMARA FOTOGRAFICA.

Teléfonos del jefe de la secretaria

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Ls	0%	0%	15.38%	7.69%	38.46%	30.76%	3.84%	3.84%	0%	0%
L1h	0%	0%	23.07%	15.38%	7.69%	0%	3.84%	3.84%	100%	100%
N1a	0%	0%	23.07%	15.38%	7.69%	0%	3.84%	3.84%	100%	100%

Teléfonos de la secretaria

Ls	30.76%	15.38%	30.76%	15.38%	84.61%	92.30%	0%	96.15%	100%	100%
L1h	23.07%	15.38%	15.38%	7.69%	76.92%	92.30%	0%	96.15%	100%	100%
N1a	23.07%	15.38%	15.38%	7.69%	76.92%	92.30%	0%	96.15%	100%	100%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA.

En la línea base:

En el teléfono del jefe de la secretaria, se observó que en las conductas Ls, L1h, N1a no llegaron al 50%.

En el seguimiento:

En el teléfono del jefe de la secretaria se observó que en las conduc

tas Ls, Llh, Nla, no llegaron al 50%.

En la línea base:

En el teléfono de la secretaria se observó que en las conductas Ls, Llh, Nla, no llegaron al 50%.

En el seguimiento:

En el teléfono de la secretaria se observó que en las conductas Ls, Llh, Nla, la generalidad marcaba que se estaba exhibiendo la conducta.

TABLA 21. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 1

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm (o y c) plc
CONDUCTAS	5		0	0	0	0
Tm (a)						
a)		5				
b)		0				
c)		5				
d)		1				
e)		2				
f)		1				
g)		1				
h)		5				
i)		0				
j)		0				
Tm (b)		0				
O y C		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 22. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN EL REGISTRO
POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 1

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm(o y o)plc
CONDUCTAS	6		0	0	0	0
Tm (a)						
a)		6				
b)		0				
c)		6				
d)		1				
e)		3				
f)		1				
g)		1				
h)		6				
i)		0				
j)		0				
Tm (b)		0				
0 y C		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 23. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 2

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm (o y c) plc
CONDUCTAS	5		0	0	0	0
Tm (a)						
a)		5				
b)		5				
c)		5				
d)		2				
e)		1				
f)		1				
g)		1				
h)		5				
i)		0				
j)		0				
Tm (b)		0				
O y C		0				



Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 24. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN EL REGISTRO
POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 2

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tmoamees	Tpm (o y c) plc
CONDUCTAS	7		0	0	0	0
Tm (a)						
a)		7				
b)		7				
c)		7				
d)		1				
e)		4				
f)		1				
g)		1				
h)		7				
i)		0				
j)		0				
Tm (b)		0				
O y C		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensjaes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 25. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 3

M E N S A J E S

CONDUCTAS	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcnoamees	Tpm (o y c) plc
	4		0	4	0	0
Tm (a)						
a)		4				
b)		1				
c)		4				
d)		1				
e)		2				
f)		1				
g)		1				
h)		4				
i)		4				
j)		0				
Tm (b)		0				
O y C		0				

TABLA 25. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 3

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm (o y c) plc
CONDUCTAS	4		0	4	0	0
Tm (a)						
a)		4				
b)		1				
c)		4				
d)		1				
e)		2				
f)		1				
g)		1				
h)		4				
i)		4				
j)		0				
Tm (b)		0				
o y c		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 26. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN EL REGISTRO
POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 3

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm (o y c) plc
CONDUCTAS	5		5	5	5	5
Tm (a)						
a)		5				
b)		5				
c)		5				
d)		1				
e)		1				
f)		1				
g)		1				
h)		5				
i)		5				
j)		0				
Tm (b)		5				
O y C		5				

67

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 27. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 4

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm. (o y c) plc
CONDUCTAS	4		0	4	0	0
Tm (a)						
a)		4				
b)		4				
c)		4				
d)		1				
e)		1				
f)		1				
g)		1				
h)		4				
i)		4				
j)		0				
Tm (b)		0				
o y c		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó la conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 28. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN EL REGISTRO
POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 4

M E N S A J E S

CONDUCTAS	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm (o y c) plc
	6		6	6	6	6
Tm (a)						
a)		6				
b)		6				
c)		6				
d)		1				
e)		2				
f)		2				
g)		1				
h)		6				
i)		6				
j)		0				
Tm (b)		6				
o y c		6				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó esta conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 29. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 5

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm. (o.y.c) p/c
CONDUCTAS	6		0	6	0	0
Tm (a)						
a)		6				
b)		6				
c)		6				
d)		2				
e)		2				
f)		1				
g)		1				
h)		6				
i)		6				
j)		0				
Tm (b)		0				
O.y.C		0				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec= Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó la conducta

Tmoces= Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej= Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees= Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc= Total de pares de mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

TABLA 30. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(FORMAS DE RECADO TELEFONICO FGG-123) EN EL REGISTRO
POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 5

M E N S A J E S

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoces	Tmoeseej	Tcmoamees	Tpm. (o y c) plc
CONDUCTAS	7		7	7	7	7
Tm (a)						
a)		7				
b)		7				
c)		7				
d)		3				
e)		3				
f)		1				
g)		1				
h)		7				
i)		7				
j)		0				
Tm (b)		7				
O y C		7				

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes = Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
en los que ejecutó la conducta

Tmoces = Total de mensajes originales con copia escritos por la
secretaria

Tmoeseej = Total de mensajes originales escritos por la secretaria
que están en el escritorio de su jefe

Tcmoamees = Total de copias de los mensajes originales que se acaban
de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm (o y c) plc = Total de pares de los mensajes (original y copia)
puestos en el lugar correspondiente

EXPLICACION DE LAS TABLAS 21, 22,
23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

En la línea base:

En Tm (a) a), Tm (a) b), Tm (a) c), Tm (a) d), Tm (a) e),
Tm (a) f), Tm (a) g), Tm (a) i), la generalidad marca que se
estaba exhibiendo la conducta, en Tm (a) j), Tm (b), O y C, no
llegaron al 50%.

En el seguimiento:

En Tm (a) a), Tm (a) b), Tm (a) c), Tm (a) d), Tm (a) e),
Tm (a) f), Tm (a) g), Tm (a) i), Tm (b), O y C, la generalida
dad marca que se estaba exhibiendo la conducta, en la Tm (a) j),
no llegaron al 50%.

TABLA 31. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 1

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncesecmdo	Trces	Trcesecondo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	0		6		0		2
Rc				0		0		0	0
Dl				0		0		0	0
Dc				0		0		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en la que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecondo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 32. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 1

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncesecmdo	Trces	Trcesecondo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	0		7		0		1
Rc				0		0		0	0
DI				0		0		0	0
Dc				0		0		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecondo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 33. CONDUCTAS QUE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 2

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncesecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	0		5		0		1
Rc				0		0		0	0
Dl				0		0		0	0
Dc				0		0		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitas de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 34. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 2

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncsecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	0		6		0		2
Rc				0		0		0	0
DI				0		0		0	0
Dc				0		0		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncsecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

M-0023343

TABLA 35. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 3

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trncés	Trncesecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	8		8		0		0
Rc				0		0		0	0
Dl				8		8		0	0
Dc				8		8		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trncés = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 36. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 3

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncesecondo	Trces	Trcesecondo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	7	7	14		7		7		0
Rc				7		0		7	0
Dl				12		5		7	0
Dc				14		7		7	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecondo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecondo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 37. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 4

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncsecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	4		4		0		0
Rc				0		0		0	0
Dl				4		4		0	0
Dc				4		4		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total dereferencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncsecmdo = Total dereferencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecuto la la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 38. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 4

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trncés	Trncesecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	5	5	6		1		5		0
Rc				5		0		5	0
DI				6		1		5	0
Dc				6		1		5	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trncés = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncesecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 39. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE

S U J E T O 5

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trnceseccmo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	0	0	5		5		0		0
Rc				0		0		0	0
DI				4		4		0	0
Dc				5		5		0	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trnceseccmo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

TABLA 40. CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES
(REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

S U J E T O 5

R E F E R E N C I A S

	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncsecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
CONDUCTAS	7	7	14		7		7		0
Rc				7		0		7	0
Dl				14		7		7	0
Dc				14		7		7	0

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj = Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd = Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo = Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncsecmdo = Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo = Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

EXPLICACION DE LAS TABLAS 31, 32,
33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40.

En la línea base:

En Rc observamos que no escribieron una sola referencia cruzada, en D1, Dc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

En el seguimiento:

Tenemos en Rc que entre las cinco escribieron un total de 19 referencias cruzadas, en D1, Dc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

TABLA 41. PORCENTAJE TOTAL OBTENIDO PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR PRODUCTOS PERMANENTES (REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO) EN LA LINEA BASE Y EL SEGUIMIENTO CON LOS SUJETOS 1, 2, 3, 4, 5.

S U J E T O	CONDUCTA LL _t	PORCENTAJE DE VECES QUE ESTUVO ES- CRITO EN LA "HOJA DE EL TECNICO" QUE LA SECRETARIA LO LLAMO PARA ARREGLAR SU(S) TELEFONO (S)	
		+	*
1		0%	0%
2		0%	0%
3		0%	0%
4		0%	0%
5		0%	0%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA

En la línea base:

En LL_t no llegaron al 50%.

En el seguimiento:

En la conducta LL_t no llegaron al 50%.

TABLA 42. PORCENTAJE TOTAL DE EJECUCION CORRECTA PARA LAS
CONDUCTAS QUE SE REGISTRARON POR LISTA CHECABLE

CONDUCTAS	S u j e t o s									
	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
Je	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Se	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
Ni	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Opc	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

+ = Línea base

* = Seguimiento

EXPLICACION DE LA TABLA .

En la línea base:

En Je, Se, no llegaron al 50%, en Ni, Opc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

En el seguimiento:

En las conductas Je, Se, no llegaron al 50%, en Ni, Opc, la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

TABLA 43. PORCENTAJE TOTAL OBTENIDO EN LA LINEA BASE Y EL SEGUIMIENTO PARA LA CONDUCTA QUE SE REGISTRO POR CUESTIONARIO CON LOS SUJETOS 1, 2, 3, 4, 5

S U J E T O	C O N D U C T A	PORCENTAJE TOTAL DE EJECUCION EN LAS DIFERENTES FASES	
		Línea base	Seguimiento
1	Sc	100%	100%
2	Sc	100%	50%
3	Sc	La respuesta fue "lo ignoro"	100%
4	Sc	100%	100%
5	Sc	La respuesta fue "no sé"	0%

EXPLICACION DE LA TABLA.

En la línea base:

En Sc la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

En el seguimiento:

En la Sc la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

TABLA 12. DATOS ARROJADOS POR LOS PRETEST Y LOS POSTEST

Areas de conocimiento

SUJETOS	1		2		3		4		5	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
1	75%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	56.66	56.66
2	25%	75%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	33.3%	100%
3	37.5%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	33.3%	100%
4	50%	75%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	33.3%	100%
5	50%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	33.3%	100%

SUJETOS	6		7		8		9		10	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
1	50%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
3	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
4	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
5	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%

+ = Pretest

* = Postest

EXPLICACION DE LA TABLA 12.

En el pretest:

En las áreas de conocimiento: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, no llegaron al 50%; en el área de conocimiento: 4, la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

En el posttest:

En las áreas de conocimiento: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

TABLA 13. DATOS ARROJADOS POR LOS PRETEST Y LOS POSTEST

SUJETOS	Areas de conocimiento							
	11		12		13		14	
	+	*	+	*	+	*	+	*
1	100%	100%	0%	100%	66.66%	100%	0%	100%
2	25%	100%	0%	25%	66.66%	100%	0%	100%
3	25%	100%	0%	100%	66.66%	100%	0%	100%
4	25%	100%	0%	100%	66.66%	100%	0%	100%
5	25%	100%	0%	100%	66.66%	100%	0%	100%

SUJETOS	14		15		16		17		18	
	+	*	+	*	+	*	+	*	+	*
1	40%	100%	14.28%	71.42%	0%	66.66%	100%	100%	100%	100%
2	40%	100%	14.28%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%
3	40%	100%	14.28%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	100%
4	60%	100%	0%	100%	0%	66.66%	0%	100%	0%	100%
5	40%	80%	14.28%	100%	0%	0%	100%	100%	100%	100%

+ = Pretest

* = Posttest

EXPLICACION DE LA TABLA 13.

En el pretest:

En las áreas de conocimiento: 11, 12, 14 (este es el 1º catorce), 14 (el 2º), 15, 16, no llegaron al 50%; en el área de conocimiento: 13, sabían en forma mediocre los conocimientos impartidos; en las áreas de conocimiento: 17, 18, la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

En el postest:

En las áreas de conocimiento: 11, 12, 13, 14 (1º catorce), 14 (2º catorce), 15, 17, 18, la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos; en el área de conocimiento: 16, dos sujetos sabían en forma mediocre los conocimientos impartidos, otros dos sabían los conocimientos impartidos, el restante no llegó al 50%.

TABLA 14. DATOS ARROJADOS POR LOS PRETEST Y LOS POSTEST

Areas de conocimiento

S U J E T O S	19		20		T O T A L	
	+	*	+	*	+	*
1	40%	80%	0%	100%	40.52%	89.27 %
2	0%	80%	0%	0%	24.01%	75.23 %
3	40%	100%	0%	100%	21.74%	100 %
4	0%	100%	0%	100%	11.18%	97.22 %
5	40%	100%	0%	100%	22.34%	84.76 %

+ = Pretest

* = Posttest

EXPLICACION DE LA TABLA.

En el pretest:

En las áreas de conocimiento: 19, 20, no llegaron al 50%.

En el posttest:

En las áreas de conocimiento: 19, 20, la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

En los porcentajes obtenidos en toda la prueba, observamos que antes del curso no llegaron al 50% y después del mismo la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

C A P I T U L O . III
CONCLUSIONES, SUGERENCIAS Y
LIMITACIONES

Conclusiones

Inicialmente se hablará de este estudio considerado como un antecedente al cual puedan referirse las personas interesadas, posteriormente se considerarán los datos obtenidos en esta investigación en particular, comencemos pues:

1. El emplear el análisis experimental de la conducta con el método A-B seguimiento proporciona información válida, de acuerdo al conductismo, sobre la aplicación del aprendizaje
2. Aún cuando los resultados sólo son válidos para la muestra empleada, el evaluador puede tomarlo como modelo acoplando las características, que en este trabajo fueron provechosas, al curso que le interesa, por tanto, deberá:
 - a) Tomar línea base
 - b) Correr el curso
 - c) Tomar seguimiento

Las tres fases anteriores deben ser tomadas inmediatamente o con el menor tiempo entre una y otra para evitar una mayor contaminación de la que ya existe por las variables extrañas.

Si se realizan eficazmente los incisos anteriores, se

obtendrá una base sólida para decidir acertadamente si el curso bajo las circunstancias en que fue implementado alteró o no el comportamiento de los sujetos.

3. Este tipo de evaluación es costosa en tiempo, esfuerzo y dinero, sin embargo, se justifica dado que se realiza sólo una vez y se infiere que en los demás cursos que sean iguales, en la misma empresa y con sujetos similares, se obtendrán resultados semejantes.

Ahora trataremos solamente de los datos obtenidos en este trabajo:

Para hacer las conclusiones de cada tema del curso se siguió el siguiente criterio:

En el escenario de trabajo, cuando había tres o más sujetos que emitían en porcentajes entre 51 y 100:

- A) El 50% o menos de las conductas contenidas, se indicó que no llegaron al 50%
- B) Del 51 al 74% de los comportamientos, se señaló que la conducta se exhibió en forma mediocre o irregular
- C) Del 75 al 100% de los comportamientos contenidos, se dijo que la generalidad marca que se estaba exhibiendo la conducta.

En el pretest-posttest:

Cuando había tres o más sujetos que sabían el 50% o menos de las conductas se indicó que no llegaron al 50% en ese tema del curso. Cuando tres o más sujetos sabían entre el 51 y el 74% de los comportamientos se señaló que sabían en forma mediocre los conocimientos impartidos. Y cuando sabían entre el 75 y -

100% de las conductas se dijo que la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos en ese tema.

El mismo criterio se siguió para hacer las conclusiones de los totales solo que se especificó que fué con todo el curso.

Línea base:

En los temas: "Lo que debes hacer al hablar por teléfono", "Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio", "Tus directorios", "Cuidados físicos para el teléfono", no llegaron al 50%. En todo el curso: no llegaron al 50%.

Esto quiere decir que antes del curso no emitían en su escenario de trabajo las conductas contenidas en el primero

Pretest:

En los temas: "Lo que debes hacer al hablar por teléfono", "Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio", "Cuidados físicos para el teléfono", no llegaron al 50%. En: "Tus directorios", sabían en forma mediocre los conocimientos impartidos. En todo el curso: no llegaron al 50%.

Lo cual significa que en el pretest no sabían lo que se les enseñaría en el curso.

Postest:

En los temas: "Lo que debes hacer al hablar por teléfono", "Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio", "Tus directorios", "Cuidados físicos para el teléfono", la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos. En todo el curso: la generalidad marca que sabían los conocimientos impartidos.

O sea que después del curso si sabían lo que éste contuvo.

Seguimiento:

En los temas: "Lo que debes hacer al hablar por teléfono", "Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio", "Tus directorios", "Cuidados físicos para el teléfono", no llegaron al 50%. En todo el curso: no llegaron al 50%.

Lo anterior nos dice que después del curso no ejecutaban en su medio laboral los comportamientos comprendidos en el entrenamiento.

Observamos que pese a que los conocimientos en el posttest aumentaron en comparación con el pretest, las emisiones en el escenario de trabajo fueron similares antes y después del curso. No podemos afirmar que la diferencia en ambas pruebas se deba al curso debido a la falta de control de las variables extrañas, por la misma razón tampoco diremos que este por sí mismo no funcionó, sino que el entrenamiento, bajo las circunstancias en que fue implementado, no justificó el presupuesto que para él se destinó.

Limitaciones

1. No fue posible realizar la investigación con nueve sujetos como se tenía planeado, ya que los teléfonos de cuatro de ellos presentaban fallas.
2. Debido a que no se consiguió que las secretarias asistieran en sábado, se tuvo que realizar el pretest y el posttest en forma escrita y no mediante simulaciones. Entre semana no podía ser ya que se necesitaban cinco días completos para -

examinar a todas las secretarias en el pretest y otros tantos para aplicarles el postest, en caso de que la empresa - hubiese estado en condiciones de "prestarnos" dos días a ca da secretaria sólo para nuestro estudio y hubiera existido contaminación, ya que no se habría dado el curso el mismo - día en que se terminó de tomar línea base y no se habría co menzado a tomar el seguimiento al día siguiente de dar el cur so.

No es lo mismo una situación semejante a la situación - real de trabajo que una prueba escrita y esto puede repercu ti r en que los sujetos pueden decir como hacerlo pero pue - den no hacerlo bien

3. Estos datos son generalizables única y exclusivamente para esta población en la medida en que en una nueva aplicación que se hiciera del mismo evento tendríamos resultados idénticos, esto es, poblaciones similares, en la misma empresa y bajo las mismas condiciones

Sugerencias

1. Trabajar sólo con las conductas principales. No es necesario trabajar con tantas como en este estudio.
2. Hacer un estudio piloto para percibir en forma real la situa ción ya que no fue suficiente una planeación tan exhaustiva en la que se incluyeron soluciones anticipadas a los problemas que pudieran presentarse y confirmación con el subdirector de capacitación de que se podía realizar todo lo que se proyectaba. En este punto cabe señalar que una vez que se - hizo tanto el entrenamiento para los observadores como la fa se investigación, el subdirector y los gerentes ayudaron en

todo lo que pudieron pero aún así el estudio tuvo limitaciones.

3. Seguir haciendo evaluaciones usando la observación sistemática de acuerdo al conductismo para:
 - a) determinar qué tipos de cursos funcionan; hasta qué punto lo hacen, con cuales personas y en qué empresas.
 - b) seguir buscando alternativas para llevar al campo práctico la evaluación
4. A objeto de reducir costos en la evaluación, encomendarle la tarea a personas que sobre este tema realicen su servicio social (en las empresas del sector público) y/o tesis (tanto en las ya mencionadas como en las de la iniciativa privada)
5. Hacer el pretest - postest mediante simulaciones

A N E X O S

A N E X O 1

U S O

C O R R E C T O

D E L T E L E F O N O

O B J E T I V O

1. Podrá recibir y efectuar todas las llamadas telefónicas en forma cortés y eficiente.
2. Escribirá las reglas de cortesía telefónica.

EJEMPLO DE PRUEBA DE APTITUD

Deberá contestar la prueba que se le presente, en la cual se harán hasta un máximo de 15 preguntas relacionadas con los objetivos antes señalados, y se pedirá que demuestre su habilidad para usar el teléfono correctamente.

RECURSOS

Película "Cortesía telefónica".

CONTENIDO

	<u>PAGINA</u>
Introducción.	1
Reglas de la Cortesía Telefónica.	2, 3
Contesta Rápidamente.	4
Identifícate.	5, 6
Importancia de la voz por teléfono.	7
Toma nota y repite los mensajes que recibas.	8, 9
Transfiere las llamadas correctamente.	10, 11
Despídete agradablemente.	12
Tus Directorios.	13
Cómo hacer llamadas para tu jefe.	14, 15
Cómo filtrar las llamadas para tu jefe.	16
Cuidados físicos del teléfono.	17
Recuerda siempre esto.	18, 19

INTRODUCCION

En la vida de negocios y dentro de la época actual, el teléfono tiene importancia vital; por ello, la secretaria está obligada a poner en su manejo, lo mejor de ella; es decir, su personalidad y eficacia.

La personalidad telefónica de la secretaria se manifiesta a través de la cortesía, de su habilidad para recibir, hacer y pasar llamadas, de su habilidad para filtrarlas y también a través de su conversación y de su voz.

La cortesía, factor primario en toda relación humana venturosa, se hace más imperiosa en el uso del teléfono, ya que los interlocutores no tienen más contacto que una agradable voz y una delicada y adecuada frase. Esta cortesía debe manifestarse también para agrado personal y para todas las personas ubicadas alrededor de la secretaria, ya que por su actuación y forma de usar el teléfono precisará su eficacia y su personalidad.

El usar el teléfono correctamente determina la diferencia entre una ganancia y una pérdida para el BANCO B. C. H., S. A. Clientes, visitantes, etc., satisfechos con nuestro servicio serán nuestros mejores promotores.

REGLAS DE LA CORTESIA TELEFONICA

1. Contesta las llamadas con rapidez.
2. Identifica a la Institución, Departamento y a tí misma.
3. Ten listos lápiz y formatos de recado telefónico.
4. Habla de manera gentil, clara, despacio, con voz natural y bien modulada.
5. Capta el estado de ánimo de la persona que llama.
6. No interrumpas ni te muestres impaciente. Escucha con atención. No hagas que la otra persona tenga que estar repitiendo lo que dice porque no le has puesto la debida atención.
7. Repite, durante la conversación, dos o tres veces el nombre de la persona que llama.
8. Toma nota y repite todos los mensajes que recibas.
9. No trates de hablar con un cigarro o lápiz en la boca.
10. Usa las palabras de cortesía: Por favor, gracias, perdó ne, etc.
11. Transfiere las llamadas correctamente.
12. Cuando tengas que separarte de tu escritorio, encarga a alguna persona que tome tus llamadas. Deja instruccio--nes respecto a dónde se te puede localizar por teléfono y cuándo volverás.
13. Al pedir a la persona que llama que espere, debes decir: "Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la informa--ción?", y espera la contestación. Cuando regreses al

teléfono, da las gracias por la espera. Si el obtener la información te lleva algún tiempo, ofrece llamar después, pero hazlo.

14. Si por algún motivo tienes que dejar la bocina, debes hacerlo en forma delicada.
15. Cuando hayas terminado de hablar, deberás decir "Muchas gracias señor X" o "Hasta luego", en una forma agradable y coloca la bocina con cuidado. Deja que la persona que llamó cuelgue primero.

CONTESTA RAPIDAMENTE

Cuando suene el timbre del teléfono, apresúrate a contestar. Hazlo después del primer timbrazo si es posible. Toma en _ cuenta que a las personas les desagrada que las hagan espe - rar.

Acuérdate de interrumpir toda conversación desde el momento_ en que vayas a tomar el aparato y no te olvides del papel y_ lápiz para tomar nota.

El timbre del teléfono obliga a poner en acción tu sonrisa _ de bienvenida, aún antes de saber quien es la persona que _ llama.

IDENTIFICATE

En los lugares en que tenemos conmutador, la telefonista o _
recepcionista recibe inicialmente todas las llamadas, contestando: "BANCO B. C. H., S. A., a sus órdenes", terminando la frase en una forma suficientemente agradable.

Al llegar la llamada a tu extensión, deberás identificar a _
tu dependencia y a tí misma, contestando así: "Gerencia de _
Promoción - habla la señorita Robles".

Si el teléfono es directo, deberás identificar a la Institu-
ción, nombre de la dependencia, luego el tuyo propio.

"BANCO B. C. H., S. A., Gerencia de Promoción, habla la seño-
rita Robles".

Nunca digas "bueno", "¿diga?" y menos "siiiii...".

Esto facilita a la persona que llama el conversar, sin tener que preguntar ¿A dónde hablo?, ¿Qué departamento representa usted? o ¿Quién habla?, si llamas a alguien, la manera de _
identificarte será esta: "La señorita Robles, de la Gerencia de Promoción".

Las llamadas de las personas que piden comunicarse con tu je-
fe, requieren en una forma muy atenta, les preguntes: ¿Sería tan amable de decirme quién le llama?.

Nunca digas: "¿De parte de quién?, ¿Quién le llama?, ¿Quién _
habla?, ni ¿De dónde habla?".

IMPORTANCIA DE LA VOZ POR TELEFONO

En una conversación telefónica, la única forma de demostrar interés es usando un tono cordial y agradable de voz.

Para ello, debes:

- Sostener la bocina a unos tres centímetros de distancia de tus labios.
- Evita que tu voz se vuelva mecánica y sin expresión.
- Habla en un tono de conversación cordial.
- No necesitas gritar, no hables más alto ni bajo, de lo que hablarías en una conversación normal.
- Habla con claridad y corrección.

Recuerda que una voz amigable hace amigos, además de que cuando hablas por teléfono, lo único que puede dar una imagen tuya y del Banco, a quien la escucha, es tu voz.

TOMA NOTA Y REPITE LOS MENSAJES QUE RECIBAS

Usa las formas de Recado Telefónico (FOG-123), que suministra el Departamento de Almacén.

Al escribir los detalles de un mensaje, se deben observar los siguientes pasos:

1. Pregunta el nombre de la persona que llama y su número telefónico.

Para evitar ofender a la persona que llama, pide la información que necesites sin exigirla.

Utiliza expresiones tales como: "¿Me podría dar su nombre?" en lugar de "¿Cuál es su nombre?", "¿Tiene el señor Ramos su número de teléfono?" en lugar de "¿Cuál es su número?".

2. Para deletrear nombres difíciles, es muy útil usar palabras clave para distinguir letras que suenan parecidas en el teléfono. Ejemplo: "A, de Alicia", "B, de Bertha", etc.

3. Para evitar la posibilidad de errores o malas interpretaciones, repite el mensaje a la persona que llama.

Lo más importante que se debe repetir es:

- a) El nombre de la persona que llama.
- b) Su número telefónico.
- c) Si se fija una fecha, repite el día, la hora y el lugar de la cita.
- d) Cantidades, números de cuenta, números de pedido, etc.

NOTA: Es conveniente usar una hoja de papel carbón en la libreta de Recados Telefónicos. Así, podrás colocar el original en el escritorio de tu jefe y conservar la copia, de esta manera si tienes que comunicar a tu jefe posteriormente, tendrás la información necesaria a la mano.

TRANSFIERE LAS LLAMADAS CORRECTAMENTE

Nunca pases una llamada si tú puedes atenderla. Canaliza las llamadas que no puedas atender, con la Dependencia y persona indicada.

Informa a quien llama lo que vas a hacer: "No cuelgue por favor, voy a pasar su llamada a la extensión 540, con el señor X".

Si la extensión marca ocupada, indica a la persona que espera, que vas a pasar su llamada al conmutador y que allí la comunicarán con la extensión 540 y que entonces pida hablar con el señor X.

Cuando es necesario transferir una llamada de una extensión a otra marca despacio el número, a fin de evitar que la llamada se corte.

Debes estar segura, de que estás transfiriendo la llamada a la extensión y persona indicada.

Si tu teléfono es directo, indica a la persona que llama el número telefónico, extensión y nombre de la persona que puede atenderla.

DESPIDETE AGRADABLEMENTE

Al terminar la conversación, hazlo sin apuros, cortésmente y termina con una frase amable como: "Gracias por llamar" y "Gracias por la información" .

Si quien llama se despide primero, dirás "Gracias" o "Hasta luego" .

Deja que la persona que llamó cuelgue primero, cuelga suavemente la bocina, la persona que inició la llamada es la que debe darla por terminada.

TUS DIRECTORIOS

Procura tenerlos siempre actualizados, limpios, claros y correctos. Puede ser que algún día necesites faltar y nadie pueda comunicarse con nadie, porque no entiendan tus directorios.

En el directorio personal de tu jefe, si es necesario, ten referencias cruzadas, es decir: nombre de persona y empresa y nombre de empresa y persona, así no existe confusión.

ACOSTA LOPEZ PEDRO

Nacional de Drogas, S.A.

Teléfono: 514-90-63

Exts: 114 y 115

NACIONAL DE DROGAS, S.A.

Sr. Pedro Acosta López

Teléfono: 514-90-63

Exts: 114 y 115

COMO HACER LAS LLAMADAS PARA TU JEFE

Cuando haces una llamada, es tu privilegio obtener que la __
persona a quien llamas tome la bocina antes que lo haga tu __
jefe. Ejemplo:

Supongamos que llamas al señor Ramírez, de parte de tu jefe __
el señor Cruz:

"¿Está el señor Ramírez?, el señor Cruz, Gerente sucursal __
Viga, del BANCO B.C.H., S.A., desea hablar con él" .

Entonces la secretaria pondrá en la línea al señor Ramírez.

"¿Señor Ramírez?, gracias, permítame:

Pasa la llamada a tu jefe.

"Aquí está el señor Ramírez, señor Cruz" .

Establece la comunicación inmediatamente.

Ten cuidado en no hacer esperar a la persona que llamas, de __
la misma manera, no hacer que tu jefe espere en la línea inú __
tilmente. Cuando llames a una persona cuya secretaria sea __
eficaz, no habrá dificultad, porque entre las dos establece __
rán la comunicación de sus respectivos jefes rápidamente.

Naturalmente, hay excepciones a esta regla. Cuando se hace __

una llamada a un amigo personal de tu jefe o a alguien a quien se trata con especial deferencia, como por ejemplo a un alto ejecutivo, debes comunicar a tu jefe tan pronto como esté lista la secretaria de la persona a quien llamas. Informa a tu jefe:

"El señor Ramírez tomará la comunicación inmediatamente" .

Algunas secretarias sencillamente no ponen a sus jefes en la línea hasta que la persona que los llama se encuentre en la misma. Si es ésta la actitud de la secretaria que llama, no insistas en lo contrario, comunica a tu jefe con la secretaria. Sin ninguna duda ella está siguiendo las instrucciones que se le han dado.

COMO FILTRAR LAS LLAMADAS PARA TU JEFE

El filtrar las llamadas es mucho más complicado que contestar el teléfono de tu jefe. Muchos jefes no requieren que se filtren sus llamadas, pero algunos se encuentran en posiciones vulnerables y, por lo tanto, tienen que filtrar sus llamadas, o se pasarían el tiempo contestando a llamadas sin importancia.

Una forma cortés de preguntar quién llama es:

¿Puede decirme por favor, quién le llama?.

Una persona correcta casi nunca rehúsa dar su nombre, y no sólo lo dice su nombre, sino que brevemente indica qué asunto desea tratar.

Sin embargo, si la persona que llama no quiere dar su nombre, tiene el derecho de insistir en una forma cortés, pero firme, para que lo haga. No estás obligada a pasar una llamada sin antes investigar quién llama y qué asunto desea tratar.

Si la persona que llama insiste en ocultar su nombre, puedes decirle en un tono muy cortés:

"Lo siento mucho, pero el señor Ramos está ocupado ahora con una persona. Si no quiere usted decirme quién llama, le sugiero que le escriba directamente a él y marque su carta "personal", yo se la entregaré en cuanto llegue" .

Según te vayas familiarizando con los asuntos y personas que trata tu jefe, tendrás que hacer uso de tu propio juicio para determinar cuáles son las llamadas que debes pasar a tu jefe. Si descubres que la llamada solamente será una pérdida de tiempo para él, maneja el asunto a tu discreción.

CUIDADOS FISICOS PARA TU TELEFONO

Trata de tener tu teléfono o teléfonos en un lugar seguro, fuera del tráfico natural e interno de papeles, libros, carpetas, etc., que hay encima de tu escritorio, para que no se caiga.

Mantenlo siempre limpio, especialmente si es de color claro. Para limpiarlo usa un lienzo húmedo y jabón, nunca alcohol. Da mala impresión un teléfono descuidado.

Recuerda también el de tu jefe.

Nunca trates de arreglarlo; llama siempre al técnico.

RECUERDA SIEMPRE ESTO

Tu éxito al manejar las llamadas telefónicas depende en gran parte del esfuerzo para pensar en lo que estás haciendo y de tu sentido común.

Recuerda que los buenos modales son aún más necesarios al hacer una llamada telefónica que en una conversación frente a frente.

Aplicando toda la información contenida en este módulo, determinarás la diferencia que existe entre la secretaria que usa el teléfono simplemente para hablar y la que lo emplea con fineza, con auténtica categoría.

Tómate un minuto para meditar sobre lo que hay tras el uso efectivo del teléfono. Puedes estar segura que obtendrás las mayores ventajas posibles del teléfono si tan sólo recuerdas la palabra clave: DICE. He aquí su significado:

Dicción

Iniciativa

Cortesía

Eficiencia

Cuando se habla por teléfono, la voz tiene que llevar el mensaje. La persona no puede ayudarse con gestos y expresiones

faciales. La DICCIÓN es más importante en el teléfono que en cualquier otra comunicación. Cada llamada telefónica es diferente. Los problemas telefónicos requieren una respuesta inmediata y acertada.

Será necesario emplear toda tu INICIATIVA en cada nueva situación que se te presente.

Una persona descortés en el teléfono, más que por cualquier otro factor, puede hacer que BANCO B. C. H. , S.A., pierda clientes e imagen. La CORTESIA al atender las llamadas telefónicas es primordial para cualquiera que forme parte de nuestro Banco.

El servicio telefónico cuesta dinero. El empleo descuidado del servicio telefónico es una pérdida de dinero. La EFICIENCIA en el teléfono debe ser una de las más importantes habilidades de toda secretaria.

Piensa en el lema "Mejorando el servicio con una sonrisa", y aplícalo efectivamente cada vez que hagas o recibas una llamada telefónica.

A N E X O 2

TITULO

Se queda como está

OBJETIVO GENERAL

Que el participante realice en su situación de trabajo las conductas contenidas en los apuntes llamados "uso correcto del telefono" sin ayuda de ningún tipo sin error y de acuerdo a estos.

PRUEBA

Deberá presentar el pretest y el postest.

RECURSOS

Película "Cortesía telefónica".

CONTENIDO

Introducción

TEMA I. Lo que debes hacer al hablar por teléfono.

Reglas de la Cortesía Telefónica.

Contesta Rápidamente.

Identifícate.

Importancia de la Voz por Telefono.

Toma Nota y Repite los Mensajes que Recibas.

Transfiere las llamadas correctamente.

Cómo hacer llamadas para tu jefe.

Como filtrar las llamadas para tu jefe.

Despídete agradablemente.

TEMA II. Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio.

Lo que debes hacer cuando tengas que separarte de tu escritorio.

TEMA III. Tus directorios.

Tus directorios.

TEMA IV. Cuidados físicos para el teléfono.

Cuidados físicos del teléfono.

Recuerda siempre esto.

Recuerda siempre esto.

INTRODUCCION

Se queda como está

TEMA I

LO QUE DEBES HACER AL HABLAR POR TELEFONO

OBJETIVO ESPECIFICO: Que el participante realice (cadena) las acciones señaladas en el manual del curso dentro de su horario laboral sin omitir ninguno de los pasos indicados para las diferentes situaciones enfatizadas en el entrenamiento.

REGLAS DE LA CORTESIA TELEFONICA

1. Contesta las llamadas con rapidez, hazlo después de el primer timbrado si es posible.

2. Identifica lo que debas identificar (institución, departamento, a ti misma) según corresponda y en el orden que corresponda, de acuerdo a las diferentes situaciones.

3. Ten listos lápiz y formatos de recado telefónico.

4. Habla de manera gentil, clara, despacio, con voz natural y bien modulada.

5. Capta el estado de ánimo de la persona que llama.

6. No interrumpas.

7. No hagas que la otra persona tenga que estar repitiendo lo que dice porque no le has puesto la debida atención.

8. Repite, durante la conversación, dos o tres veces el nombre de la persona que llama.

9. Toma nota y repite todo el mensaje que recibas, y repite por segunda vez:

a) El nombre de la persona que llama

b) Su número telefónico

c) Si se fija una fecha, repite el día, la hora y el lugar de la cita

d) Cantidades, números de cuenta, números de pedido, etc,

10. No trates de hablar con un cigarro o lápiz en la boca.

11. Usa las palabras de cortesía: por favor, gracias, perdona, durante la conversación.

12. Transfiere las llamadas correctamente.

13. Al pedir a la persona que llama que espere, debes decir: "Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?", y es para la contestación. Cuando regreses al teléfono, da las gracias por la espera. Si el obtener la información te lleva algún tiempo, ofrece llamar después, pero hazlo.

14. Si por algún motivo tienes que dejar la bocina, no sueltes el brazo del teléfono hasta después de que lo hayas colocado encima del escritorio o de donde lo vayas a colocar.

15. Al terminar la conversación, hazlo sin hablar ninguna frase que diga o de a entender que tienes prisa o que tienes otras cosas que hacer, y termina con una de estas dos frases amables: "Gracias por llamar" o "gracias por la información" según sea el caso.

La secretaria debe terminar la conversación primero si ella -- inició la llamada.

La secretaria debe colgar primero si ella inició la llamada.

Al despedirse quién llama, dirás "Gracias" o "Hasta luego" según sea el caso.

Si la otra persona fue la que inició la llamada, es ella la que debe terminar la conversación primero.

Si la otra persona fue la que inició la llamada es ella la que debe colgar primero.

Cuelga la bocina en la siguiente forma: no sueltes el brazo -- del teléfono hasta después que lo hayas colocado encima de la caja

del teléfono, de modo que aplaste hasta el fondo los botones que, al quitarles el brazo del teléfono de encima, salen hacia arriba y poco tiempo después, se oye en el teléfono la línea telefónica.

CONTESTA RAPIDAMENTE

Se queda como está

IDENTIFICATE

En los lugares en que tenemos conmutador, la telefonista o recepcionista recibe inicialmente todas las llamadas, contestando: - - "BANCO B.C.H., S. A., a sus órdenes", terminando la frase en la siguiente forma: Las tres últimas letras de la frase ("nes") las dice en un tono de voz más bajo que el tono que empleo para decir el resto de la oración; además, las 2 penúltimas letras ("ne") las dice pro longándolas en la forma siguiente: ordennneees

Al llegar la llamada a tu extensión, deberás identificar a tu dependencia y a ti misma, contestando así: "Gerencia de Promoción -- habla la señorita Robles".

Si el teléfono es directo, deberás identificar a la institución, nombre de la dependencia, luego el tuyo propio.

"BANCO B. C. H., S. A., Gerencia de Promoción, habla la señorita Robles".

Nunca digas "bueno", "¿diga?" y menos "siiii...".

Esto facilita a la persona que llama el conversar, sin tener -- que preguntar ¿A donde hablo?, ¿Que departamento representa usted? o ¿Quién habla?, si llamas a alguien, la manera de identificarte será esta: "La señorita Robles, de la Gerencia de Promoción".

IMPORTANCIA DE LA VOZ POR TELEFONO

Se queda como está

TOMA NOTA Y REPITE LOS MENSAJES QUE RECIBAS

Usa las formas de Recado Telefónico (FOG-123), que suministra - el Departamento de Almacén.

Al escribir los detalles de un mensaje, se deben observar los - siguientes pasos:

1. Pregunta el nombre de la persona que llama y su número telefónico.

Para evitar ofender a la persona que llama, pide la información que necesites sin exigirla.

Utiliza esta expresión: "¿Me podría dar su nombre?" en lugar de "¿Cuál es su nombre?", y esta expresión "¿Tiene el señor Ramos su número de teléfono?" en lugar de "¿Cuál es su número?".

Para deletrear nombres difíciles, debes usar palabras clave para distinguir letras que suenan parecidas en el teléfono. Ejemplo: "A, de Alicia", "B, de Bertha", etc.

2. Para evitar la posibilidad de errores o malas interpretaciones, repite todo el mensaje a la persona que llama
Y repite por segunda vez, lo siguiente:

- a) El nombre de la persona que llama
- b) Su número telefónico
- c) Si se fija una fecha, repite el día, la hora y el lugar de la

cita.

d) Cantidades, números de cuenta, números de pedido, etc.

NOTA: Debes usar una hoja de papel carbón en la libreta de Recados _
Telefónicos. Debes colocar el original en el escritorio de tu
jefe y conservar la copia, de esta manera si tienes que comunicar
a tu jefe posteriormente, tendrás la información necesaria
a la mano.

TRANSFIERE LAS LLAMADAS CORRECTAMENTE

Nunca pases una llamada si tu puedes atenderla. Canaliza las llamadas que no puedas atender, con la Dependencia y persona indicada.

Informa a quien llama lo que vas a hacer, dile la siguiente frase: "No cuelgue por favor, voy a pasar su llamada a la extensión X", ("X" = número de la extensión correspondiente) "con el señor X" - - ("X" = nombre de la persona correspondiente).

Si la extensión marca ocupada, indica a la persona que espera, que vas a pasar su llamada al conmutador y que allí la comunicarán con la extensión "X" y que entonces pida hablar con el señor X.

Cuando es necesario transferir una llamada de una extensión a otra, marca el número en la siguiente forma:

Para marcar el 1º número mete el dedo en el orificio del disco del teléfono que corresponda al número que quieres marcar lleva con tu dedo el disco del teléfono hasta que tu dedo choque con el tope, después que tu dedo choque con el tope, saca el dedo, espera a que el disco regrese, después que el disco termine de regresar, puedes repetir todo lo anterior, solo que ahora, en lugar de marcar el 1º número, marcarás el 2º número que deseas marcar, después que termines toda la operación, puedes marcar el 3º número, etc., hasta que termines de marcar toda la serie de números que deseas marcar.

Si marcas en la forma como se te está indicando evitarás que la llamada se corte.

Debes estar segura, de que estás transfiriendo la llamada a la extensión y persona indicada.

Si tu teléfono es directo, indica a la persona que llama el número telefónico, extensión y nombre de la persona que puede atenderla.

COMO HACER LAS LLAMADAS PARA TU JEFE

Cuando haces una llamada, es tu privilegio obtener que la persona a quien llamas tome la bocina antes que lo haga tu jefe. Ejemplo:

Supongamos que llamas al señor Ramírez, de parte de tu jefe el señor Cruz:

"¿Está el señor Ramírez?, el señor Cruz, Gerente sucursal Viga, del BANCO B.C.H., S. A., desea hablar con él".

Entonces la secretaria pondrá en la línea al señor Ramírez.

"¿Señor Ramírez?, gracias, permítame.

Pasa la llamada a tu jefe.

"Aquí está el señor Ramírez, señor Cruz".

Establece la comunicación inmediatamente.

Ten cuidado en no hacer esperar a la persona que llamas, de la misma manera, no hacer que tu jefe espere en la línea inútilmente. Cuando llares a una persona cuyasecretaria sea eficaz, no habrá dificultad, porque entre las dos establecerán la comunicación de sus respectivos jefes rápidamente.

Naturalmente, hay excepciones a esta regla. Cuando se hace una llamada a un amigo personal de tu jefe o a alguien a quien se trata con especial deferencia, como por ejemplo a un alto ejecutivo, debes comunicar a tu jefe tan pronto como esté lista la secretaria de la -

persona a quien llamas. Informa a tu jefe:

"El señor Ramírez tomará la comunicación inmediatamente".

Algunas secretarias sencillamente no ponen a sus jefes en la -- línea hasta que la persona que los llama se encuentre en la misma. - Si es ésta la actitud de la secretaria que contesta, no insistas en lo contrario, comunica a tu jefe con la secretaria. Sin ninguna duda ella está siguiendo las instrucciones que se le han dado.

COMO FILTRAR LAS LLAMADAS PARA TU JEFE

El filtrar las llamadas es mucho más complicado que contestar - el teléfono de tu jefe. Muchos jefes no requieren que se filtren -- sus llamadas, pero algunos se encuentran en posiciones vulnerables - y, por lo tanto, tienen que filtrar sus llamadas, o se pasarían el - tiempo contestando a llamadas sin importancia.

Utiliza siempre la siguiente frase para preguntar quién llama - de esta manera preguntará en forma cortés.

¿Puede decirme por favor, quién le llama?

Nunca digas: "¿De parte de quién?, ¿Quién le llama?, ¿Quién -- habla?, ni ¿De donde habla?.

Una persona correcta casi nunca rehúsa dar su nombre, y no solo dice su nombre, sino que brevemente indica que asunto desea tratar.

Sin embargo, si la persona que llama no quiere dar su nombre, - tiene el derecho de insistir para que lo haga. No estás obligada a _ pasar una llamada sin antes investigar quién llama y que asunto de-- sea tratar.

Si la persona que llama insiste en ocultar su nombre, dile lo - siguiente:

"Lo siento mucho, pero el señor Ramos está ocupado ahora con -- una persona. Si no quiere usted decirme quién llama, le sugiero que le escriba directamente a él y marque su carta "personal", yo se la _

entregaré en cuanto llegue".

Al decir ésto, hazlo en la siguiente forma:

Dí toda la oración en el mismo tono de voz, pero, las siguientes palabras dílas en un tono de voz más bajo: "mucho", "le sugiero" que le escriba directamente a él y marque su carta "personal", "

Según te vayas familiarizando con los asuntos y personas que trata tu jefe, tendrás que hacer uso de tu propio juicio para determinar cuales son las llamadas que debes pasar a tu jefe. Si descubres que la llamada solamente será una pérdida de tiempo para él, maneja el asunto a tu discreción.

DESPIDETE AGRADABLEMENTE

Al terminar la conversación, hazlo sin hablar ninguna frase que diga o de a entender que tienes prisa o que tienes otras cosas que hacer, y termina con una de estas dos frases amables: "Gracias por llamar" o "Gracias por la información" según sea el caso.

La secretaria debe terminar la conversación primero si ella inició la llamada.

La secretaria debe colgar primero si ella inició la llamada.

Al despedirse quien llama, dirás "Gracias" o "Hasta luego" según sea el caso.

Si la otra persona fue la que inició la llamada, es ella la que debe terminar la conversación primero.

Si la otra persona fue la que inició la llamada es ella la que debe colgar primero.

Cuelga la bocina en la siguiente forma: no sueltes el brazo del teléfono hasta después que lo hayas colocado encima de la cajadel teléfono, de modo que aplasté hasta el fondo los botones que, al quitarles el brazo del teléfono de encima, salen hacia arriba y poco tiempo después, se oye en el teléfono la línea telefónica.

TEMA II

LO QUE DEBES HACER CUANDO TENGAS
QUE SEPARARTE DE TU ESCRITORIO

OBJETIVO ESPECIFICO: Que el participante realice todos los pasos indicados en el material del curso cada ocasión que requiera abandonar su lugar de trabajo.

LO QUE DEBES HACER CUANDO TENGAS

QUE SEPARARTE DE TU ESCRITORIO

Cuando tengas que separarte de tu escritorio, encarga a alguna persona que tome tus llamadas. Deja instrucciones respecto a donde se te puede localizar por teléfono y cuando volverás.

TEMA III

TUS DIRECTORIOS

OBJETIVO ESPECIFICO: Que el participante realice durante un mes calendario las funciones de manejo y cuidado de los directorios, sin omitir ningún detalle de las instrucciones comprendidas en los apuntes del curso cada ocasión que esté indicado durante una jornada de trabajo.

TUS DIRECTORIOS

Debes tenerlos siempre actualizados, limpios, claros y correctos. Puede ser que algún día necesites faltar y nadie pueda comunicarse con nadie, porque no entiendan tus directorios.

Para mantenerlos actualizados escribe los nombres, teléfonos, etc. que debas anotar en ellos si te es posible tan pronto como recibas nuevos nombres, teléfonos, etc., que debas anotar en el directorio. Para mantenerlos limpios no te equivoques al anotar nombres, teléfonos, etc., de modo que los directorios no tengan borrones. Para mantenerlos claros escribe en ellos con letra que entiendas tú y tu jefe. Para mantenerlos correctos escribe lo que debas escribir en el lugar correspondiente.

En el directorio personal de tu jefe, si es necesario, ten referencias cruzadas, es decir: en una referencia escribe primero el nombre de la persona, comenzando por su apellido paterno, abajo de éste escribe el nombre de la empresa, abajo de éste escribe el teléfono y abajo del teléfono escribe la extensión; en otra referencia - escribe primero el nombre de la empresa, abajo de éste escribe el nombre de la persona comenzando por su nombre, abajo de éste escribe el teléfono y abajo del teléfono escribe la extensión, así no existe confusión.

ACOSTA LOPEZ PEDRO
Nacional de Drogas, S. A.
Teléfono: 514-90-63
Exts.: 114 y 115

NACIONAL DE DROGAS, S. A.
Sr. Pedro Acosta López
Teléfono: 514-90-63
Exts.: 114 y 115

TEMA IV

CUIDADOS FISICOS PARA EL TELEFONO

OBJETIVO ESPECIFICO: Que el participante realice el "cuidado físico" de los aparatos telefónicos a su cargo sin omitir ningún detalle de las instrucciones comprendidas en los materiales del curso_ cada ocasión que esté indicado durante una jornada de trabajo.

CUIDADOS FISICOS PARA TU TELEFONO

Se queda como está

RECUERDA SIEMPRE ESTO

Se queda como está

A N E X O 3

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE -
INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUC-
TOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN -
LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y -
CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO						
			I	II	III	IV			
	9 a.m. a 11.30 a.m.		9-9.10 bloque 1	9.10-9.20 b. 2	9.20-9.30 b. 3	9.30-9.40 b. 4			
			9.40-9.50 bloque 8	9.50-10 b. 7	10-10.10 b. 6	10.10-10.20 b. 5			
			10.20-10.30 observador 1: registro electrico (grabadora), blo que 1						
			10.30-10.40 observador 1: registro electrico (grabadora), blo que 2						
			10.40-10.50 observador 1: cuestionario observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)						
			10.50-11.30 observador 2: lista checable (registrar conduc- tas: 3 clave Ni, 33 clave Opc)						
			10.50-11.30 observador 1: dejar de registrar y recibir						
			11.20-11.30 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto						
			11.30 a.m. a 2 p.m.			I	II	III	IV
						11.30-11.40 bloque 4	11.40-11.50 b. 3	11.50-12 b. 2	12-12.10 b. 1

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO				
			V	VI	VII	VIII	
			12.10-12.20 bloque 5	12.20-12.30 b. 6	12.30-12.40 b. 7	12.40-12.50 b. 8	
			12.50-13 observador 1: registro electrico (grabadora), Bloque 2 observador 2: registros electricos (camara fotografica)				
			13-13.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)				
			13.10-13.20 observador 1: Questionario observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)				
			13.20-14 observador 2: Lista checable (registrar conductas: 3 clave M1, 33 clave Opc)				
			13.20 observador 1: dejar de registrar				
			13.50-14 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto				
			I	II	III	IV	
			15.30-15.40 bloque 7	15.40-15.50 b. 8	15.50-16 b. 5	16-16.10 b. 6	
			W	VI	VII	VIII	
16.10-16.20 bloque 3	16.20-16.30 b. 4	16.30-16.40 b. 1	16.40-16.50 b. 2				
	3.30 p.m. a 6 p.m.						

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIAS	HDRARIO	Ss.	INTERVALO
			16.50-17 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)
			17-17.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)
			17.10-17.20 observador 1: cuestionario observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)
			17.20-18 observador 2: lista checable (registrar conductas: 3 clave NI, 33 clave Opc)
			17.20 observador 1: dejar de registrar y guardar los aparatos y/o materiales
			17.25-17.40 productos permanentes (registros en la hoja de el tecnico) (para los 3 sujetos)

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO						
			I	II	III	IV			
	9 a.m. a 11.15 a.m.		9-9.10 bloque 1	9.10-9.20 b. 2	9.20-9.30 b. 3	9.30-9.40 b. 4			
			V	VI	VII	VIII			
			9.40-9.50 bloque 8	9.50-10 b. 7	10-10.10 b. 6	10.10-10.20 b. 5			
			10.20-10.30 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)						
			10.30-10.40 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)						
			10.40-10.50 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)						
			10.50-11.5 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad						
			11.5-11.15 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto						
			11.30 a.m. a 1.45 p.m.			I	II	III	IV
						11.30-11.40 bloque 4	11.40-11.50 b. 3	11.50-12 b. 2	12-12.10 b. 1
V	VI	VII				VIII			
12.10-12.20 bloque 5	12.20-12.30 b. 6	12.30-12.40 b. 7				12.40-12.50 b. 8			
			12.50-13						

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO																
			12.50-13 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: registros electricos (camara fotografica)																
			13-13.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)																
			13.10-13.20 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)																
			13.20-13.35 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad																
			13.35-13.45 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto																
	3.30 p.m. a 3.50 p.m.		<table border="1"> <thead> <tr> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.30-3.40 bloque 7</td> <td>3.40-3.50 b. 8</td> <td>3.50-4 b. 5</td> <td>4-4.10 b. 6</td> </tr> <tr> <th>V</th> <th>VI</th> <th>VII</th> <th>VIII</th> </tr> <tr> <td>4.10-4.20 bloque 3</td> <td>4.20-4.30 b. 4</td> <td>4.30-4.40 b. 1</td> <td>4.40-4.50 b. 2</td> </tr> </tbody> </table>	I	II	III	IV	3.30-3.40 bloque 7	3.40-3.50 b. 8	3.50-4 b. 5	4-4.10 b. 6	V	VI	VII	VIII	4.10-4.20 bloque 3	4.20-4.30 b. 4	4.30-4.40 b. 1	4.40-4.50 b. 2
I	II	III	IV																
3.30-3.40 bloque 7	3.40-3.50 b. 8	3.50-4 b. 5	4-4.10 b. 6																
V	VI	VII	VIII																
4.10-4.20 bloque 3	4.20-4.30 b. 4	4.30-4.40 b. 1	4.40-4.50 b. 2																
			4.50-5 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)																
			5-5.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2																

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DEA	HORARIO	Ss.	INTERVALO
			observador 2: productos permanentes (formas de recado telefónico FOG-123)
			5.10-5.20 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)
			5.20-5.35 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad
			5.35-5.50 observador 1: dejar de registrar y guardar los aparatos y/o materiales observador 2: productos permanentes (registros en la hoja de el técnico)(para los tres sujetos)

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DA	HORARIO	Ss.	INTERVALO
	9 a.m. a 11.30 a.m.		9-9.30 observador 2: Lista checable (registrar con ductas: 3 clave Ni, 33 clave Opc)
			9.30-9.40 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)
			9.40-9.50 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)
			9.50-10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: registros electricos (camara fotografica)
			I II III IV
			10-10.10 10.10-10.20 10.20-10.30 10.30-10.40 bloque 1 b. 2 b. 3 b. 4
			V VI VII VIII
			10.40-10.50 10.50-11 11-11.10 11.10-11.20 bloque 8 b. 7 b. 6 b. 5
			11.20-11.25 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad
			11.25-11.30 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto
	11.30 a.m. a 2 p.m.		11.30-11.50 observador 2: Lista checable (registrar conductas: 3 clave Ni, 33 clave Opc)

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIAS	HORARIO	Ss.	INTERVALO												
			11.50-12 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)												
			12-12.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)												
			12.10-12.20 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.20-12.30</td> <td>12.30-12.40</td> <td>12.40-12.50</td> <td>12.50-13</td> </tr> <tr> <td>bloque 4</td> <td>B. 3</td> <td>B. 2</td> <td>B. 1</td> </tr> </tbody> </table>	I	II	III	IV	12.20-12.30	12.30-12.40	12.40-12.50	12.50-13	bloque 4	B. 3	B. 2	B. 1
I	II	III	IV												
12.20-12.30	12.30-12.40	12.40-12.50	12.50-13												
bloque 4	B. 3	B. 2	B. 1												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>V</th> <th>VI</th> <th>VII</th> <th>VIII</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13-13.10</td> <td>13.10-13.20</td> <td>13.20-13.30</td> <td>13.30-13.40</td> </tr> <tr> <td>bloque 5</td> <td>B. 6</td> <td>B. 7</td> <td>B. 8</td> </tr> </tbody> </table>	V	VI	VII	VIII	13-13.10	13.10-13.20	13.20-13.30	13.30-13.40	bloque 5	B. 6	B. 7	B. 8
V	VI	VII	VIII												
13-13.10	13.10-13.20	13.20-13.30	13.30-13.40												
bloque 5	B. 6	B. 7	B. 8												
			13.40-13.50 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad												
			13.50-14 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto:												
	3.30 p.m. a 6 p.m.		3.30-3.50 observador 2: lista checable (registrar conductas: 3 clave Ni, 33 clave Opc)												
			3.50-4 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)												

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DEA	HORARIO	Ss.	INTERVALO																
			4-4.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)																
			4.10-4.20 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: registros electricos (camara fo tografica)																
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.20-4.30 bloque 7</td> <td>4.30-4.40 b. 8</td> <td>4.40-4.50 b. 5</td> <td>4.50-5 b. 6</td> </tr> <tr> <td>W</td> <td>VI</td> <td>VII</td> <td>VIII</td> </tr> <tr> <td>5-5.10 bloque 3</td> <td>5.10-5.20 b. 4</td> <td>5.20-5.30 b. 1</td> <td>5.30-5.40 b. 2</td> </tr> </tbody> </table>	I	II	III	IV	4.20-4.30 bloque 7	4.30-4.40 b. 8	4.40-4.50 b. 5	4.50-5 b. 6	W	VI	VII	VIII	5-5.10 bloque 3	5.10-5.20 b. 4	5.20-5.30 b. 1	5.30-5.40 b. 2
I	II	III	IV																
4.20-4.30 bloque 7	4.30-4.40 b. 8	4.40-4.50 b. 5	4.50-5 b. 6																
W	VI	VII	VIII																
5-5.10 bloque 3	5.10-5.20 b. 4	5.20-5.30 b. 1	5.30-5.40 b. 2																
			5.40-5.50 observador 1 y observador 2: sacar confiabili dad																
			5.50-6 observador 1: dejar de registrar y guardar los aparatos y/o materiales observador 2: productos permanentes (regis - tros en la hoja de el tecnico) (para los 3 su jetos)																

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE REGADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIAS	HORARIO	Ss.	INTERVALO																								
	9.15 a.m. a 11.30 a.m.		9.15-9.25 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)																								
			9.25-9.35 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefónico FOG-123)																								
			9.35-9.45 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: registros electricos (cámara fotografica)																								
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9.45-9.55</td> <td>9.55-10.5</td> <td>10.5-10.15</td> <td>10.15-10.25</td> </tr> <tr> <td>Bloque 1</td> <td>b. 2</td> <td>b. 3</td> <td>b. 4</td> </tr> <tr> <th>V</th> <th>VI</th> <th>VII</th> <th>VIII</th> </tr> <tr> <td>10.25-10.35</td> <td>10.35-10.45</td> <td>10.45-10.55</td> <td>10.55-11.5</td> </tr> <tr> <td>bloque 8</td> <td>b. 7</td> <td>b. 6</td> <td>b. 5</td> </tr> </tbody> </table>	I	II	III	IV	9.45-9.55	9.55-10.5	10.5-10.15	10.15-10.25	Bloque 1	b. 2	b. 3	b. 4	V	VI	VII	VIII	10.25-10.35	10.35-10.45	10.45-10.55	10.55-11.5	bloque 8	b. 7	b. 6	b. 5
I	II	III	IV																								
9.45-9.55	9.55-10.5	10.5-10.15	10.15-10.25																								
Bloque 1	b. 2	b. 3	b. 4																								
V	VI	VII	VIII																								
10.25-10.35	10.35-10.45	10.45-10.55	10.55-11.5																								
bloque 8	b. 7	b. 6	b. 5																								
			11.5-11.20 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad																								
			11.20-11.30 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto																								
	11.45 a.m. a 2 p.m.		11.45-11.55 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)																								
			11.55-12.5 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de																								

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO												
			recado telefónico FOG-123)												
			12.5-12.15 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fo tografica)												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>I</th> <th>II</th> <th>III</th> <th>IV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.15-12.25</td> <td>12.25-12.35</td> <td>12.35-12.45</td> <td>12.45-12.55</td> </tr> <tr> <td>bloque 4</td> <td>b. 3</td> <td>b. 2</td> <td>b. 1</td> </tr> </tbody> </table>	I	II	III	IV	12.15-12.25	12.25-12.35	12.35-12.45	12.45-12.55	bloque 4	b. 3	b. 2	b. 1
I	II	III	IV												
12.15-12.25	12.25-12.35	12.35-12.45	12.45-12.55												
bloque 4	b. 3	b. 2	b. 1												
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>V</th> <th>VI</th> <th>VII</th> <th>VIII</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12.55-13.5</td> <td>13.5-13.15</td> <td>13.15-13.25</td> <td>13.25-13.35</td> </tr> <tr> <td>bloque 5</td> <td>b. 6</td> <td>b. 7</td> <td>b. 8</td> </tr> </tbody> </table>	V	VI	VII	VIII	12.55-13.5	13.5-13.15	13.15-13.25	13.25-13.35	bloque 5	b. 6	b. 7	b. 8
V	VI	VII	VIII												
12.55-13.5	13.5-13.15	13.15-13.25	13.25-13.35												
bloque 5	b. 6	b. 7	b. 8												
			13.35-13.50 observador 1 y observador 2: sacar confiabili dad												
			13.50-14 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente su jeto												
	3.40 p.m. a 6 p.m.		15.40-15.50 observador 2: productos permanentes (referen cias en los directorios)												
			15.50-16 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: productos permanentes (formas - de recado telefonico FOG-123)												
			16-16.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: registros electricos (camara fo tografica)												

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO			
			I	II	III	IV
			16.10-16.20 bloque 7	16.20-16.30 b. 8	16.30-16.40 b. 5	16.40-16.50 b. 6
			V	VI	VII	VIII
			16.50-17 bloque 3	17-17.10 b. 4	17.10-17.20 b. 1	17.20-17.30 b. 2
			17.30-17.45 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad			
			17.45-18 observador 1: dejar de registrar y guardar los aparatos y/o materiales observador 2: productos permanentes (registros en la hoja de el tecnico) (para los 3 sujetos)			

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO						
			I	II	III	IV			
	9 a. m. a 11.30 a.m.		9-9.10 bloque 1	9.10-9.20 b. 2	9.20-9.30 b. 3	9.30-9.40 b. 4			
			9.40-9.50 bloque 8	9.50-10 b. 7	10-10.10 b. 6	10.10-10.20 b. 5			
			10.20-10.30 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)						
			10.30-10.40 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)						
			10.40-10.50 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)						
			10.50-11.10 observador 2: lista checable (registrar conductas Je y Se)						
			11.10-11.20 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad						
			11.20-11.30 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto						
			11.30 a.m. a 1.55 p.m.			I	II	III	IV
						11.30-11.40 bloque 4	11.40-11.50 b. 3	11.50-12 b. 2	12-12.10 b. 1

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO			
			V	VI	VII	VIII
			12.10-12.20 bloque 5	12.20-12.30 b. 6	12.30-12.40 b. 7	12.40-12.50 b. 8
			12.50-13 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: Lista checable (registrar conductas: Je)			
			13-13.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: Lista checable (registrar conductas: Se)			
			13.10-13.20 observador 1: registros electricos (camara fotografica) observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)			
			13.20-13.30 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)			
			13.30-13.45 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad			
			13.45-13.55 observador 1: preparar y colocar los aparatos y/o materiales para registrar al siguiente sujeto			
			I	II	III	IV
	3.30 p.m. a 6 p.m.		15.30-15.40 bloque 7	15.40-15.50 b. 8	15.50-16 b. 5	16-16.10 b. 6

DIAS Y HORAS EN QUE SE REGISTRARAN LOS SUJETOS MEDIANTE REGISTRO DE INTERVALO, REGISTROS ELECTRICOS (GRABADORA Y CAMARA FOTOGRAFICA), PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO), LISTA CHECABLE Y CUESTIONARIO.

DIA	HORARIO	Ss.	INTERVALO			
			V	VI	VII	VIII
			16.10-16.20 bloque 3	16.20-16.30 b. 4	16.30-16.40 b. 1	16.40-16.50 b. 2
			16.50-17 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 1 observador 2: registros electricos (camara fotografica)			
			17-17.10 observador 1: registro electrico (grabadora), bloque 2 observador 2: productos permanentes (formas de recado telefonico FOG-123)			
			17.10-17.20 observador 2: productos permanentes (referencias en los directorios)			
			17.20-17.40 observador 2: Lista checable (registrar conductas Je y Se)			
			17.40-17.50 observador 1 y observador 2: sacar confiabilidad			
			17.50-18 observador 1: dejar de registrar y guardar los aparatos y/o materiales observador 2: productos permanentes (registros en la hoja de el tecnico) (para los 3 sujetos)			

ANEXO 4

DEFINICIONES OPERACIONALES PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR -
REGISTRO DE INTERVALO EN LA LINEA BASE Y EN LA SEMANA POSTERIOR AL CUR-
SO

BLOQUE I

1. Interrumpir toda conversación (clave: Ic)

Cada ocasión que el teléfono suene el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria deja de hablar y de mirar a la persona con la que estaba hablando

2. Devantar la bocina después del lo timbrazo (clave: Ib)

Cada ocasión que el teléfono suene el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria le -
vanta la bocina después del lo timbrazo

3. No interrumpir a la persona que está en la línea cuando esté hablan-
do (clave: NI)

nota. Se registrará por lista checable

4. No hacer que la persona que está en la línea tenga que estar repiti-
endo lo que dice porque no le ha puesto la debida atención (clave: Nhr)

Cada ocasión que la secretaria este hablando por teléfono con una per-
sona el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el inter-
valo correspondiente si la secretaria no dice alguna de estas palabras:
"¿que?, ¿mande?, ¿puede repetir lo que dijo?, ¿seria tan amable de vol-
ver a decirlo?, no le oí (o no le entendí) porque estoy distraida, ¿co-
mo dijo?, repita por favor, vuelva a repetir por favor, dígalo otra vez-
por favor" al mismo tiempo o inmediatamente después (inmediatamente des-
pués= la 2a acción la ejecuta sin dejar pasar tiempo después de termi-
nar la 1a) de ejecutar otra(s) acciones que no correspondan a hablar -
por teléfono (ejemplo: escribir, mover hojas que están sobre su escrito-
rio, etc.)

5. Decir por 1o vez el nombre de la persona que llama durante la conver-
sación telefónica (clave: Dph)

Cada ocasión que suene el teléfono y que la secretaria levante la bocí-
na y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el
intervalo correspondiente si la secretaria dice por 1o vez el nombre de
la persona que llama

6. Decir por segunda vez el nombre de la persona que llama durante la -
conversación telefónica (clave: Dsn)

Cada ocasión que suene el teléfono y que la secretaria levante la bocí-
na y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el
intervalo correspondiente si la secretaria dice por segunda vez el nom

1 MCGU

BLOQUE 1
 Bre de la persona que llama

BLOQUE 2

7. Decir por 30 vez el nombre de la persona que llama durante la conversación telefónica (clave: Dtn)

Cada ocasión que suene el teléfono y la secretaria levante la bocina y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria dice por 30 vez el nombre de la persona que llama

8. No tratar de hablar con un cigarro o lápiz en la boca (al estar hablando por teléfono) (clave Nt)

Cada ocasión que la secretaria esté hablando por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria no habla con un cigarro o lápiz en la boca

9. Usar las palabras de cortesía: por favor, gracias, perdone, durante la conversación telefónica (clave: Uc)

Cada ocasión que la secretaria este hablando por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria dice durante el tiempo que hable una, dos o las 3 frases siguientes "por favor, gracias, perdone!"

10. Decir por teléfono "Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?" (clave: P8)

Cada ocasión que la secretaria este hablando por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella dice: "Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?" y no cuelga la bocina sino hasta después de alejarse del teléfono luego regresar a él y seguir hablando con la persona que está en la línea

11. Esperará la contestación de la persona con la que está hablando por teléfono (clave: Ec)

Cada ocasión que la secretaria haya dicho a la persona que está en la línea "Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?" el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si después de decir lo anterior la secretaria permanece sin hablar con el auricular en el oído un tiempo mínimo de 2 décimas de segundo

BLOQUE 3

12. No soltará el brazo del teléfono hasta después de que lo haya colocado encima del escritorio o de donde lo vaya a colocar (clave: Nb)

Cada ocasión que la secretaria haya dicho a la persona que está en la línea "por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?" -

BLOQUE 2

BLOQUE 3

y/o haya permanecido sin hablar con el auricular en el oído un tiempo mínimo de 2 décimas de segundo, o bien, cada ocasión que la secretaria esté hablando por teléfono y antes de colgar la bocina se aleje del teléfono; el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria al dejar la bocina lo hace en la siguiente forma: No suelta el brazo de el teléfono hasta después de que lo haya colocado encima de el escritorio o de algún otro objeto

13. Conseguirá la información que le pide la persona que llama (clave: Ci) Cada ocasión que la secretaria haya dicho a la persona que está en la línea "¿Por favor, ¿quiere esperar mientras obtengo la información?" y haya permanecido sin hablar con el auricular en el oído un tiempo mínimo de 2 décimas de segundo y haya colocado la bocina encima de algún objeto el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella hace preguntas a las personas que trabajan con ella o lee cualquier (cualesquier) papel(es) escrito(s)

14. Dará a la persona que está en la línea las gracias por la espera (clave: Dg)

Cada ocasión que la secretaria regrese al teléfono después de hacer preguntas a las personas que trabajan con ella o leer cualquier (cualquier) papel(es) escrito(s) el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella da a la persona que está en la línea las gracias por la espera

15. Dará a la persona que está en la línea la información que le pidió (clave: Di)

Cada ocasión que la secretaria de a la persona que está en la línea las gracias por la espera después de regresar al teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella dice a dicha persona lo mismo que le respondieron las personas que trabajan con ella cuando les hizo preguntas al separarse del teléfono, o bien, si ella dice a dicha persona parte o todo lo que está escrito en el(los) papel(es) que leyó

16. Ofrecerá llamar después (O₁₁)

Cada ocasión que la secretaria esté hablando por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella ofrece llamar después

BLOQUE 4

17. Al despedirse quien llama dirá "gracias" o "hasta luego" según sea el caso (clave: Ddg inciso A. ; y Dda inciso B.)

A. Cada ocasión que el timbre del teléfono suene, que la secretaria levante la bocina, que durante la conversación diga "sí" o "no" y/o tome -

BLOQUE 3

BLOQUE 4

nota de algún mensaje (repetiendo nombre de la persona que llama, número telefónico de la persona que llama, etc. todo lo que tiene que repetir al escribir un mensaje telefónico; diciendo todo lo que tiene que decir al escribir un mensaje telefónico) y/o que diga "yo se lo digo en cuanto llegue" y/o "yo se lo doy en cuanto llegue"; y que no de a la persona que llama información (que solo de la información que se da al contestar el conmutador "Banco B.C.H., S.A., a sus órdenes" o el teléfono no directo "Gerencia de capacitación, habla la señorita Robles", o el tel. directo "Banco B.C.H., S.A., Gerencia de Capacitación, habla la señorita Robles" según conteste conmutador, tel. no directo o tel. directo la secretaria) el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la última palabra que dice ella en esa conversación telefónica es "gracias"

B. Cada ocasión que el timbre del tel. suene que la secretaria levante la bocina que durante la conversación no tome nota de algún mensaje y/o que no diga "yo se lo digo en cuanto llegue" y/o "yo se lo doy en cuanto llegue" y/o que de alguna información a la persona que llama (aparte de la información que se da al contestar los teléfonos o el conmutador) y/o que la secretaria haya preguntado varias veces el nombre de la persona que llama y que la secretaria no haya dicho algún nombre que no sea el suyo ni el de su jefe y/o que la secretaria pregunte varias veces a la persona que llama el asunto que desea tratar y que la secretaria no diga algún asunto; el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la última palabra que dice ella en esa conversación telefónica es "Hasta luego"

18. Cuelga la bocina (clave: Cb)

Cada ocasión que la secretaria baje el brazo del teléfono en dirección a los botones de la caja del teléfono que dan línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta si la secretaria cuelga la bocina en la siguiente forma:

no suelta el brazo del teléfono hasta después que lo haya colocado encima de la caja del teléfono, de modo que aplaste hasta el fondo los botones que al quitarles el brazo del teléfono de encima, salen hacia arriba y poco tiempo después, se oye en el teléfono la línea telefónica

19. Llamar por teléfono a la persona que le pidió información que ella no tenía y que ella ofreció llamar después (dicha información la secretaria tardaría para obtenerla) (clave: LLt)

Cada ocasión que, después que la secretaria haya colgado la bocina, haya hecho preguntas a las personas que trabajan con ella y/o haya leído cualquier (cualesquier) papel (papeles) (tanto en las preguntas como en

11008

los o en el papel leído habrá palabras que serán las mismas que dijo la secretaria en la conversación telefónica en que ofreció llamar después), el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella marca el número telefónico de la persona con la que hablo en la conversación en que ofreció llamar después

20. Informa a la persona que llama que vas a transferir su llamada (clave: It)

Cada ocasión que suene el timbre del teléfono la secretaria levante la bocina y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta si ella dice durante la conversación telefónica

"No cuelgue por favor, voy a pasar su llamada a la extensión X," ("X" número de la extensión)" con el señor "X" ("X" nombre de la persona correspondiente)

21. Al transferir una llamada marca lentamente el número (clave: Ml) Cada ocasión que la secretaria haya dicho a la persona que está en la línea: "No cuelgue por favor, voy a pasar su llamada a la extensión X, con el señor X" el observador marcará la ocurrencia de esta conducta si ella mete el dedo en el orificio del disco del teléfono que corresponda al 1o número de la serie de la extensión telefónica que vaya a marcar, lleva con su dedo el disco del teléfono hasta que su dedo choque con el tope, después que su dedo choque con el tope saca el dedo de el orificio del disco del teléfono y espera a que el disco regrese, después que el disco termine de regresar marca los siguientes números de la extensión a la cual vaya a transferir la llamada, uno por uno, en la misma forma en que marcó el 1o número

BLOQUE 5

22. Indica a la persona que llama que vas a pasar su llamada al conmutador (clave: Ip)

Cada ocasión que la secretaria haya dicho a la persona que llama "No cuelgue por favor, voy a pasar su llamada a la extensión X, con el señor "X", y que esta haya marcado el número telefónico de dicha extensión el observador marcará la ocurrencia de esta conducta si ella indica a la persona que está en la línea que va a pasar su llamada al conmutador, que allí la comunicarán con la extensión "X" ("X" número de la extensión) y que entonces pida hablar con el señor "X" ("X" nombre de la persona)

23. Transfiere la llamada en tu teléfono directo (clave: Td)

Cada ocasión que suene el timbre del teléfono directo la secretaria levante la bocina y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella dice (a la persona -

B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z

que llama) durante la conversación

el número telefónico, extensión y nombre de alguna persona (que no sea el nombre de la secretaria que está contestando)

24. Informa a tu jefe que la persona a la que llamas de parte de él ya está en la línea (clave: Ij)

Cada ocasión que el jefe de la secretaria le haya dicho a esta que llame a "X" persona de su parte, que la secretaria haya marcado el número telefónico de esa persona "X", que la secretaria haya encadenado una serie de conductas orales hasta decir "¿Señor X?" ("X" nombre de la persona a la que habla la secretaria de parte de su jefe) "gracias, permítame" el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria dice: "Aquí está el señor X" - ("X" nombre de la persona a la que llama la secretaria de parte de su jefe) "sr. X" ("X" nombre del jefe de la secretaria que está llamando) -

25. Informa a tu jefe que la persona a la que llamas de parte de él (un amigo personal de él o alguien a quien se trata con especial deferencia) se va a poner en la línea (clave: Ia)

Cada ocasión que el jefe de la secretaria le haya dicho a esta que llame a "X" persona de su parte aclarándole que dicha persona es un amigo personal de él, o bien, aclarándole que dicha persona es alguien a quien se trata con especial deferencia (se trata con especial deferencia por ejemplo a un alto ejecutivo), que la secretaria haya marcado el número telefónico de esa persona "X", y que haya esperado un tiempo mínimo de 2 décimas de seg. después de decir "¿Esta el señor X?" (X nombre de la persona por quien pregunta) "el señor X," ("X" nombre de la persona de parte de la cual habla la secretaria) "X, del Banco B.C.H., S.A., desea hablar con él" ("X" puesto de la persona de parte de la cual habla la secretaria) el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella dice:

"El señor X" ("X" nombre de la persona a la que llama de parte de su jefe) "tomará la comunicación inmediatamente"

26. La secretaria pregunta quien llama a su jefe (clave: Q₁₁)

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará una ocurrencia de esta conducta a partir de la segunda ocasión que ella diga: "¿Puede decirme por favor quien le llama?"

También anotará el número de ocurrencias de esta conducta en cada llamada

BLOQUE 6

27. La secretaria no pregunta incorrectamente quien llama a su jefe (clave: Npi)

B
L
O
Q
U
E

5

B
L
O
Q
U
E

6

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta (una por cada intervalo en todos los intervalos que dure la llamada desde que apagan la grabadora) en el intervalo correspondiente si ella no dice:

"¿De parte de quien?, ¿Quien le llama?, ¿Quien habla?, ni ¿de donde habla?"

28. La secretaria insiste para saber el nombre y asunto de la persona que llama a su jefe (clave:Ina)

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta (una por cada intervalo en todos los intervalos que dure la llamada desde que apaga la grabadora) en el intervalo correspondiente si ella insiste oralmente para que el sujeto que llama diga su nombre y el asunto que desea tratar

29. La secretaria insiste para saber el nombre de la persona que llama a su jefe (clave:In)

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta (una por cada intervalo en todos los intervalos que dure la llamada desde que apaga la grabadora) en el intervalo correspondiente si ella insiste oralmente para que el sujeto que llama diga su nombre

30. La secretaria insiste para saber el asunto que desea tratar la persona que llama a su jefe (clave:Ia)

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta (una por cada intervalo en todos los intervalos que dure la llamada desde que apaga la grabadora) en el intervalo correspondiente si ella insiste oralmente para que el sujeto que llama diga el asunto que desea tratar

31. La secretaria dice que su jefe no está (clave:Ne)

Cada ocasión que la secretaria al estar en la bocina haya dicho "¿Puede decirme por favor quien le llama?" o bien que al estar en la bocina haya insistido oralmente a la persona que llama para que esta le dijera su nombre y/o asunto que desea tratar, y que la secretaria no haya dicho algún nombre y/o asunto el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella dice:

"Lo siento mucho, pero el señor "X" está ocupado ahora con una persona si no quiere ud. decirme quien llama, le sugiero que le escriba directa

B
L
O
Q
U
E

6

B
L
O
Q
U
E
7

mente a él y marque su carta "personal", yo se la entregaré en cuanto llegue"

Al decir esto, debe hacerlo en la siguiente forma: decir toda la oración en el mismo tono de voz, pero, las siguientes palabras decir las en un tono de voz más bajo: "mucho", "le sugiero que le escriba directamente a él y marque su carta "personal", "

BELOQUE 7

32. Cuando la persona que habla con la secretaria haya sido la que inició la llamada, será dicha persona la que termine la conversación (Clave: Opt)

Cada ocasión que el teléfono suene la secretaria levante la bocina y hable con la persona que está en la línea el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente (o en los intervalos correspondientes) si durante la conversación telefónica la secretaria no dice alguna de las siguientes frases "me despido" y/o me voy y/o etc. (cualquier frase o palabra con la cual termine la conversación, las únicas frases que puede decir son "Hasta luego" y/o "Gracias" antes de colgar la bocina)

B
L
O
Q
U
E
7

33. Cuando la persona que habla con la secretaria haya sido la que inició la llamada, será dicha persona la que cuelgue primero (Clave: Opc)

Nota. Se registrará por lista checable

34. Cuando la secretaria llame a alguien será ella la que termine la conversación (Clave: St)

Cada ocasión que la secretaria marque algún teléfono y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria dice durante la conversación telefónica "me despido" y/o "yo lo dejo" y/o etc. (cualquier frase o palabra con la cual la secretaria termine la conversación)

35. Cuando la secretaria llame a alguien será ella la que cuelgue lo - (clave: Sc)

nota. Se registrará por cuestionario

36. Al terminar la secretaria la conversación lo hará sin decir ninguna frase que diga o de a entender que tiene prisa o que tiene otras cosas que hacer (Clave: Ntp)

Cada ocasión que la secretaria marque algún teléfono y hable el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria no dice durante toda la conversación telefónica "tengo prisa" y/o "tengo otras cosas que hacer" y/o "tengo prisa porque tengo otras cosas que hacer" y/o "tengo que terminar de hacer esto" y/o etc. (ninguna frase que diga o de a entender que tiene prisa o que tie

ne otras cosas que hacer)

37. Encarga la secretaria a su compañera de trabajo que tome sus llamadas (Clave: E₁₁)

Cada ocasión que la secretaria hable con alguna persona y/o se dirija hacia ella y/o la mire y/o le deje instrucciones respecto a donde se le puede localizar por teléfono y/o le deje instrucciones respecto a cuando volverá el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella encarga a alguna persona que tome sus llamadas

38. Dejará instrucciones respecto a donde se le puede localizar por teléfono (Clave: Dpl)

Cada ocasión que la secretaria hable con alguna persona y/o se dirija hacia ella y/o la mire y/o le encargue que tome sus llamadas y/o le deje instrucciones respecto a cuando volverá el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella deja instrucciones respecto a donde se le puede localizar por teléfono

BLOQUE 8

39. Dejará instrucciones respecto a cuando volverá (Clave: Dcv)

Cada ocasión que la secretaria hable con alguna persona y/o se dirija hacia ella y/o la mire y/o le encargue que tome sus llamadas y/o le deje instrucciones respecto a donde se le puede localizar por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria deja instrucciones respecto a cuando volverá

40. La secretaria escribirá en los directorios las referencias al mismo tiempo que se las están dando o sin dejar pasar tiempo después de colgar la bocina (Clave: Tda)

Cada ocasión que la secretaria esté hablando por teléfono el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si ella escribe alguna(s) referencias(s) en el(los) directorio(s) antes de colgar, o sin dejar pasar tiempo después de colgar la bocina

41. No tratará de arreglar su teléfono (Clave: Nta)

Cada ocasión que su teléfono este muerto y/o que se rompa y/o que se desarme (completa o parcialmente) y/o que no se oiga lo que la secretaria y/o la persona que está en la línea dicen (esto lo sabrá el observador porque la secretaria repite más de 3 veces alguna(s) palabra(s) y porque no dice más de 17 palabras diferentes al tener el auricular en el oído sin estar hablando con alguna persona que esté en su misma oficina)

o bien que la secretaria tenga que hablar en un tono de voz más alto-

B-100034

L

B-100034

8

que con otros teléfonos (esto lo sabrá el observador porque la secretaria hablará en un tono de voz más alto que el tono con el que habla con otros teléfonos) el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria no pega (o cuando menos pone algún tipo de pegamento como resistol, maskin, etc. en la(s) parte(s) rota(s) de el teléfono) y/o arma (o aunque no arme pero coloque una pieza o una parte de una pieza dentro de otra pieza o dentro de una parte de otra pieza y mueva una de las dos piezas o las dos en sentido circular) y/o desarma (total o parcialmente) su teléfono (o aunque no lo desarme pero tome una pieza del teléfono con su mano derecha y otra con su mano izquierda y gire sus manos en sentido contrario y/o meta algún objeto entre dos partes del teléfono y presione dicho objeto hacia arriba o hacia abajo y/o meta algún objeto en los canales de la cabeza de algún tornillo del teléfono y gire la mano con que sostiene ese objeto)

42. Limpiará solo el (los) teléfono(s) suyo(s) y de su jefe (Clave: Nlo) El observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria no limpia otro(s) teléfono(s) que no sea(n) suyo(s) y de su jefe bajo algún estímulo antecedente

43. Quitar solo de él (los) teléfono(s) suyo(s) y de su jefe hojas y carpetas que estén recargadas en ellos y junto a ellos (junto=sin distancia entre ellas y el teléfono) (Clave: Nao)

El observador marcará la ocurrencia de esta conducta en el intervalo correspondiente si la secretaria no quita de teléfono(s) que no sea(n) suyo(s) y de su jefe hojas y carpetas que estén recargadas en él (ellos) y junto a él (ellos) (junto=sin distancia entre ellas y el teléfono) bajo algún estímulo antecedente

MCCQB

00

DEFINICIONES OPERACIONALES PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR-
REGISTRO ELECTRICO (GRABADORA) EN LA LINEA BASE Y EN LA SEMANA POSTERI-
OR AL CURSO

BLOQUE 1

1. Contestar el teléfono que no es directo (clave: Cnd)

Cada ocasión que el teléfono que no es directo suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que llama) y grabará que la secretaria diga: "Gerencia de X" ("X" nombre de la dependencia) "habla la señorita X" ("X" nombre de la secretaria) después de descolgar

2. Palabras que no se deben decir al contestar los teléfonos y el conmutador (clave: Nd)

Cada ocasión que los teléfonos (directo y no directo) y el conmutador suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al aparato de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que llama) y grabará que la secretaria no diga: "bueno" ni "diga" ni "siiii...." después de descolgar el tel.

3. Contestar el teléfono que es directo (clave: Cd)

Cada ocasión que el teléfono que es directo suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que llama) y grabará que la secretaria diga: "Banco B.C.H., S.A., Gerencia de X" ("X" nombre de la dependencia) "habla la señorita X" (X nombre de la secretaria) después de levantar la bocina

4. Preguntar si está la persona a quien llama la secretaria de parte de su jefe (clave: Pe)

Cada ocasión que el jefe de la secretaria le diga a esta que llame a alguna persona de su parte el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que contesta) y grabará que la secretaria diga "¿Esta el señor X?," ("X" nombre de la persona por quien pregunta) "el señor X," ("X" nombre de la persona de parte de la cual habla la secretaria) "X, del banco B.C.H., S.A., desea hablar con él" ("X" puesto de la persona de parte de la cual habla la secretaria) después que la persona que está al otro lado de la línea haya descolgado o haya descolgado y hablado

5. Di la frase correspondiente a la persona que llamas de parte de tu jefe cuando la secretaria la ponga en la línea (clave: Df)

Cada ocasión que la secretaria llame a alguien de parte de su jefe y -

MCPOT B

1

que la secretaria de la persona a la que llama haya puesto a esta en la línea el observador grabará (por medio de una grabadora que ya estará conectada y encendida) que la secretaria diga: "¿Señor X?", ("X" nombre de la persona a la que habla la secretaria de parte de su jefe) "gracias, permítame"

BLOQUE 2

6. La secretaria que llama a una persona de parte de su jefe no insistirá para que la secretaria de la persona a la que llama la ponga en la línea (clave: N1)

Cada ocasión que el jefe de la secretaria pida a esta que llame a alguna persona de parte de él, que la secretaria marque el teléfono y que la secretaria de la persona a la que llama le diga que no pondrá a su jefe en la línea hasta que el jefe de la secretaria que llama se encuentre en la misma, el observador grabará (por medio de una grabadora que ya estará conectada y encendida) que la secretaria no insista para que la secretaria que contesta ponga a su jefe en la línea

7. La secretaria que llama a una persona de parte de su jefe comunicará a este con la secretaria de la persona a la que llama (clave: Cs)

Cada ocasión que la secretaria marque el número telefónico de la persona a la que su jefe le pidió que llamara de su parte y que la secretaria de la persona a la que llama le haya dicho que no pondrá a su jefe en la línea hasta que su jefe (el jefe de la secretaria que llama) se encuentre en la misma, el observador grabará (por medio de una grabadora que ya estará conectada y encendida) que la secretaria que llama comunique a su jefe con la secretaria que contesta

8. Pregunta quien llama a tu jefe (clave: P)

Cada ocasión que el teléfono suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que llama) y grabará solo la primera vez que la secretaria diga: "¿Puede decirme por favor quien le llama?" después que la persona que llama pida hablar con el jefe de la secretaria o pregunta por él, y dicha persona que llama no diga su nombre

9. No preguntes incorrectamente quien llama a tu jefe (clave: N1)

Cada ocasión que el teléfono suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que llama) y grabará solo la primera frase u oración que la secretaria diga después que la persona que llama pregunte o pida hablar con su jefe y no diga su nombre; esto se hará con objeto de saber si la secretaria cuando pregunta quien llama a su

jefe no dice: "¿De parte de quien? , ¿Quien le llama?, ¿Quien habla?, ni ¿De donde habla?"

10. Contesta el conmutador (clave: C)

Cada ocasión que el conmutador suene el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al conmutador de modo que grabe lo que dice la recepcionista y lo que dice la persona que llama) y grabará que la secretaria diga: "Banco B.C.H., S.A., a sus órdenes", terminando la frase en la siguiente forma: las tres últimas letras de la frase ("nes") las dice en un tono de voz más bajo que el tono que empleó para decir el resto de la oración; además, las dos penúltimas letras ("ne") las dice prolongándolas en la forma siguiente: ordennneees; esta frase la dirá la secretaria después de levantar la bocina

11. Cuando llames a alguien identificate (clave Ic)

Cada ocasión que la secretaria marque el número de algún teléfono de la compañía el observador encenderá la grabadora (la cual estará conectada al teléfono de modo que grabe lo que dice la secretaria y lo que dice la persona que contesta) y grabará que la secretaria diga: "La señorita X, "X" apellido de la secretaria) "de la gerencia de X" ("X" nombre de la dependencia) después que otra persona haya descolgado el teléfono al que llama

MICROFILM

2

DEFINICIONES OPERACIONALES PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR -
REGISTRO ELECTRICO (CAMARA FOTOGRAFICA) EN LA LINEA BASE Y EN LA SE-
MANA POSTERIOR AL CURSO

1. Tener los teléfonos en un lugar seguro de modo que no se caigan (cla-
ves: Ls)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días
después del curso el observador fotografiará el teléfono (o los te-
léfonos) de la secretaria y el de su jefe (o los de su jefe) y marca-
rá la ocurrencia de esta conducta en la hoja de registro (una vez por
cada día y una y una vez por cada teléfono) si en la fotografía el telé-
fono está sin hojas y carpetas recargadas en él y junto a él (junto=
sin distancia entre ellas y el teléfono)

2. Limpiar los teléfonos con un lienzo húmedo y jabón (claves: Llh)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días
después del curso el observador fotografiará el teléfono (o los telé-
fonos) de la secretaria y el de su jefe (o los de su jefe) y marcará-
la ocurrencia de esta conducta en la hoja de registro (una vez por ca-
da día y una vez por cada teléfono) si en la fotografía no se ve que el
teléfono esté sucio ni se ve que esté decolorado y/o raído (se tomarán
en cuenta los colores, tonos y formas que se vean en la fotografía)

3. No limpiará los teléfonos con alcohol (claves: ElA)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días
después del curso el observador fotografiará el teléfono (o los teléfo-
nos) de la secretaria y el de su jefe (o los de su jefe) y marcará la
ocurrencia de esta conducta en la hoja de registro (una vez por cada-
día y una vez por cada teléfono) si en la fotografía no se ve que el
teléfono este sucio ni se ve que esté decolorado y/o raído (se tomarán
en cuenta los colores, tonos y formas que se vean en la fotografía)

DEFINICIONES OPERACIONALES PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123, REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS, REGISTROS EN LA HOJA DE EL TECNICO) EN LA LINEA - BASE Y EN LA SEMANA POSTERIOR AL CURSO

1. Toma nota y repite los mensajes que recibas; clave: Tm(a)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días después del curso el observador leerá el total de mensajes originales escritos por la secretaria desde el día anterior (cuando termino de revisar los mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes) y escribirá en las hojas de registro en cuantos recados está escrito:

a) el nombre de la persona que llama; también escribirá en cuantos recados está escrito: b) el número telefónico de la persona que llama; también escribirá en cuantos recados está escrito: c) el mensaje que dió la persona que habló; también escribirá en cuantos recados está escrito: d) el día, hora y lugar de una cita; también escribirá en cuantos recados están escritas: e) cantidades; también escribirá en cuantos recados están escritos: f) números de cuenta; también escribirá en cuantos recados están escritos: g) números de pedido

Además, el observador escribirá en las hojas de registro: h) cuantos mensajes originales estaban escritos, i) cuantos mensajes originales estaban escritos en las formas de recado telefónico FOG-123, j) cuantos mensajes originales estaban escritos a máquina

Además si en el mensaje está escrito lo anterior se considerará que la secretaria tomó las formas de recado telefónico FOG-123 y lápiz antes de contestar el teléfono, que dijo "¿Me podría dar su nombre?" para preguntar el nombre de la persona que llama, que usó palabras clave para distinguir letras que suenan parecidas en el teléfono (ejemplo: "A, de Alicia", "B, de Berta", etc.), que dijo por teléfono "¿tiene el señor "X" su número de teléfono?" para preguntar el número telefónico de la persona que llama, que repitió por teléfono todo el mensaje que dió la persona que llamó, que repitió por 20. vez: a) nombre de la persona que llamó, b) número telefónico de la persona que llamó, c) si se fijó una fecha repitió el día, hora y lugar de la cita, d) que si le dijeron cantidades repitió cantidades, e) que si le dijeron números de cuenta repitió números de cuenta, f) que si le dijeron números de pedido repitió números de pedido.



También anotará el total de mensajes originales escritos por la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar los mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes) aunque haya algunas o todas donde no haya ejecutado alguna o todas las conductas mencionadas en la definición operacional.

También, si en el mensaje está escrito lo anterior, se considerará que en caso de fijarse una fecha la secretaria escribió día, hora y lugar de la cita, que si se dieron cantidades, la secretaria anotó cantidades, que si se dieron números de cuenta, la secretaria anotó números de cuenta, que si se dieron números de pedido, la secretaria anotó números de pedido.

1. Toma nota y repite los mensajes que recibas; clave: Tm(b).

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días después del curso el observador escribirá el número de mensajes originales escritos por la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar los mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes); también escribirá el número de mensajes originales con copia escritos por la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes), dicha copia debe haber sido hecha con papel carbón; cuando un mensaje original tenga una copia hecha con papel carbón se considerará que la secretaria usó una hoja de papel carbón en la libreta de recados telefónicos FOG-123 cuando escribió dicho mensaje.

2. Coloca el recado original en el escritorio de tu jefe y conserva la copia (clave: O y C)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días después del curso el observador anotará el número total de mensajes originales y de copias que hizo la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes); también anotará el número de mensajes originales que hizo la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar los mensajes y las copias de dichos mensajes) que están en el escritorio de su jefe, y después anotará el número de copias de los mensajes originales (que se acaban de mencionar) que están en el escritorio de la secretaria; después de hacerlo anterior, el observador anotará una ocurrencia de esta conducta (O y C) por cada dos mensajes (1 original y 1 copia) puestos en el lu -

gar correspondiente (original en el escritorio del jefe; copia en el escritorio de la secretaria)

7. Escribir referencias cruzadas (clave: Rc)

Diariamente durante 5 días antes del curso y diariamente durante 5 días después del curso el observador anotará el total de referencias escritas por la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) en la parte del directorio de el jefe de la secretaria que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias, también anotará el número de referencias cruzadas (se consideraran referencias cruzadas 2 referencias una de ellas tendrá escrito primero el nombre de la persona comenzando por su apellido paterno abajo de esto tendrá escrito el nombre de la empresa abajo de esto tendrá escrito el teléfono y abajo del teléfono tendrá escrita la extensión, la otra referencia tendrá escrito primero el nombre de la empresa abajo de esto tendrá escrito el nombre de la persona comenzando por su nombre abajo de esto tendrá escrito el teléfono y abajo de esto tendrá escrita la extensión) escritas por la secretaria desde el día anterior (cuando terminó de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) en la parte del directorio del jefe de la secretaria que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias leerá la mitad de las referencias cruzadas y la otra mitad la leerá en la parte del directorio del jefe de la secretaria que esté destinada a la letra que corresponda a la inicial del apellido paterno de la persona de la cual la secretaria escribió su referencia, o bien, en la parte que esté destinada a la letra que corresponda a la inicial de el nombre de la empresa de la persona de la cual la secretaria escribió su referencia (según sea que el observador ya haya leído (en la parte del directorio del jefe de la secretaria que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias) la referencia que comienza por el nombre de la empresa o que haya leído la referencia que comienza por el nombre de la persona); para determinar el número de referencias que la secretaria escribió (en la parte del directorio del jefe de la secretaria que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor

número de referencias) desde el día anterior (cuando terminó de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) hasta ese día (cuando vuelve a terminar de revisar las referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe) el observador engrapará un pedazo de papel en el ángulo superior izquierdo o derecho de la hoja del directorio (de modo que dicho papel no impida que la secretaria escriba referencias en esa hoja) donde la secretaria no haya escrito o bien que haya escrito pero que aún no llene la página (en este caso, además de engrapar el pedazo de papel el observador pondrá una franja gris escrita con lápiz para señalar hasta donde estaba escrito), dicho papel tendrá la fecha del día en que se vaya a registrar, y dicho papel será colocado un día antes de dicho día por el observador, de modo que un día antes del día en que se comience a tomar línea base o registro posterior al curso el observador colocará dicho papel (o colocará dicho papel y dicha franja) en el directorio con la fecha del día siguiente (lo colocará un día antes y lo colocará después que la secretaria haya salido de su lugar de trabajo al terminar de trabajar) y día a día durante el tiempo que se tome línea base y registro posterior al curso el observador colocará dicho papel con la fecha del día siguiente (lo colocará cuando termine de revisar las referencias en los directorios)

Nota. Se considerará la ocurrencia de esta conducta aún cuando las dosmitades de la referencia cruzada estén escritas en la sección de él directorio de el jefe de la secretaria que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias

4. Tener los directorios limpios (clave: DL)

Cada ocasión que el observador lea las referencias escritas por la secretaria en los directorios (después de terminar de registrar las referencias cruzadas) en la parte (de cada directorio) que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias, el observador marcará la ocurrencia de esta conducta por cada una de las referencias escritas por la secretaria en su directorio y el de su jefe si la referencia está escrita sin error de modo que el directorio no tenga borrones

5. Tener los directorios correctos (clave: Dc)

Cada ocasión que el observador lea las referencias escritas por la secretaria en los directorios (después de terminar de registrar la conducta "Tener los directorios limpios") en la parte (de cada directorio) que previamente dicha secretaria haya indicado a dicho observador que es en donde regularmente escribe mayor número de referencias, y en la parte (del directorio del jefe de la secretaria) donde esté la otra mitad de la referencia cruzada, el observador marcará la ocurrencia de esta conducta por cada referencia escrita por la secretaria en su directorio y el de su jefe si la secretaria escribió la referencia como se indica a continuación:

Referencias que no sean cruzadas (escritas en su directorio y el de su jefe). Estas referencias debieron ser escritas en la sección destinada a la letra que corresponda a la inicial de el apellido paterno de la persona de la cual se anotó su referencia

Referencias cruzadas (escritas en el directorio de su jefe). La referencia que comienza por el apellido paterno de la persona debió ser escrita en la sección destinada a la letra que corresponde a la inicial del apellido paterno, la referencia que comienza por el nombre de la empresa debió ser escrita en la sección destinada a la letra que corresponde a la inicial del nombre de la empresa

6. Llamar al técnico para que arregle su teléfono (clave: LLt)

Cada ocasión que el observador lea la "hoja del técnico" marcará la ocurrencia de esta conducta por cada vez que en la hoja de el técnico esté escrito que la secretaria lo llamó para arreglar su(s) teléfono(s)

DEFINICIONES OPERACIONALES PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR LISTA CHECABLE EN LA LINEA BASE Y EN LA SEMANA POSTERIOR AL CURSO

1. El jefe de la secretaria entiende lo que ella escribe en los directorios (clave : Je)

Una vez antes del curso y una vez después del curso el observador grabará lo que el jefe de la secretaria diga en la ocasión en que dicho observador pida al jefe de la secretaria que repita oralmente sin error una de las referencias escritas por la secretaria en el directorio (dicha referencia será tomada azarosamente de el total de referencias escritas por la secretaria durante el tiempo que se tome línea base, y la otra referencia, la que se pedirá que se repita después del curso, será tomada azarosamente del total de referencias escritas por la secretaria el tiempo que dure el registro posterior al curso), después, al estar oyendo la grabación el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en la lista checable (una vez por cada llamada) si se escucha que el jefe de la secretaria repite oralmente sin error dicha referencia; para determinar si el jefe repite sin error, el observador leerá en voz alta (y grabará lo que está leyendo) la misma referencia que pedirá que repita oralmente el jefe de la secretaria, el observador también pedirá a la secretaria que lea dicha referencia en voz alta (y grabará lo que lee la secretaria), primero leerá la referencia el observador (sin que lo escuchen el jefe ni la secretaria) después leerá la secretaria (sin que la escuche su jefe) y después leerá el jefe (sin que lo escuche la secretaria), el observador determinará si el jefe repitió sin error dicha referencia si en la grabación se escucha que lo que dice el jefe es idéntico a lo que dice la secretaria o a lo que dice el observador o a lo que dicen la secretaria y el observador

2. La secretaria entiende lo que ella escribe en los directorios (clave: Se)

Una vez antes del curso y una vez después del curso el observador grabará lo que la secretaria diga en la ocasión en que dicho observador pida a la secretaria que repita oralmente sin error una de las referencias escritas por ella en el directorio (dicha referencia será tomada azarosamente de el total de referencias escritas por la secretaria durante el tiempo que se tome línea base, y la otra referencia, la que se pedirá que se repita después del curso, será tomada azarosamente del total de referencias escritas por la secretaria el tiempo que dure el registro posterior al curso), después, al estar oyendo la grabación el observador marcará la ocurrencia de esta conducta en la lista checable (una

vez, por cada llamada) si se escucha que la secretaria repite oralmente sin error dicha referencia; para determinar si la secretaria repite sin error, el observador leerá en voz alta (y grabará lo que está leyendo) la misma referencia que pedirá que repita oralmente a la secretaria, el observador también pedirá a el jefe de la secretaria que lea dicha referencia en voz alta (y grabará lo que lee el jefe de la secretaria), primero leerá la referencia el observador (sin que lo escuchen el jefe ni la secretaria) después leerá el jefe de la secretaria (sin que lo escuche la secretaria) y después leerá la secretaria (sin que la escuche su jefe), el observador determinará si la secretaria repitió sin error dicha referencia si en la grabación se escucha que lo que dice la secretaria es idéntico a lo que dice el jefe o a lo que dice el observador o a lo que dicen el jefe y el observador.

3. No interrumpir a la persona que está en la línea cuando esté hablando (claves: NI)

Dos veces antes del curso (en diferente día) y dos veces después del curso (en diferente día) el observador llamará por teléfono a la secretaria para registrar esta conducta (NI) en su escenario de trabajo, en dicha llamada grabará la conversación telefónica, después, al estar oyendo la grabación marcará la ocurrencia de esta conducta en la lista cable (una vez por cada llamada) si se escucha (en toda la conversación telefónica) que cuando el observador haya comenzado a hablar la secretaria no habla al mismo tiempo que el observador

4. Cuando la persona que habla con la secretaria haya sido la que inició la llamada, será dicha persona la que cuelgue primero (clave: Opc) Dos veces antes del curso (en diferente día) y dos veces después del curso (en diferente día) el observador llamará por teléfono a la secretaria para registrar esta conducta (Opc) en su escenario de trabajo, en dicha llamada grabará la conversación telefónica, después, al estar oyendo la grabación marcará la ocurrencia de esta conducta en la lista cable (una vez por cada llamada) si se escucha que el observador cuelga la bocina antes que la secretaria

CUESTIONARIO (DE UNA SOLA PREGUNTA) QUE SE APLICARA AL JEFE DE LA SECRETARIA

1. Cuando la señorita _____ llama a alguien ¿es ella la que cuelga primero?

A N E X O 5

HOJAS DE REGISTRO PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR REGISTRO DE INTERVALO EN LA LINEA BASE -
Y EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

Nombre del sujeto _____ Fecha _____ Hora _____ Lu
par _____ Actividad _____ Observador _____ Co
digo conductual _____

SUJETOS

INTERVALOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
CONDUCTAS																								
17. A)Ddg																								
B)Dda																								
18.Cb																								
19.LLt																								
20.It																								
21.Ml																								
22.Ip																								
23.Td																								
24.Ij																								
25.Ia																								
26.Q ₁₁																								
27.Npi																								
28.Ina																								
29.In																								
30.Ia																								
31.Ne																								

HOJAS DE REGISTRO PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR REGISTRO DE INTERVALO EN LA LINEA BASE-
Y EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

Nombre del sujeto _____ Fecha _____ Hora _____ Lu
por _____ Actividad _____ Observador _____ Co
digo conductual _____

SUJETOS

INTERVALOS

CONDUCTAS	INTERVALOS								INTERVALOS								INTERVALOS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8
32. Opt																																
33. Opc																																
34. St																																
35. Sc																																
36. Ntr																																
37. E _{ll}																																
38. Dpl																																
39. Dcv																																
40. Tda																																
41. Nta																																
42. Nlo																																
43. Nao																																

HOJAS DE REGISTRO PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR PRODUCTOS PERMANENTES (FORMAS DE RECADO TELEFONICO FOG-123) EN LA LINEA BASE Y EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

Nombre del sujeto _____ Fecha _____ Hora _____ Lu
 Gr _____ Actividad _____ Observador _____ Co
 digo conductual _____

SUJETOS

MENSAJES

	Tmoes	Tmoeseec	Tmoes	Tmoeseej	Tmoamees	Tpm(o y c)plc
CONDUCTAS						
Tm(a)						
1. a)						
2. b)						
3. c)						
4. d)						
5. e)						
6. f)						
7. g)						
8. h)						
9. i)						
10. j)						
11. Tm(b)						
12. O y C						

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "MENSAJES")

Tmoes= Total de mensajes originales escritos por la secretaria

Tmoeseec = Total de mensajes originales escritos por la secretaria en los que ejecutó esta conducta

Tmoes=Total de mensajes originales con copia escritos por la secretaria

Tmoeseej=Total de mensajes originales escritos por la secretaria que están en el escritorio de su je

219

fe

Tcmaamees=Total de copias de los mensajes originales que se acaban de mencionar que están en el escritorio de la secretaria

Tpm(o y c)plc=Total de pares de los mensajes (original y copia) puestos en el lugar correspondiente

HOJAS DE REGISTRO PARA LAS CONDUCTAS QUE SE REGISTRARAN POR PRODUCTOS PERMANENTES (REFERENCIAS EN LOS DIRECTORIOS) EN LA LINEA BASE Y EN EL REGISTRO POSTERIOR AL CURSO

Nombre del sujeto _____ Fecha _____ Hora _____ Lugar _____
 Actividad _____ Observador _____ Código conductual _____

SUJETOS

REFERENCIAS

CONDUCTAS	Tresdj	Trcesdj	Tresd	Tresecmdo	Trnces	Trncsecmdo	Trces	Trcesecmdo	Trcesemcmdo
A. Rc									
E2. D1									
S. Dc									

Claves (iniciales puestas inmediatamente debajo de "REFERENCIAS")

Tresdj =Total de referencias escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Trcesdj =Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en el directorio de su jefe

Tresd =Total de referencias escritas por la secretaria en los directorios

Tresecmdo =Total de referencias escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trnces =Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria

Trncsecmdo =Total de referencias no cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trces =Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria

Trcesecmdo =Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la conducta mencionada en la definición operacional

Trcesemcmdo =Total de referencias cruzadas escritas por la secretaria en las que ejecutó la mitad de la conducta mencionada en la definición operacional

CUESTIONARIO (DE UNA SOLA PREGUNTA) QUE SE APLICARA AL JEFE
DE LA SECRETARIA

1. Cuando la señorita _____ llama
a alguien ¿es ella la que cuelga primero?

Respuesta del jefe de la secretaria _____

Nombre del jefe de la secretaria _____

ANEXO 6

Nombre: _____

Instrucciones:

Contesta las siguientes preguntas en los espacios correspondientes, si no te alcanza el espacio continua escribiendo la respuesta al reverso de la hoja, si aún con esto no te alcanza pide una hoja al instructor(a).

Si tienes que seguir escribiendo la respuesta ya sea al reverso de la hoja o ya sea en la hoja u hojas aparte que te proporcione tu instructor(a) no olvides poner el número de la pregunta de la cual estás escribiendo la respuesta.

I. Al hablar por teléfono:

a) ¿Debes interrumpir a la otra persona cuando este hablando?

SI () NO ()

b) ¿Debes hacer que la otra persona tenga que estar repitiendo lo que dice?

SI () NO () ALGUNAS VECES ()

c) ¿Debes repetir durante la conversación el nombre de la persona que llama?

SI () NO ()

d) ¿Cuales son las palabras de cortesía que debes usar durante la conversación telefónica?

E) Cual es la oración que debes decir al pedir a la persona que llama que espere (esto es, cuando tengas que hacer esperar a la persona que llama para obtener información)

F) si tienes que hacer esperar a la persona que está en la línea para obtener información, ¿que debes hacer cuando regreses al teléfono?

g) si la información que te es solicitada te llevará algún tiempo conseguirla menciona las dos cosas que debes hacer

A.

B.

II. Cuando tengas que separarte de tu escritorio:

¿Que debes hacer respecto a tus llamadas?

III. Si por algún motivo tienes que dejar la bocina ¿Como debes hacerlo? (explica detalladamente las acciones físicas que debes hacer, al dejar la bocina)

IV. ¿Después de cual timbrado debes contestar, si te es posible, ?

V. ¿Cuales son los dos objetos que debes tomar antes de contestar el teléfono?

a) Uno de los dos objetos que debes tomar antes de contestar el teléfono tiene clave, menciona dicha clave

b) El objeto anterior lo suministra un departamento, menciona el departamento que lo suministra

VI. ¿Que debes identificar si eres la telefonista de un conmutador que recibiera inicialmente todas las llamadas?

a) En el caso anterior, ¿que debes decir después de identificar lo que debes identificar?

VII. Escribe la oración con la que debes contestar si eres la telefonista de un conmutador que recibiera inicialmente todas las llamadas

a) ¿Como debes decir las tres últimas letras de la frase con la que debes contestar si eres la telefonista de un conmutador que recibe inicialmente todas las llamadas? (explica detalladamente en que tono de voz las debes decir y cuales son las letras que debes prolongar)

VIII ¿Que elementos debes identificar al llegar la llamada a tu extensión?

a) Escribe la oración con la que identificarías lo que debes identificar al llegar la llamada a tu extensión

b) ¿Que elementos debes identificar si el teléfono es directo?

c) Escribe la oración con la que identificarías lo que debes identificar si el teléfono es directo

d) Escribe las palabras que nunca debes decir al contestar el teléfono o el conmutador

IX. ¿Que elementos debes identificar si llamas a alguien?

a) Escribe la oración con la que identificarías lo que de -

bes identificar si llamas a alguien

X. Escribe la expresión que debes utilizar para preguntar el nombre de la persona que llama (para tomar nota de los mensajes que recibas)

a) Escribe la expresión que debes utilizar para preguntar el número telefónico de la persona que llama (para tomar nota de los mensajes que recibas)

b) ¿Que debes hacer para deletrear nombres difíciles? (para tomar nota de los mensajes que recibas)

XI. ¿Que debes hacer para evitar la posibilidad de errores o malas interpretaciones? (después de tomar nota de los mensajes que recibas) (escribe lo que debes repetir una vez a la persona que llama y lo que debes repetir dos veces a la persona que llama)

a) ¿Debes usar una hoja de papel carbón en la libreta de recados telefónicos?

SI () NO ()

b) En caso de que la respuesta a la pregunta anterior fuera-

"sí" ¿donde debes colocar el original?

c) En caso de que la respuesta a la pregunta a) fuera "sí"-
¿que debes hacer con la copia?

XII. Escribe la frase que debes decir a la persona de la cual-
vas a canalizar su llamada con la dependencia y persona indi-
cada

a) ¿Que debes indicar a la persona de la cual vas a canali-
zar su llamada si la extensión marca ocupada?

b) ¿Como debes marcar el número cuando es necesario transfe-
rir una llamada de una extensión a otra para evitar que la -
llamada se corte? (explica detalladamente las acciones físi-
cas que debes hacer)

c) ¿Que debes indicar a la persona que llama si tu teléfono es directo? (cuando recibas una llamada que no puedas atender y que no puedes transferir porque tu teléfono es directo)

XIII. ¿Que es lo que no debe decir una secretaria al terminar la conversación telefónica?

a) ¿Cuando debe terminar la conversación telefónica primero la secretaria?

b) ¿Cuando debe colgar el teléfono primero la secretaria?

XIV. Describe detalladamente las acciones físicas que debes hacer al colgar la bocina

XIV. ¿Cuando debes, si te es posible, escribir los nuevos nombres, teléfonos, etc. que debes anotar en los directorios?

a) ¿Que debes hacer para que los directorios no tengan borrones?

b) Cuando escribas en los directorios debes hacerlo con letras que entiendan :

() tú y tu jefe () tú () tu jefe () ninguno de los dos

c) ¿En que lugar del directorio debes escribir lo que debes escribir?

d) Escribe referencias cruzadas

XV. Escribe un ejemplo de lo que debe decir una secretaria - (que llama a una persona de parte de su jefe) al contestar - la secretaria de la persona a la que está llamando

a) Escribe un ejemplo de lo que debe decir la secretaria que está llamando a una persona de parte de su jefe, cuando la - secretaria de la persona a la que está llamando la ponga en la línea

b) Escribe un ejemplo de lo que debe decir una secretaria - que llama a alguien de parte de su jefe cuando pase la llama da a su jefe

c) En el momento en que van a entrar en comunicación la persona a quien llama la secretaria de parte de su jefe y su jefe, ¿a quien de los dos debe hacer esperar?

d) En el caso de que la secretaria llame de parte de su jefe a un amigo personal de el mismo ¿en que momento debe la - secretaria comunicar a su jefe?

E) En el caso de que la secretaria llame de parte de su jefe a alguien a quien se trata con especial deferencia, como por ejemplo a un alto ejecutivo ¿en que momento debe la secretaria comunicar a su jefe?

F) Escribe un ejemplo de lo que le debe decir la secretaria a su jefe para que este se ponga en la línea en el caso anterior

XVI. Cuando una persona hable por teléfono y quiera hablar con tu jefe:

Escribe la frase que debes utilizar para preguntar en forma cortés quién llama a tu jefe

a) Cuando una persona hable por teléfono y quiera hablar con tu jefe:

escribe las cuatro frases que nunca debes decir para preguntar quién llama a tu jefe

b) Cuando una persona hable por teléfono y quiera hablar con

tu jefe:

Escribe la frase que debes decir si la persona que llama no-
quiere dar su nombre

XVII. ¿Estás obligada a pasar una llamada a tu jefe sin antes -
investigar quien llama?

SI () NO ()

XVIII. ¿Estás obligada a pasar una llamada sin antes investigar-
que asunto desea tratar la persona que llama a tu jefe?

SI () NO ()

XIX. ¿Que debes hacer para que tu teléfono e teléfonos estén -
en un lugar seguro de modo que no se caiga?

a) ¿Cuando debes mantener limpio tu teléfono?

b) ¿Con que debes limpiar tu teléfono?

c) ¿Con que no debes limpiar tu teléfono?

d) En caso de que el teléfono requiera arreglarse, ¿que de -

bes hacer?

XX. Escribe el significado de la palabra clave DICE

Bibliografía:

1. Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos, México, Ed. Trillas, 1978, p. 320.
2. Baez Bejere, Pedro. "La evaluación de la capacitación un caso práctico", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1981.
3. Barber, James A. " A study of changes in the building principal's leader behavior perceived by superordinates, subordinates, and selves that result from instructional planning monitoring and feedback processes ", Dissertation Abstracts International, vol. 37, núm. 9-A, 1977, p. 5466.
4. Carrillo Sánchez, Alfonso Sergio y Susana Halfón Barrientos. "Evaluación de un curso de capacitación (a nivel medio en una oficina de gobierno)", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1977.
5. Craig, Robert L. y Lester R. Bittel. Manual de entrenamiento y desarrollo de personal, México, Ed. Diana, 1977, pp. 15, - 108, 109 a 115, 119 a 130.
6. Gárgari Cárdenas, Concepción y Alicia Sánchez del Río. "Estudio sobre la aplicación de un programa de inducción en una dependencia gubernamental", Tesis de licenciatura de la Facultad de Psicología, UNAM, 1975.
7. Guzmán Valdivia, Issac. Problemas de la administración de empresas, México, Ed. Limusa, 1974, p. 69.
8. Jiménez O., Alvaro y Ma. Eugenia Laffitte B. Manual de Técnicas de Evaluación, México, Ed. Nueva generación, s.f., p.7,- 8, 9.
9. Romero Betancourt, Samuel. La administración de personal y su aplicación práctica en la empresa moderna, México, Ed. --

CECSA, 1977, pp. 73-74.

10. Siliceo, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal, México, Ed. Limusa, 1978, p. 20,80.
11. Smith, David H. "Domestic crisis intervention: A comparison of observational learning models with police officers", Dissertation Abstracts International, vol. 35, núm. 1-B, 1974,- p. 524.
12. Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento. Guía Técnica para la formulación de planes y programas de capacitación y adiestramiento en las empresas, México,- Ed. Popular de los trabajadores, 1979, p. 73, 141.