



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

---

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**ENTRENAMIENTO DE PERSONAL POR MEDIO DE  
LA INSTRUCCION PROGRAMADA**

SEMINARIO DE INVESTIGACION  
ADMINISTRATIVA

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A N

**PEDRO PULIDO SANCHEZ  
JAIME RAMIREZ MARTINEZ  
ARNULFO RUEDA PEREZ  
MIGUEL ANGEL RAMIREZ DUARTE  
OSCAR A. ORTIZ CARRERA**

ASESOR DEL SEMINARIO

LIC. ALBERTO CANTARELL OJEDA



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.

A NUESTROS PADRES Y FAMILIARES  
NUESTRA GRATITUD Y RECONOCIMIENTO

A NUESTRA MAXIMA CASA DE ESTUDIOS,  
POR LA OPORTUNIDAD QUE NOS BRINDO

A NUESTROS MAESTROS, POR  
SU GUIA DESINTERESADA.

A TODOS LOS QUE NOS HAN  
BRINDADO AYUDA Y APOYO

A NUESTROS PADRES Y FAMILIARES  
NUESTRA GRATITUD Y RECONOCIMIENTO

A NUESTRA MAXIMA CASA DE ESTUDIOS,  
POR LA OPORTUNIDAD QUE NOS BRINDO

A NUESTROS MAESTROS, POR  
SU GUIA DESINTERESADA.

A TODOS LOS QUE NOS HAN  
BRINDADO AYUDA Y APOYO

# INDICE

## CAPITULO I

### Introducción.

	Pág.
ENTRENAMIENTO DE PERSONAL.	
1.1. Conceptos generales .....	1
1.2. Algunos antecedentes.....	3
1.3. Trascendencia e importancia del entrenamiento .....	5
1.4. Obligación Legal. ....	6
1.5. Antecedentes para la elaboración de programas de entrenamiento .....	8

## CAPITULO II

### EL PROCESO DE LA INSTRUCCION.

2.1. Métodos de entrenamiento .....	24
2.2. Medios auxiliares para el entrenamiento .....	32
2.3. Propósitos de la Instrucción.....	37

## CAPITULO III

### INTRUCCION PROGRAMADA

3.1. Generalidades .....	44
3.2. Antecedentes.....	45
3.3. Importancia de la Instrucción Programada.....	46
3.4. Principios básicos de la Instrucción Programada.....	52
3.5. El Instructor.....	55
3.6. Métodos de Instrucción Programada.....	63
3.7. Presentación de la Información programada.....	65
3.8. Etapas para la elaboración de textos programados.....	73

CAPITULO IV

CASO PRACTICO APLICADO, DE INSTRUCCION PROGRAMADA

4.1. Créditos Comerciales en el sector Bancario..... 76

CAPITULO V

EVALUACION.

5.1. Planteamiento del problema..... 204

5.2. Recopilación de datos..... 206

5.3. Procesamiento de datos ..... 207

5.4. Interpretación de datos..... 210

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS ..... 212

BIBLIOGRAFIA ..... 214

## INTRODUCCION

Uno de los grandes problemas en la administración de recursos humanos es el entrenamiento, entendiéndose sus distintas acepciones como son: adiestramiento, capacitación y desarrollo de personal.

La mayoría de las empresas en México son medianas o pequeñas y no cuentan con manuales de procedimientos, ya que no tuvieron una organización previa en sus orígenes. Esto trae como consecuencia que normalmente al nuevo reclutado le sea designado como instructor su antecesor en el puesto, o sea que la enseñanza se pasa de empleado a empleado en forma verbal, sin que existan antecedentes.

En esta forma cada empleado trabaja según lo que haya captado, al que le precedió en el puesto y, lo más lamentable aún, hereda todas las lagunas y vicios que pudo haber tenido el improvisado instructor.

En países desarrollados como Estados Unidos de Norteamérica, Inglaterra, Alemania, Etc., se aplica la técnica de Instrucción Programada que ha servido tanto en el campo educativo como en el entrenamiento de personal, logrando avances y progresos verdaderamente elevados. Creemos que esta técnica se puede aplicar a nuestras empresas, logrando un mejor entrenamiento, de fácil asimilación, que puede facilitar el adiestramiento a cualquier nivel jerárquico.

En nuestro país son muy pocas las empresas, organismos sociales e instituciones que utilizan esta técnica, entre otros podemos mencionar: Instituto Tecnológico de Monterrey, Unión Carbide Mexicana S.A. Banco Nacional de México S.A., Etc., obteniendo con esto que su personal

sea de los más preparados.

En este Seminario de Investigación pretendemos exponer - las principales características y ventajas de esta técnica, cuyo fin primordial y para lo cual fue ideado es el de dar un buen entrenamiento de - personal.

Tratando de ejemplificar, elaboramos un manual sobre una actividad comercial y bancaria en donde aplicamos la técnica antes mencionada y lo llamamos "Créditos Comerciales".

CAPITULO I  
ENTRENAMIENTO DE PERSONAL

1.1. CONCEPTOS GENERALES.

Una de las partes más importantes en la empresa, es el factor humano, se requiere que el personal se halle debidamente preparado para realizar eficientemente sus labores. Por lo tanto, para evitar errores en las interpretaciones y para aclarar conceptos, a continuación definiremos los siguientes términos:

Capacitación, Entrenamiento, Adiestramiento, Educación y Desarrollo.

Las siguientes definiciones son del Dr. Fernando Arias - Galicia, cuyos conceptos son claros y comprensibles.

CAPACITACION. "Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

ENTRENAMIENTO. "Nombre genérico. Entrenarse significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor; como se ve el entrenamiento forma parte de la educación".

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

EDUCACION. "Es la adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los bienes culturales que le rodean o sea los aspectos técnicos, científicos, artísticos y humanísticos, así como los utensilios, las herramientas y las técnicas para usarlos".

DESARROLLO. "Es la formación de la personalidad"

El proceso se resume en la siguiente figura:

EDUCACION

Adquisición intelectual de bienes culturales.

ENTRENAMIENTO

Preparación para una tarea

ADIESTRAMIENTO

Habilidad para tareas motoras.

DESARROLLO

Formación de la personalidad.

CAPACITACION

Conocimientos.

## 1.2. ALGUNOS ANTECEDENTES.

El fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje se inició desde hace dos mil años A.C. y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación.

En nuestro siglo, el entrenamiento ha tenido un gran desarrollo y en 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como:

"Método de los cuatro pasos", que son: mostrar, decir, hacer y comprender.

En 1940, se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia. Es relativamente cercano el momento, es decir hace doce o quince años, en México las empresas — públicas y privadas le dieron importancia a la educación y el entrenamiento.

Dos puntos básicos destacan el concepto de capacitación a saber:

I. Las empresas, tanto públicas como privadas, son las que deben completar en los jóvenes egresados de escuelas técnicas y universitarias la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

II. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

Dos son los fines básicos de la capacitación en la empresa:

- a) Promover el desarrollo integral del personal y, así, el desarrollo de la empresa.
- b) Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

### 1.3. TRASCENDENCIA E IMPORTANCIA DEL ENTRENAMIENTO.

Imaginemos que un obrero con primaria exclusivamente, — es puesto a dirigir una compañía de computadoras electrónicas. ¿Podría tener éxito en su tarea? muy probablemente no. Las razones son obvias, por un lado no tiene conocimientos en administración, contabilidad, mercadotecnia, así como en los aspectos técnicos de las computadoras; por otra parte no cuenta con experiencia en ese tipo de trabajo. En resumen; no posee los recursos necesarios para resolver satisfactoriamente la tarea que se le ha encomendado, aunque sea muy honrado y trabajador y pueda tener muy buena voluntad. En este ejemplo se percibe muy claramente el papel que juega la educación en cualquier organización, así como dentro de cualquier país en general.

Así como lo señala Jacques Maritain, en su libro "La educación en este momento crucial":

"Es pues evidente que la educación del hombre debe tener la preocupación del grupo social y preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde. Formar al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, dicho de otro modo, guiar el desenvolvimiento de la persona humana en la esfera social, despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades". Todo lo anterior constituye el objeto esencial de la educación.

Más no es este el primero sino el segundo de sus fines esenciales. El fin primario de la educación concierne a la persona humana en su vida personal y en su progreso espiritual, no en sus relaciones con el medio social.

#### 1.4. OBLIGACION LEGAL.

En la Ley Federal del Trabajo promulgada en 1931 se señalaba que las empresas estaban obligadas a tener aprendices. En la nueva ley de 1970, los legisladores, dándose cuenta de la enorme importancia que tiene, institucionalizan el entrenamiento. Así es como aparece en la Ley Federal del Trabajo, en los artículos 132 fracciones XIV y XV, así como en el artículo 159 lo relativo a las obligaciones que tienen los patrones para instruir a sus trabajadores y empleados.

El artículo 132, en su fracción XIV, habla de la concepción de becas:

Hacer por su cuenta, cuando empleen más de cien y menos de mil trabajadores, los gastos indispensables para sostener en forma decorosa los estudios técnicos, industriales o prácticos, en centros especiales, nacionales o extranjeros, de uno de sus trabajadores o de uno de los hijos de estos, designado en atención de sus aptitudes, cualidades y dedicación por los mismos trabajadores y el patrón. Cuando tengan a su servicio más de mil trabajadores deberán sostener tres becarios en las condiciones señaladas. El patrón sólo podrá cancelar la beca cuando sea reprobado el becario en el curso de un año o cuando observe mala conducta; pero en estos casos será sustituido por otro. Los becarios que hayan terminado sus estudios, deberán prestar sus servicios durante un año, por lo menos, al patrón que los hubiere becado.

El artículo 132 fracción XV dice lo siguiente:

Organizar permanentemente o periódicamente cursos o enseñanzas de capacitación profesional o de adiestramiento para sus trabajadores, de conformidad con los planes y programas que, de común acuerdo elabo-

ren con los sindicatos o trabajadores, informando de ellos a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social o a las autoridades de trabajo de los Estados, y Distrito Federal. Estos podrán implantarse en cada empresa o para varias en uno o varios establecimientos o departamentos o secciones de los mismos, por personal propio o por profesores técnicos especialmente contratados, o por alguna otra modalidad. Las autoridades de trabajo vigilarán la ejecución de los cursos o enseñanzas.

El artículo 159 dice textualmente:

Las vacantes definitivas o por duración mayor de treinta días o cuando se cree un puesto nuevo, será cubierto por el trabajador más antiguo de la categoría inmediata inferior de la respectiva profesión u — oficio. Si concurren dos o más trabajadores de la misma antigüedad, será preferido el más capaz. Si el patrón cumplió la obligación prevista en el artículo 132 fracción XV, el trabajador al que corresponda el puesto deberá acreditar que posee los conocimientos y la aptitud necesarios para desempeñarlo. En los Contratos Colectivos se establecerá el procedimiento para que el trabajador compruebe los conocimientos y aptitudes bien con el certificado de algún instituto o escuela de capacitación por medio de un examen o de un período de prueba no mayor de treinta días, por varios de — estos procedimientos o por alguna otra modalidad que convenga. Si el resultado de la prueba o pruebas no es favorable al trabajador, será llamado el que le siga en antigüedad. En los mismos contratos colectivos se establecerá la manera de cubrir las vacantes, cuando no exista dentro de la — empresa ningún trabajador con los conocimientos y aptitudes necesarios para desempeñar el puesto.

### 1.5. ANTECEDENTES PARA LA ELABORACION DE PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO.

La determinación de necesidades de entrenamiento, punto de partida para la elaboración de programas.

La elaboración y aplicación de programas de entrenamiento en las empresas, se plantea como la solución al problema de la falta de conocimientos y destrezas del trabajador, los cuales son indispensables para que puedan cumplir con eficiencia las tareas propias de su puesto de trabajo.

Empecemos, pues, por señalar cómo se determinan las necesidades de entrenamiento; en las organizaciones, representan una carencia de algo que aparece en función de una norma, de un patrón o de un deber ser. Se le conoce también como desviaciones.

Determinación de las necesidades de entrenamiento en las Organizaciones.

- a).- Indices de eficacia de la Organización.- Se expresan éstos, frecuentemente en términos de contabilidad de costos, siendo el cociente del rendimiento real sobre el ideal.
- b).- Análisis de las operaciones.- Se busca determinar el contenido de trabajo de cada puesto y los requisitos para desempeñarlo de una manera efectiva; para poder entrenar o perfeccionarlo de una manera efectiva.
- c).- Análisis humano.- Se realiza fundamentalmente tomando dos elementos:
  - Inventario de recursos humanos. Este tipo de inventario nos indica con qué potencial cuenta la empresa en el momento actual y cómo va

proyectarse en el futuro.

- Moral de trabajos de la organización. Los lineamientos de una organización están en función de las actitudes de sus miembros; si los empleados perciben los sistemas, procedimientos y objetivos de la empresa como un medio para satisfacer sus propias necesidades, la moral que impera es de cooperación y confianza mutuas.

d).- Métodos utilizados para obtener información en el análisis de necesidades.- Tanto los índices de eficacia, análisis de operaciones como el análisis humano, utilizan indistinta y específicamente los siguientes métodos:

- a) Observación.
- b) Cuestionario
- c) Entrevista.

#### 1.5.1. EL ENTRENAMIENTO Y LOS PROBLEMAS DE LAS EMPRESAS.

Para que cualquier empresa alcance con éxito sus objetivos es necesario que todo su personal realice, al nivel de eficiencia requerido, las tareas que le sean encomendadas.

Cuando los objetivos no se alcanzan, se debe a que existen problemas en las empresas, esos problemas son entre otros, los siguientes;

Costos elevados, desperdicios excesivos, producción insuficiente, falta de cooperación, Etc.

Las causas de tales problemas pueden ser:

- a) Deficiencias del personal
- b) Deficiencias de la organización.

a) Deficiencia del Personal

Cuando los problemas se deben a deficiencias en los conocimientos, en las destrezas manuales, o a actitudes personales inadecuadas, se habla de necesidades de entrenamiento.

b) Deficiencia de la organización.

Cuando los problemas de la empresa, se deben a causa de tipo administrativo, (insuficiencia de personal, bajos salarios, etc.) a locales e instalaciones inadecuadas, o a políticas inoperantes o desconocidas por el personal, es indudable que las soluciones implican cambios en la organización.

### 1.5.2. PROPOSITO DE LA DETERMINACION DE NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO.

El propósito de la determinación de necesidades de entrenamiento es conocer, con exactitud, tanto las deficiencias actuales del personal como sus necesidades futuras.

Básicamente, la determinación de necesidades debe constatar las siguientes preguntas:

- ¿ Quién necesita entrenamiento?
- ¿ En qué necesita entrenamiento?

Obtener buenas respuestas a estas preguntas es una tarea importante y fundamental para el proceso de entrenamiento.

### 1.5.3. REQUISITOS PARA LA ELABORACION DE PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO.

Los resultados concretos que debe arrojar la determinación de necesidades de entrenamiento son:

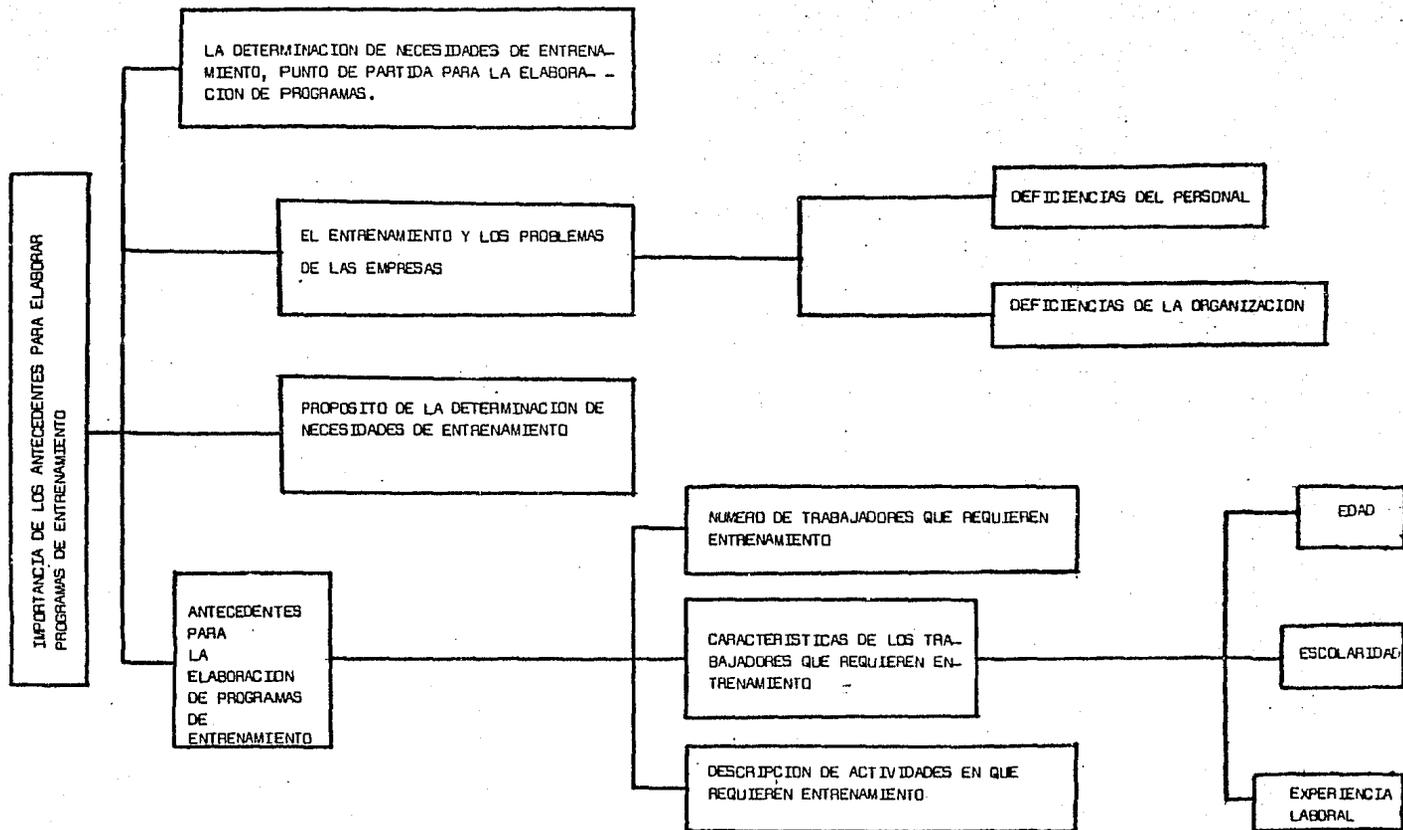
- número exacto de trabajadores que necesitan entrenamiento;
- características de los trabajadores que necesitan ser entrenados.
- número de trabajadores que requieren entrenamiento.

Conocer el número de trabajadores que requieren entrenamiento, permite contar con uno de los mejores criterios para decidir la forma de impartir la instrucción, esta puede ser; individual (cuando se trata de un solo trabajador) o en grupo (cuando son varios trabajadores los que requieren entrenamiento).

Además es una base para estimar el costo posible del entrenamiento al considerar el tiempo y el personal necesario para elaborar el programa y los materiales didácticos, el costo de la preparación de instructores, el acondicionamiento de locales e instalaciones y el, tiempo de los trabajadores que van a ser entrenados.

Una eficiente determinación de necesidades debe garantizar la elección de los trabajadores que verdaderamente requiere entrenamiento. Este es uno de los puntos más delicados a cuidar.

Si para un curso determinado se elige trabajadores que no necesitan entrenamiento, no sólo se aumentará el costo de este tipo de acciones, sino que se desarrollarán actitudes negativas, tanto en los propios trabajadores, como en los supervisores y directivos, al darse cuenta de que se da entrenamiento a quienes no lo necesitan. Por otro lado, al no seleccionar a los trabajadores que sí tienen necesidades de entrenamiento significa no resolver los problemas causados por las deficiencias de estos trabajadores.



#### 1.5.4. CARACTERISTICAS DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIEREN ENTRENAMIENTO.

Conocer las características de las personas que necesitan entrenamiento, permitirá tomar decisiones respecto a: la amplitud del contenido del programa, la selección de técnicas de instrucción y de materiales didácticos, y la organización del curso. Sólo conociendo bien a los futuros participantes (personas que reciben instrucción en un curso) se puede ajustar un programa a sus características.

Las características que deben investigarse son:

- La edad;
- La escolaridad;
- La experiencia laboral.

Conocer lo anterior ayuda a tomar decisiones sobre la amplitud del contenido del programa, de manera que el entrenamiento se enfoque sobre necesidades reales sin incluir cuestiones que los trabajadores ya dominen. Además, permite planear la organización del curso en cuanto a recesos y ritmo de trabajo.

#### 1.5.5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES EN QUE REQUIEREN ENTRENAMIENTO.

La lista de actividades propias de un puesto, una tarea o un proceso, que sean desconocidas por los trabajadores, o realizadas de manera ineficientemente es lo que constituye la descripción de actividades en que se requiere entrenamiento.

Los resultados de una acción de entrenamiento que se base en necesidades falsas, propicia:

- No resolver los problemas de la empresa, cuya causa sean las deficiencias del personal.
- Desinterés y actitudes negativas para el entrenamiento, no sólo en los trabajadores que asisten a los cursos, sino también en los directivos, quienes terminan por considerar gastos inútiles a estas acciones.

#### 1.5.6. PROCEDIMIENTOS PARA DETERMINAR NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO Y OBTENER LOS ANTECEDENTES.

Clasificación de las necesidades de entrenamiento.

Las necesidades de entrenamiento pueden ser de dos tipos:

- necesidades descubiertas.
- necesidades manifiestas.

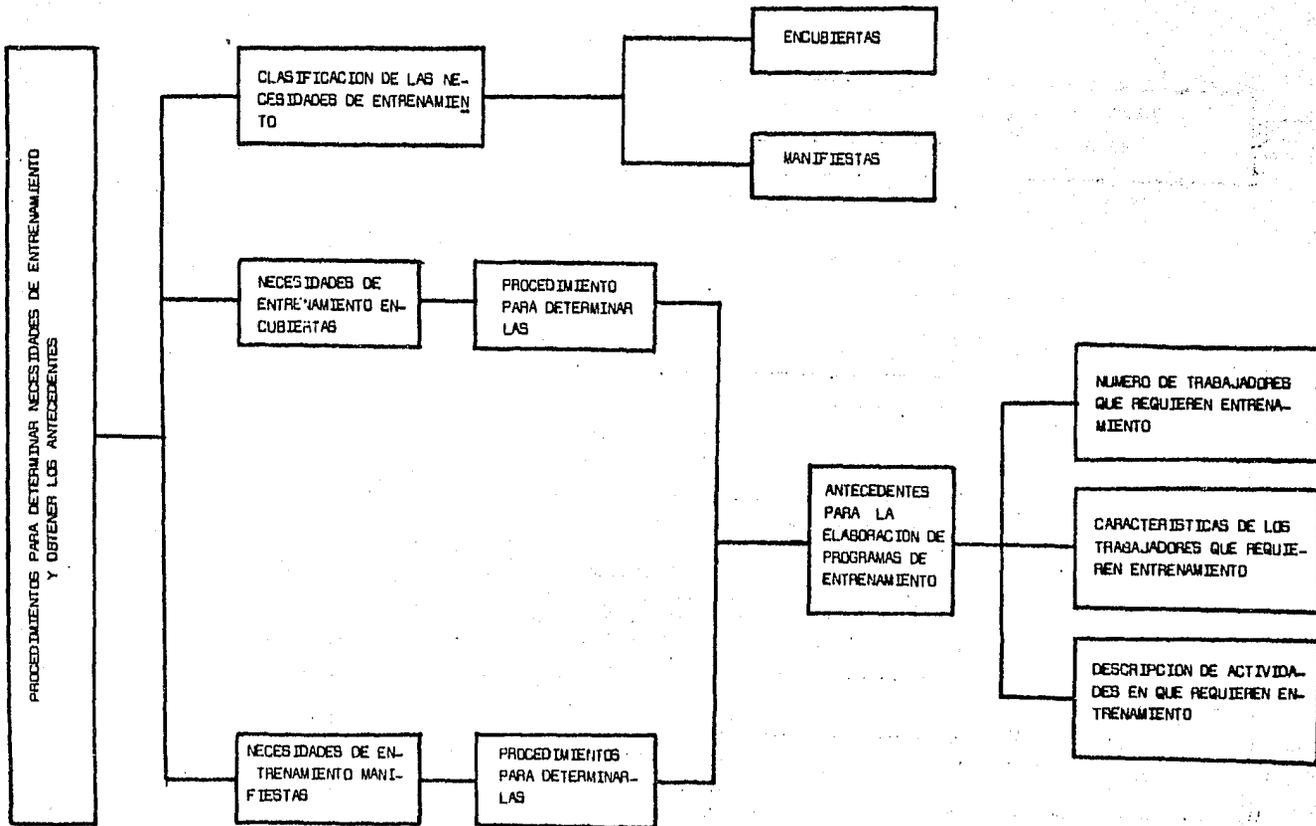
Las características que las distinguen son:

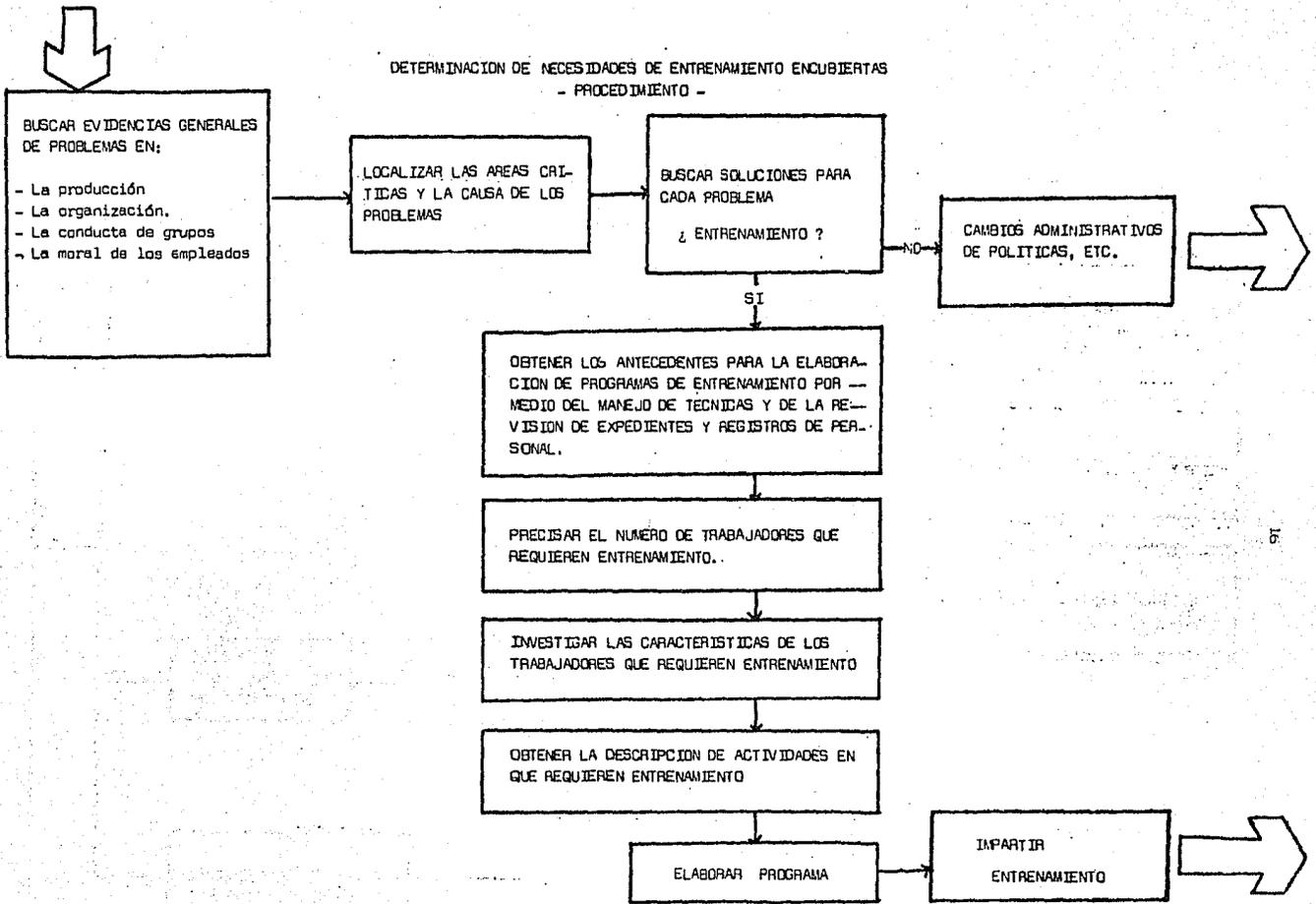
- los casos en que se presentan;
- los procedimientos que se deben aplicar para determinarlas.

#### 1.5.7. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO ENCUBIERTAS.

Este tipo de necesidades se presenta como causa directa o indirecta de problemas ( de producción, administrativos, de actitudes de los trabajadores, etc), por esta razón para determinarlas es necesaria una investigación muy minuciosa.

Esta investigación en muchos casos descubre no sólo las necesidades de entrenamiento de personal, sino las situaciones que impiden el buen funcionamiento de la empresa.





BUSCAR EVIDENCIAS GENERALES DE PROBLEMAS EN:

- La producción
- La organización.
- La conducta de grupos
- La moral de los empleados

LOCALIZAR LAS AREAS CRITICAS Y LA CAUSA DE LOS PROBLEMAS

BUSCAR SOLUCIONES PARA CADA PROBLEMA  
¿ ENTRENAMIENTO ?

CAMBIOS ADMINISTRATIVOS DE POLITICAS, ETC.

OBTENER LOS ANTECEDENTES PARA LA ELABORACION DE PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO POR MEDIO DEL MANEJO DE TECNICAS Y DE LA REVISION DE EXPEDIENTES Y REGISTROS DE PERSONAL.

PRECISAR EL NUMERO DE TRABAJADORES QUE REQUIEREN ENTRENAMIENTO.

INVESTIGAR LAS CARACTERISTICAS DE LOS TRABAJADORES QUE REQUIEREN ENTRENAMIENTO

OBTENER LA DESCRIPCION DE ACTIVIDADES EN QUE REQUIEREN ENTRENAMIENTO

ELABORAR PROGRAMA

IMPARTIR ENTRENAMIENTO

### 1.5.8. PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO ENCUBIERTAS.

La existencia de problemas en las empresas, es el punto de partida para iniciar la determinación de necesidades encubiertas; el procedimiento para determinarlas implica la investigación de dichos problemas, para poder separar aquéllos cuya causa sea la falta de conocimientos o habilidades del personal, de los que requieran cambios administrativos, de políticas, de locales e instalaciones entre otros.

A continuación se hablará de los pasos que se llevan a efecto para determinar necesidades de entrenamiento encubiertas;

- a) Buscar evidencias generales de problemas en la empresa. Enseguida se presentan algunos de los indicadores más frecuentes, con la advertencia — de que la clasificación en 4 grupos es arbitraria y que normalmente — se presentan combinados.

#### PRODUCCION

Baja calidad del producto;

- Costos elevados
- Dificultad para lograr los programas de producción;
- embotellamiento en la producción;
- fluctuación en la producción;
- retrasos;
- retrasos excesivos de control de calidad;
- desperdicios excesivos;
- daños en el material;
- elevado costo de mantenimiento de maquinaria y herramientas;
- cambios frecuentes en los procedimientos;

- devoluciones del cliente, por mala calidad del producto o especificaciones erróneas del mismo.

#### ORGANIZACION

- falta de políticas concretas;
- objetivos no muy claros y poco realistas;
- fracaso al alcanzar las metas;
- falta de una programación;
- ausencia de niveles de ejecución;
- carga de trabajo desigual;
- disciplina inadecuada;
- favoritismo;
- comunicación ineficiente;
- desconocimiento de la estructura de la empresa por parte del personal de la misma;
- rotación excesiva;
- inadecuado reglamento interior de trabajo

#### CONDUCTA DE GRUPOS DE TRABAJO

- excesivo traspaso de responsabilidades;
- ausentismo;
- alto índice de accidentes;
- retardos;
- violación al reglamento de trabajo.

#### MORAL

- falta de interés en el trabajo;
- falta de sentido de responsabilidad;

- irritabilidad;
- fricciones personales;
- débil autoridad de supervisores y superiores;
- falta de cooperación con los compañeros o con los superiores.
- liderazgo autoritario;
- actitudes negativas hacia la empresa.

Los indicadores anteriores pueden detectarse consultando los registros de los departamentos o gerencias de producción, ingeniería industrial, relaciones industriales, ventas, almacén etc. Y realizando entrevistas con los jefes de departamento, gerentes, superintendentes y supervisores.

b) Localizar áreas críticas y causas de los problemas.

Aquí se precisan los departamentos y/o secciones que presentan una situación más crítica y que requieran atención inmediata.

Para decidir cuáles áreas deben considerarse críticas se recomienda recurrir a la siguiente guía:

Criterios para decidir éstas críticas.

- La que presente un mayor número de problemas.
- La que presente problemas de mayor importancia para los fines de producción.
- La que provoque costos más elevados.
- La que por sus problemas, represente un peligro para la vida de la empresa.

En esta etapa debe anotarse cualquier dato que se considere como causa de los problemas, sean estas deficiencias del personal, políticas inadecuadas, deficiencias administrativas, etc.

c) Buscar soluciones para cada problema.

En esta etapa se preparan los problemas cuya solución inmediata sea el entrenamiento, de los que requieran la aplicación de cambios administrativos, de políticas, etc. Separados los problemas cuya solución sea el entrenamiento, se decide cuáles son los que por su importancia o gravedad requieren una atención inmediata, ordenándose por prioridades.

d) Obtener los antecedentes para la elaboración de programas de entrenamiento.

Los resultados que deben obtenerse en esta etapa son:

- número de trabajadores que requieren entrenamiento;
- características de los trabajadores que requieren entrenamiento;
- descripción de actividades en que requieren entrenamiento.

#### 1.5.9 NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO MANIFIESTAS.

Este tipo de necesidades de entrenamiento se presentan en los siguientes casos:

- cuando en la empresa se tienen trabajadores de nuevo ingreso;
- cuando los trabajadores son transferidos (pasan a un puesto de categoría similar) o ascendidos (pasan a un puesto de categoría superior);
- cuando se sustituyen o modifican; la maquinaria, las herramientas y/o el método de trabajo.

#### 1.5.10 PROCEDIMIENTOS PARA DETERMINAR NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO MANIFIESTAS.

En los tres casos de necesidades manifiestas, los procedimientos para determinarlas y obtener los antecedentes para la elaboración

de programas de entrenamiento, resultan de aplicación relativamente sencilla como puede apreciarse en el cuadro de la página siguiente(1)

- 1) Todo lo referente a los "Antecedentes para la elaboración de programas de entrenamiento ( utilizan esta palabra en vez de adiestramiento para el fin de nuestra tesis)" fue sacado de un manual de ARMO.

Para obtener esa descripción de actividades, se debe realizar una comparación de puestos en el caso de transferencia o ascenso, y — una comparación de actividades (actuales y futuras ) en el caso de cambios de maquinaria o método de trabajo.

#### 1.5.11 ELABORACION O CONTRATACION DE PROGRAMAS

En esta etapa se selecciona el tipo de acción que se debe llevar — a cabo, para resolver las necesidades de entrenamiento detectadas — Estas acciones pueden ser desde dos tipos:

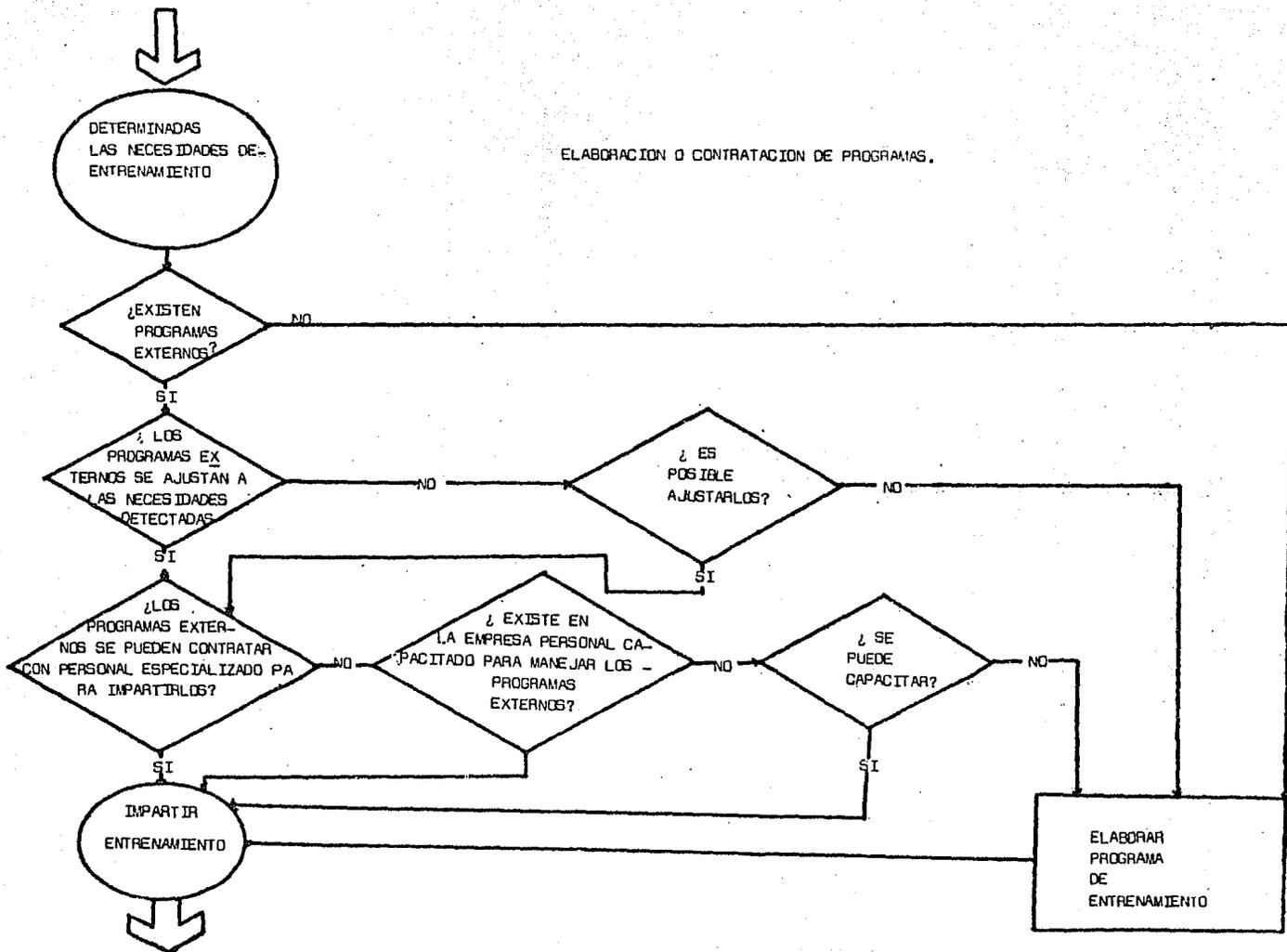
1. Elaboración de programas para entrenamiento, en la misma planta.
2. Contratación de programas para entrenamiento elaborados por — instituciones o compañías especializadas.

Para decidir acerca de cual acción seguir es necesario considerar:

- las posibilidades tanto materiales como humanas de la empresa;
- el costo de cada acción.
- los resultados que se obtendrán con cada acción.

En la página siguiente se incluye una gráfica, donde se proporcionan los criterios sobre los cuáles debe basarse una decisión.

ELABORACION O CONTRATACION DE PROGRAMAS.



## 1.5.12. DIVISION DEL ENTRENAMIENTO

En razón del fin.

- a). Ante todo se presenta el entrenamiento al obrero o empleado nuevo
- b). En caso de cambio de puesto. Cuando el obrero o empleado tienen -- que cambiar de puesto, sea por transferencia temporal, para llenar una vacante o por ascenso.
- c). Por medio de sistemas. Cuando en razón de cambios de métodos de -- trabajo, de herramientas o de simplificación de éste se requiere -- entrenar.
- d). Cuando una persona está realizando mal su labor y requiere que -- sea corregido, para su mejor desempeño; a esto se le llama "Corrección de defectos". En razón del método. Es decir que está en función del tipo de entrenamiento utilizado, ya sea una "Instrucción Programada" o un Seminario.

## CAPITULO II

## EL PROCESO DE LA INSTRUCCION

## 2.1. METODOS DE ENTRENAMIENTO.

Existen diversos criterios para clasificar técnicas y — métodos de entrenamiento, algunos de ellos son los que mencionamos a continuación:

a) Según el grado de educación que se va a impartir y — los objetivos que se siguen.

Métodos objetivos.

Adiestramiento Métodos audiovisuales.

Métodos informativos.

Capacitación..... Métodos de participación de grupos.

Formación y Desarrollo..... Métodos destinados a cambio y orientación de actitudes.

b) Según la actividad realizada por el sujeto.

Labor individual y autoeducación.

Interacción y participación de grupo.

c) Información de conocimientos.

Instrucción Programada.

Lectura planeada

Labor individual

Autocrítica

Autoeducación.

Mesa redonda

Grupos efectivos de trabajo

Seminario.

Métodos del caso.

Congreso.

Comité.

Simposio.

Tormentas cerebrales.

Dinámica de grupos.

Labor de equipo.

Participación de grupo.

Desarrollo de actitudes.

Para nuestros fines haremos una breve descripción de los diferentes métodos de instrucción, exceptuando el método de instrucción — programada que es el que nos ocupa, el cual le dedicaremos un capítulo completo.

Con respecto a los métodos de instrucción, tiene una — gran importancia la situación y la organización física de las aulas, una adecuada ventilación, una luminosidad correcta, Etc.

### 2.1.1. EVALUACION.

Una vez que se ha realizado el curso se procederá a la — evaluación del mismo, con esto queremos decir que trataremos de medir la eficacia y resultados del programa educativo y de la labor del instructor; para esto se deben tener en cuenta cuatro aspectos básicos que son:

- a) La reacción del grupo y la del alumno.
- b) El conocimiento adquirido.
- c) La conducta.
- d) Los resultados.

La conferencia:

Es uno de los medios de comunicación verbal más usuales. Su característica esencial es la formalidad. Las ventajas que representa son muy numerosas, algunas de ellas son la facilidad para presentar sin -- interrupciones amplios contenidos, así como la rapidez de la transmisión -- de la información.

Por otra parte, permite el control rígido del auditorio y da pauta al expositor para influenciar definitivamente a aquel, a fin de lograr su cooperación.

Los objetivos que se persiguen con la conferencia son:

- a) Presentar información de manera formal y directa;
- b) Plantear información especializada;
- c) Identificar la problemática general o un aspecto de esta;
- d) Explorar posibilidades de solución para un problema general o un punto de este;
- e) Motivar al grupo, y
- f) Ayudar al auditorio a compartir las experiencias de otras personas.

Esta técnica se emplea cuando se está tratando con un -- grupo grande, cuyos miembros deben ser informados a la vez; cuando los -- asistentes no tienen suficiente información o experiencia, o cuando se -- dan a conocer políticas o procedimientos que deban ser puestos en vigor -- inmediatamente o no se disponga de tiempo para preparar otro tipo de comu -- nicación escrita.

Mesa redonda:

La mesa redonda es " Discusión ante un auditorio por un grupo seleccionado de personas, por lo general de tres a seis, bajo un — moderador".

En la mesa redonda participan varios expositores. Algunos objetivos, son:

- a) Obtener la participación esporádica de los asistentes, por encima de la participación general;
- b) Adquirir información sobre diversos enfoques de un tema;
- c) Conocer los puntos de vista de varios expositores;
- d) Crear una atmósfera informal para comunicarse con el grupo;
- e) Identificar el problema e asuntos que se toman en cuenta para explotarlos, y
- f) Plantear en forma deliberativa y disidente temas específicos.

Dialogos:

Las características esenciales del dialogo, son:

- a) Informalidad semejante a una conversación simple;
- b) Facilidad para comunicación directa con gran índice de retroalimentación;
- c) Genera interés entre los miembros del grupo;
- d) exposición fácil a personas que carecen de aptitudes para presentar ideas.

Corresponde al conductor de dichos grupos evaluar las — aportaciones de los expositores, persuadir de la certeza temática y con—

vencer de los razonamientos presentados, para que el dialogo sea fructifero

#### Congresos:

Es una reunión con el propósito de impartir e intercambiar información, tomar decisiones, resolver problemas, averiguar hechos, planear o inspirar. Puede describirse como una fusión de experiencias y opiniones entre un grupo de personas muy calificadas en una determinada esfera, o entre gente capaz de analizar un problema basándose en la información proporcionada por conductores competentes.

#### Jornadas:

Son eventos deliberativos integrados por varias secciones de trabajo, con propósito de identificar, analizar o resolver problemas, motivar a los miembros del organismo e intercambiar información. Son generalmente de carácter interno y para su organización habrá que recurrir a las técnicas ya asimiladas.

#### Métodos de la "Charola de entrada";

Consiste en presentar a los participantes, Material y problemas que representan una situación compleja es decir, hechos que pueden presentarse normalmente en el desarrollo cotidiano de sus labores. El entrenado decide como manejar cada situación, y toma nota de cada paso y acción que realiza así como la decisión que tomó. Normalmente habrá diferentes soluciones tomadas por los diferentes miembros del grupo.

Al participante se le expone una situación real de trabajo. La denominación de esta forma de entrenamiento se le denomina charola o canastilla de entrada, debido a que los ejecutivos tienen una, sobre

su escritorio.

#### Seminario:

El seminario es un evento de comunicación deliberativa - que tiene por objeto divulgar y desarrollar ideas y pensamientos en la mente de los demás, cultivándola en forma dialéctica y obteniendo una síntesis de razonamiento metodológicamente estructurado.

Constituye un proceso de pensamiento guiado, por el cual los concurrentes perfeccionan sus conocimientos sobre un tema mediante el trabajo de conjunto.

El seminario puede ser de investigación o de trabajo. Es de investigación, cuando el objeto formal es coordinar la aportación de información sobre trabajos específicos. Es de trabajo cuando la reunión - en forma de seminario tiene por objeto fomentar inquietudes en temas relacionados con las actividades laborales propias de los participantes.

#### Simposio:

Es el evento de comunicación deliberativa que permite la intervención secuencial de varios emisores-expositores, quienes exponen a nivel especializado diversos enfoques de un solo tema.

Los objetivos del simposio, son:

- a) Transmisión de datos que devienen en información, los datos son especializados en alguna disciplina,
- b) Exposición continua del enfoque especializado del tema, y
- c) Descomposición de un tema con diversos criterios.

4.- Entrevista.

5.- Encuesta.

Todos los anteriores métodos, tanto de labor individual como de grupo se pueden y deben ajustar a las diferentes necesidades de cada empresa.

Un método que es recomendable por ser sumamente objetivo es el de que los principales ejecutivos de la empresa, por medio de sesiones de trabajo analicen y discutan que debe hacerse en materia de entrenamiento. Los resultados obtenidos darán al instructor una información directa y objetiva de las necesidades de la empresa.

#### 2.1.2 FIJACION DE LOS OBJETIVOS.

Cuando se han descubierto las necesidades de la empresa, se procedera a señalar los objetivos que se deban cubrir.

Aquí tendrán una gran involucración los responsables de diferentes unidades dentro de la organización; por la experiencia que ellos cuentan analizarán y discutirán el contenido de los cursos.

Por lo anterior, los jefes de línea y la unidad de capacitación comparten la responsabilidad de decisión respecto de la materia de todo curso.

#### 2.1.3 FIJACION DEL CONTENIDO.

El establecimiento del contenido es parte de la planeación. La siguiente es una escala de los distintos programas de educación,

con base al contenido:

- 1.- Conocimientos elementales acerca de la empresa.
- 2.- Conocimientos y habilidades elementales para el puesto que se desempeña
- 3.- Conocimientos de complementación profesional para el mejor desempeño — del puesto.
- 4.- Materias culturales y conocimientos universales para mejores y más madu ras actividades de la persona.

Por las diferentes y variadas necesidades de cada empresa no es posible hacer una relación completa de temas o materias que se deban impartir. Sin embargo como alguna orientación se pueden mencionar algunos temas.

A nivel elemental:

Conocimientos de inducción a la empresa.

Elementos de administración.

Comunicación.

Organización del trabajo.

A nivel de capacitación y desarrollo:

- L La capacitación impartida tiene dos tipos de cursos básicos; uno técni co llamado profesional y otro de información y formación en general.

El primero con un 90% de materias técnico-específicas o rientadas directamente al puesto de trabajo. Este tipo de cursos se usa - para grupos de mediano y alto nivel.

El segundo trata de orientar y dar formación general.

Según sean las necesidades de la empresa se le debe dar más preferencia al tipo de curso que le convenga a una combinación de ambos.

La segunda se realiza durante el curso y tiene la ventaja de que se puede conocer diariamente la reacción y conocimientos de los alumnos. La evaluación al final del curso es la más practicada y sus resultados positivos.

## 2.2. MEDIOS AUXILIARES PARA EL ENTRENAMIENTO

Auxiliares gráficas.

Pizarrón.

El tradicional pizarrón, cuyo uso y aplicaciones son de todos conocidas diremos solamente que este sea imantado para que permita mayor versatilidad.

Rotafolio:

Este instrumento ha tenido gran versatilidad y popularidad últimamente; entre otras ventajas puede contarse su fácil manipulación, es decir, el hecho de ser portátil y la posibilidad de trasladar las hojas escritas una vez separadas. Tiene especial aplicación tratándose de actividades a base de discusión y trabajos de grupo.

Franelógrafo:

Aunque esta derivación del viejo pizarrón no es estrictamente para escribir, consideramos oportuno mencionarlo, dadas las semejanzas de sus aplicaciones.

Se trata de un lienzo de franela o tela semejante adherida a una tabla de proporciones parecidas a las de un pizarrón, sobre la cual se pueden adherir piezas de cartón, que tienen en la parte anterior uno o varios cortes de lija gruesa que hacen posible la adherencia a la franela.

#### Gráfica:

Son la amplia gama de ayudas visuales que se elaboran para dar alguna información, denominar algún evento o tema; etc; y que, generalmente permanecen fijas a una pared colocadas en un tripe, o bien, suspendidas de algún techo.

#### Proyección de imágenes.

##### Proyector de cine sonoro de 16 mm.

Éste instrumento es de especial interés, debido a la cantidad y variedad de películas que existen en materia de enseñanza. Puede asegurarse que un programa que carezca de la proyección de una película no responde al sentido objetivo de la educación actual.

##### Proyector de transparencia:

Gran parte del material visual y audiovisual está constituido por transparencias (fotografías de 35 mm en color) que son suficientemente ilustrativas y cuya utilización es semejante a la de las películas. Una transparencia puede tener diversos fines: ser parte de una secuencia de imágenes o bien permanecer proyectada como ilustración de fondo.

### Retroproyector o proyector al hombro:

Este aparato permite ilustrar a base de placas transparentes fácilmente removibles y constituye un medio para que el instructor haga más objetiva su exposición. Puede utilizarse también con un rollo de papel de acetato sobre el cual puede escribirse o dibujarse con un lápiz especial (crayón).

Este proyector facilita al instructor su enseñanza, pues le permite estar siempre de frente a su auditorio y, si tiene necesidad de referirse a algún punto o palabra proyectada, no se tiene que voltear y hacerle en la pantalla, pues basta marcarlo con un lápiz directamente en el cuerpo transparente proyectado. Es relativamente sencillo preparar las transparencias para este proyector, basta una mica recortada al tamaño correspondiente y el material de impresión adecuado.

### Proyector de cuerpos opacos.

La diferencia de este proyector y el anteriormente descrito radica en que el proyector de cuerpos opacos tiene como finalidad específica de proyectar ilustraciones y cuerpos opacos tales como: cartas, dibujos, láminas, fotografías, etc. La ventaja es que no se requiere una especial preparación de el material que se va a proyectar, hasta colocar las cartas, láminas o dibujos.

### Círculo cerrado de televisión.

Es uno de los más novedosos equipos auxiliares de el entrenamiento, es un círculo cerrado de televisión.- Dicho equipo consta, básicamente, de una cámara filmadora, una grabadora y uno o varios monitores de televisión. En términos generales, la ventaja básica es que se pue

de contar con una instantánea repetición de los hechos.

Algunas de sus aplicaciones y ventajas con este versátil y novedoso medio de comunicación, son:

- 1.- Tener un control directo y una supervisión de como se realizan los cursos.
- 2.- Tener la oportunidad de conservar (filmoteca) eventos importantes para que los grupos vuelvan a tenerlos frente a si.
- 3.- La oportunidad de que los propios instrumentos desarrollen sus habilidades como tales, puesto que les sirva de crítica.
- 4.- Otra aplicación es que se puede aplicar en diversas aulas simultánea—mente.
- 5.- Sirve para lograr que los alumnos observen su forma de actuar y modificar por propio consentimiento su conducta, o bien, afinen sus conocimientos y habilidades.
- 6.- Es útil para intensificar la técnica de aprender-haciendo, mediante la filmación de la actuación de cada alumno antes, durante y después del curso.

Medios sonoros.

Grabadora:

Sin duda, la grabadora, con sus diferentes tipos y tamaños, constituye la mejor de las ayudas auditivas que se utilizan en la actualidad.

### Tocadiscos:

Es muy grande el empleo que tiene el aparato. Existen -- en el mercado grabaciones en discos especialmente dedicados a la enseñanza.

#### 2.2.1. SITUACION Y ORGANIZACION FISICA DE LAS AULAS.

Es asunto de suma importancia la situación y organización de las aulas.

#### 2.2.2 VENTILACION ADECUADA.

Se ha comprobado científicamente que, para un sano y efectivo funcionamiento del cerebro principalmente, y en general de la fisiología humana es necesario que haya abundante y pura ventilación.

Dentro de las posibilidades es aconsejable que todo centro de enseñanza este rodeado de espacios verdes que, además de brindar la ventaja del aire puro, son gratos a la vista del alumno.

#### 2.2.3. LUMINOSIDAD DEL AULA.

Es de suma importancia este aspecto de todos conocido, -- para una efectiva comprensión visual.

#### 2.2.4. LIMPIEZA DEL LOCAL.

Un local limpio y bien presentado es grato a la vista y nos mantiene en actitud favorable.

#### 2.2.5. FUNCIONALIDAD.

Este concepto significa que una aula debe responder a -- diferentes necesidades como son:

Ubicación.

Dimensiones.

Distribución.

Conexiones eléctricas suficientes.

Material y equipo necesario.

Otra ventaja es la no fijación de las sillas al piso -- para distribuirlas una y otra vez según sean las necesidades de cada curso.

### 2.3. PROPOSITOS DE LA INSTRUCCION.

Las siguientes son las etapas lógicas para tener éxito -- en la función de entrenamiento.

- 1.- Investigación para determinar las necesidades que existan o que deban satisfacer a corto, mediano y largo plazo.
- 2.- Fijar los objetivos que se deban lograr.
- 3.- Establecer que contenidos de capacitación o adiestramiento son necesarios.
- 4.- Señalar la mejor forma y método de entrenamiento para el curso.
- 5.- Una vez terminado el curso se deberá evaluar.
- 6.- Continuación de la capacitación.

Uno de los problemas de mayor dificultad, es detectar -- las necesidades que, en materia de entrenamiento, hay que satisfacer. Sin la investigación previa de las necesidades, nunca se podrá programar ningún curso de entrenamiento.

La empresa desea que sólo se imparta capacitación en la medida necesaria a cada caso. Esto se hace para no tener gastos superflúos o innecesarios. Con todo esto queremos decir que la función educativa no so lo debe impartir conocimientos, sino también debe perseguir, la formación cultural e integral del colaborador.

Las necesidades de entrenamiento se pueden clasificar — de la siguiente forma:

- 1.- Las que tiene un individuo.
- 2.- Las que tiene un grupo.
- 3.- Las que requieren solución inmediata.
- 4.- Las que exigen instrucción sobre la marcha.
- 5.- Las que precisan instrucción fuera del trabajo.
- 6.- Las que la compañía puede resolver por si misma.
- 7.- Las que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento exter  
nas.

Por lo que respecta a los métodos para determinar neces  
idades mencionaremos algunos:

- 1.- Grupos efectivos de trabajo, (el método de discusión en grupos).
- 2.- Consultores externos.
- 3.- Comité especial.

#### 2.4 CARACTERISTICAS DEL APRENDIZAJE.

El aprendizaje puede ser eficiente o poco eficiente, se  
gún las características de la forma de conducta adquirida.

El proceso de aprendizaje es eficiente cuando permite -

que la conducta sea adecuada, flexible y transferible.

La conducta es adecuada si manifiesta en forma correcta las situaciones en que se necesita.

El aprendizaje eficiente produce una conducta flexible, es decir, se adapta a distintas situaciones.

También es importante que el aprendizaje sea transferible, es decir, que facilite nuevos aprendizajes.

## 2.5 FACTORES QUE INFLUYEN EN EL APRENDIZAJE.

El instructor necesita conocer el proceso de aprendizaje y los factores que influyen en él para planear las tareas de instrucción en forma correcta.

Hay varios factores que influyen en el aprendizaje y pueden facilitarlos si son considerados adecuadamente durante la instrucción

Los más importantes son, la dificultad de lo que se va a aprender, es importante conocer las características personales del individuo que aprende, la forma en que se realice la instrucción destacando especialmente, la actitud personal y la información que se tenga sobre los procesos realizados, el estímulo del grupo.

La dificultad de lo que se va a aprender es importante, porque estimula o desanima a la persona que aprende; Si es muy fácil no despierta interés; si es muy difícil desde el principio se sabe que va a fracasar.

Las características personales de quien aprende es otro factor muy importante. Estas características se pueden considerar:

De acuerdo con el tipo de integrantes del grupo (adolescentes, adultos, hombres, mujeres, etc.).

Desde el punto de vista de las diferencias individuales.

El instructor necesita para aplicar adecuadamente los principios del aprendizaje y realizar eficientemente sus tareas, conocer las características de los participantes a su cargo para adaptar el ritmo y los procedimientos a las diferencias que va a encontrar entre ellos.

Los niños y los jóvenes difieren de los adultos en diversidad de características que influyen en el aprendizaje; diferencias corporales, distinta velocidad de reacciones, valores, actitudes, intereses y motivaciones.

Los adultos presentan mayor resistencia a cambiar sus conductas habituales, ya que sus creencias, actitudes e intereses son más estables y a menudo dogmático. Los adultos aprenden generalmente menos de lo que podrían; está comprobado que de los 20 a los 50 de edad la capacidad de aprender no disminuye.

El adulto puede tener resultados inferiores que los jóvenes en aprendizajes debido a escasa motivación, a sus ideas acerca de sí mismo, a su menor velocidad de reacciones, o a naturales deficiencias en sus funciones sensoriales, pero no por falta de capacidad.

La escolaridad influye más en la edad, otro tanto sucede con la experiencia en el trabajo y las relaciones con la comunidad. También

la seguridad personal influye en su aprendizaje, el primer fracaso lo desanima o se siente estimulado para vencerlos.

La actividad personal del participante es tan importante para que el aprendizaje sea eficiente. El refuerzo es el conocimiento que tiene el participante de los resultados de su actividad.

El refuerzo lo estimula a repetir la conducta, si observa que es la correcta; los refuerzos son más eficaces si son frecuentes y se dan inmediatamente después de la ejecución.

Si la conducta no es adecuada, las correcciones permiten al participante conocer sus errores, al momento en que fueron cometidos y la forma de enmendarlos. El estímulo para aprender que proporciona el grupo cuando la instrucción es colectiva, también desempeña un papel destacado en el aprendizaje personal.

Si el grupo está interesado en aprender y la atmósfera es cordial y de cooperación, el individuo aumenta su interés, se esfuerza más y aprende mejor. Cuando el grupo no está interesado, la atmósfera es hostil o no hay disciplina en el trabajo, la estimulación del grupo hacia el individuo será mínima.

Los factores que influyen en el aprendizaje, son: La dificultad de lo que se trata de aprender.

Las características de la persona que aprende (sus intereses, sus experiencias anteriores, sus aptitudes, la confianza que tenga en si mismo).

La actividad personal que realice y el conocimiento que tenga de los progresos realizados.

El estímulo del grupo.

## 2.6. MOTIVACION.

Las fuentes de la acción humana son muchas y variadas. -- Las fuerzas internas del organismo, frecuentemente activadas por estímulos externos, y que actúan a través de los órganos de los sentidos, son -- los que determinan principalmente lo que hacemos y la manera como actuamos. Para decirlo brevemente, toda conducta obedece a un impulso. Somos "movidos" a actuar. Estamos motivados.

La motivación comprende:

- a) Activación de energía
- b) Dirección del esfuerzo a un solo objetivo particular.
- c) Obtención selectiva a ciertos estímulos y sensibilidad disminuida de -- otros.
- d) Organización de la actividad en una forma integrada.
- e) Persistencia de esa actividad hasta que cambien las situaciones iniciales.

### 2.6.1. NECESIDADES E IMPULSOS.

A las consecuencias psicológicas de la existencia de -- las necesidades orgánicas que se hacen sentir las llamamos "impulsos".

### 2.6.2. CONTROL NERVIOSO DE LA ACTIVACION.

Nos hemos dado cuenta del papel poderoso y dinámico que el cerebro tiene que desempeñar en la iniciación, modificación y manteni-

miento de la conducta.

Alguna clase de energía, luz, sonido, calor, etc, choca con un órgano receptor: ojos, oídos, piel, etc., y establece impulso nerviosos que son llevados por una u otra vía hasta el cerebro. Las vías aunque complejas son específicas. Si determinada región de la superficie corporal recibe la estimulación, una área dada o más de una) de la superficie cerebral, es la receptora final de los impulsos. De modo característico, - hay después una transmisión más amplia por complejas y tortuosas vías de "asociación" hasta centros motores del cerebro: estos cuando son excitados, envían impulsos hacia los músculos y glándulas, creando movimiento o "reacción".

## CAPITULO III

## INSTRUCCION PROGRAMADA

## 3.1. GENERALIDADES

Es una técnica relativamente nueva, que al iniciarse dentro del campo industrial y comercial, pretende revolucionar las técnicas - que se acostumbran para impartir instrucción en los diferentes campos.

La idea fundamental de esta técnica, es la de presentar aquellos conocimientos que desean transmitirse; basándose en lo siguiente:

- a) Subdividir el tema a tratar en etapas breves y comprensibles.
- b) Las etapas deben seguir un orden lógico.
- c) Cada etapa debe ser seguida de una pregunta que debe ser fácil de responder, ya que con ella se pretende - mas que interrogar al entrenado, evitar que se distraiga.
- d) Inmediatamente después se le debe presentar la respuesta correcta, pudiendo contener ésta, información complementaria, dependiendo del tipo de programa que se siga.

Con esta técnica se pretende lograr que el entrenado aprenda paso a paso y a su propio ritmo, el tema propuesto, en un orden lógico, reafirmando sus adelantos y avanzando siempre sobre terreno seguro.

El poder conocer la respuesta correcta inmediatamente — después de que ha contestado, motiva al entrenado, ya que le permite comprobar lo acertado o erróneo de su respuesta.

### 3.2. ANTECEDENTES.

Esta técnica tiene sus antecedentes desde la época de — Sócrates, no fué sino hasta 1955 cuando el Dr. B. F. Skinner, Profesor de la Universidad de Harvard, publicó un artículo en el que señalaba que tanto el comportamiento animal, como el humano, pueden controlarse gracias a las técnicas empleadas actualmente en Psicología. Su teoría se basa en que todos los actos de un individuo obedecen a una serie de leyes y asegura que la instrucción dada a un individuo se puede mejorar si se siguen ciertos principios.

Primeramente menciona que el comportamiento de una persona, es más que una serie de complejas reacciones que aun cuando no sean — idénticas, se pueden clasificar de acuerdo con su origen; ya que aunque — cada reacción es original en muchos aspectos forman parte de un grupo que obedece a una serie de influencia idénticas del medio ambiente.

Como segundo punto nos dice, que tan importante es la — respuesta con el estímulo, ya que este es el elemento que permite modificar un comportamiento.

Sobre el estímulo señala que debe ser mensurable, al — igual que la respuesta con el fin de que pueda variarse ya que la respuesta varía en función del estímulo.

Otro aspecto básico que señala el Dr. Skinner, es el del empleo de un "refuerzo", es decir, si el comportamiento de un individuo co rresponde al tipo de respuestas buscadas se debe reforzar con el estímulo apropiado, señalando que una de las condiciones para lograr el éxito es — la rápidez con que se presentan el refuerzo después de la respuesta correcta.

Con éstas bases indica que la enseñanza puede verse afectada en la misma forma ya que básicamente se trata de modificar el comportamiento de un individuo . Señala que al aprender el individuo tiene dos motivaciones básicas; una interior, que proviene del interés causado por el trabajo mismo y otra exterior que es el esfuerzo por agradar al instructor, o bien, el placer del éxito. A un individuo basta con presentarle la solución correcta después de su respuesta a una pregunta, para proporcionarle un esfuerzo eficaz y animarle a seguir.

### 3.3. IMPORTANCIA DE LA INSTRUCCION PROGRAMADA.

Hay algunas series de factores que nos llevan a considerar la importancia para obtener resultados positivos de la instrucción — — programada, y se pueden resumir a:

- a) OBJETIVOS
- b) INSTRUCTORES
- c) MOTIVACION
- d) NIVEL INTELECTUAL
- e) TEMA A TRATAR
- f) TIEMPO LIBRE O DISPONIBLE
- g) LOS MEDIOS CON QUE CUENTA

## h) PRESUPUESTOS

a). OBJETIVOS.- Hay que analizar si la instrucción programada va a resultar positiva para los fines que se pretenden ya que los problemas que surgen en una empresa u organización no siempre son los de falta de instrucción, sino que puede haber problemas de tipo maquinaria de eficiente, falta de acondicionamiento en el lugar de trabajo, etc.

b). INSTRUCTORES.- Los instructores deben poseer la capacidad de enseñar, de poder comunicar sus enseñanzas y que sea comprendido por sus agentes o alumnos o como se llame según el caso; el instructor debe poseer tres cualidades para lograr sus objetivos de enseñanza, según lo señalan Porctor and Thorton, en su libro "TRAINING: A HANDBOOK FOR LINE MANAGERS", y éstas son:

- 1.- El deseo de enseñar
- 2.- Un amplio conocimiento sobre el tema.
- 3.- Familiaridad en la técnica de instrucción empleada.

c). MOTIVACION.- Para lograr que su auditorio se incorpore con entusiasmo al proceso de entrenamiento sobre alguna actividad determinada, debe hacer un índice de motivación si no queremos que nuestro curso fracase.

Para lograr la motivación vamos a tocar dos puntos:

- 1.- Los objetivos del curso, su contenido, la relación que tiene con su trabajo, su importancia, los horarios, las técnicas de instrucción y los beneficios -

que se esperan.

2.- La importancia que para su desarrollo personal representa lo que va a aprender, es decir, es necesario - hacer ver al alumno que aquello que se va a comunicar le interesa porque va a representar un beneficio personal.

También se motiva al alumno utilizando sistemas que fomenten su asistencia, la participación y el aprovechamiento y podemos detallar algunos:

#### INCENTIVOS:

Se puede entregar a los alumnos o entrenados un centenario, un reloj o cualquier objeto de valor al terminar el curso satisfactoriamente y esto se le informa al iniciar el curso de que se trate.

#### DIPLOMAS DE ASISTENCIA:

Esto es lo más común, ya que un diploma a cualquier nivel es símbolo de superación y en el que se reconoce el esfuerzo para lograr dicha superación.

#### OPORTUNIDADES DE PROGRESO:

Es muy importante y se puede decir, que es lo que más — aprecia el personal entrenado y esto es que se le brinden oportunidades para poner en práctica lo que se aprendió, mediante una promoción que se le haga sentir, que vá a aplicar realmente lo que aprendió y de que será remunerado de acuerdo a su capacidad.

d) NIVEL INTELECTUAL.- Se deben analizar las características del personal a entrenar, por ejemplo conocimiento del tema, el nivel promedio de preparación escolar, la rapidez de captación, para captar con precisión lo que se está comunicando etc.

Una vez analizadas las características del grupo determinemos:

- 1.- NUMERO DE ALUMNOS: Para un mejor aprovechamiento se recomiendan grupos pequeños, un promedio de 15 es aceptable para una mayor efectividad.
- 2.- CATEGORIA O NIVEL JERARQUICO: Es decir no debemos mezclar personal de diferentes niveles ya que los del nivel superior sobresalen y el personal inferior ya no se siente motivado y nuestro curso no logrará los fines trazados.

e) TEMA A TRATAR.- Es muy necesario conocer el tema, puesto que influye en la selección de los medios y técnicas que se emplean en el entrenamiento, también la profundidad que se quiere lograr en el mismo, influye en otros factores como son los costos, los medios, técnicas, etc.

En lo que respecta al tema se pueden hacer también algunas consideraciones sobre el mismo como:

- 1.- CONOCIMIENTO DEL TEMA: El conocimiento que tiene el instructor del tema, qué tan actualizado está en el mismo, conoce la aplicación que tienen estos conoci-

mientos sobre los problemas u objetivos que se pretenden alcanzar.

2.- DEFINICION DEL TEMA: El instructor debe señalar el tema que se va a tratar, así como los puntos que se tocarán.

3.- CONVENCIMIENTO DE LA BONDAD DEL TEMA: Es muy importante que les haga saber a los entrenados los beneficios presentes o futuros que les va a proporcionar el curso a tratar tanto para ellos como para la empresa.

4.- EXPOSICION DEL TEMA: Debe ser expuesto en forma lógica con el fin de ir conduciendo al entrenado de lo más fácil a lo más difícil.

5.- Interesar a los alumnos en el tema adelantando el contenido del tema a grosso modo para que cuando empiece el curso sabrán lo que les vá a enseñar.

f) TIEMPO LIBRE O DISPONIBLE.--Se deben de fijar horarios exactos en los que se imparta la instrucción, para que no haya discrepancia en las labores diarias del personal y no se debe alargar dicho tiempo disponible ya que los alumnos se descontrolan al no tener un horario determinado que les permita tomar el curso sin que tengan contratiempos que les pueda afectar en su trabajo diario.

g) LOS MEDIOS CON QUE SE CUENTA.- Dentro de los medios, se tomarán aspectos tan importantes como:

1.- MATERIALES: Es importante que se investigue acerca de lo que nos puede servir en el tiempo a desarrollar y éstos pueden ser: manuales, publicaciones, películas, informes, gráficas, grabaciones, etc.

2.- LOCALES: Es necesario que haya instalaciones adecuadas para la comodidad tanto del instructor como de los alumnos ya que de esto depende mucho el aprovechamiento y esto es; la iluminación, la ventilación, pizarrones, proyectores cuando se llega el caso, etc.

h) PRESUPUESTOS.- Se pueda determinar el costo de un curso o programa de entrenamiento, dividiendo el mismo entre el número de participantes y checar contra objetivos para saber si es justificable la inversión pero tomándose en cuenta los siguientes aspectos:

1.- Determinar los costos estimados por las horas-hombre requeridas.

2.- Costo del curso, si este es impartido por personal ajeno a la compañía.

3.- Costo estimado por comidas o refrigerios que se proporcionan.

4.- Costo estimado por hoteles si se llega a dar el caso de que el curso se imparta de esa manera.

### 3.4. PRINCIPIOS BASICOS DE LA INSTRUCCION PROGRAMADA.

1o. EL PRINCIPIO DE LOS PEQUEÑOS PASOS: La información se presenta al alumno en pequeñas dosis, fáciles de asimilar.

2o. EL PRINCIPIO DE RECONOCIMIENTO DE RESULTADOS: El alumno recibe confirmación inmediata de todas y cada una de sus respuestas. Esto permite un control efectivo de la asimilación de los conocimientos del alumno, así como también lo obliga a desempeñar un papel activo en el aprendizaje.

3o. EL PRINCIPIO DE LA VELOCIDAD INDIVIDUAL: Esto permite tener en cuenta las diferencias individuales. Cada alumno aprende a su propio paso.

Si se dice que un programa trata de imitar la conducta de un tutor individual, ¿cuáles deben ser las características de un buen tutor individual?. Generalmente se señalan las siguientes:

1o. Un buen tutor empieza en el nivel en que se encuentra el alumno, y no insiste en ir más allá de lo que él puede comprender.

2o. Un buen tutor va dando pasos tan grandes como lo permite la capacidad del alumno.

3o. Un buen tutor no deja sin corregir respuestas equivocadas.

4o. Un buen tutor no da conferencias, sino más bien hace preguntas y orienta al alumno para que descubra las respuestas por sí mismo.

Estas mismas cualidades deben tener un buen programa. La técnica de programación consiste en adaptar la característica del material programado a los principios que se acaban de señalar.

#### 3.4.1. VENTAJAS DE LA INSTRUCCION PROGRAMADA.

- a) Importante reducción del tiempo de aprendizaje.
- b) Mayor nivel de aprendizaje.
- c) Reacción favorable por parte de los alumnos
- d) Un nuevo papel por parte del profesor o instructor.

Lo que hace la instrucción programada es sistematizar la exposición de un tema dado, teniendo en cuenta los principios básicos que señalamos anteriormente:

- a) La gente aprende y adquiere habilidades a diferentes velocidades.
- b). Para transmitir una habilidad debe partirse de los conocimientos y habilidades previas de los alumnos.

La instrucción programada es una manera de mejorar la eficiencia de la enseñanza a grandes grupos de personas; pero no es superior a una buena instrucción individual. En este tipo de enseñanza, al solicitar del estudiante una reacción frecuente ante pequeños segmentos de información, se logra su participación activa, y se está sustituyendo, de hecho, al instructor individual.

Para poder decir que un material está programado, debe reunir las siguientes características:

1o. Debe estar organizado de acuerdo con un análisis sistemático de la materia que se va a enseñar.

2o. Todo el material debe someterse al proceso de prueba revisiones, modificaciones y evaluaciones sobre alumnos de la población a que está dirigido.

3o. El material debe estar elaborado de tal manera que cada alumno pueda interactuar con el programa, manteniendo una relación que simula la situación tutorial de un maestro (programa) y un alumno.

4o. Por último, el alumno debe desempeñar un papel activo en el aprendizaje y debe recibir una confirmación inmediata de sus aciertos (retroalimentación).

### 3.5. EL INSTRUCTOR.

Naturalmente, también usando el método de la instrucción Programada se podrá continuar utilizando el trabajo del instructor, aunque de un modo diverso. La instrucción programada puede implicar de hecho la auto-instrucción, pero no la auto-administración. Es deber fundamental del instructor ejercer un control sobre los alumnos o entrenados por medio de reuniones programadas durante los cursos, para colmar eventuales lagunas en algunos alumnos o para desarrollar ulteriormente algunos puntos del programa que presenten interés especial. Con la instrucción programada, el instructor cesa de ser un medio de información y asume el deber, bastante más importante y difícil, de ser miembro de un equipo dedicado al estudio y a la redacción de los programas, contribuyendo por su parte a preparar el material que vendrá incluido en el texto programado.

#### 3.5.1. LAS TAREAS DEL INSTRUCTOR.

El instructor que desee que los participantes aprendan — en forma eficiente, necesita realizar las siguientes tareas:

Estimular el deseo y la determinación de aprender (motivación).

Informar de lo que van aprender y relacionarlo con sus experiencias anteriores (estructura de lo que van aprender)

Establecer la forma de conducta deseada.

Hacer síntesis de lo aprendido.

Evaluar los resultados finales.

El instructor con respecto a la estructura:

Examinar con los participantes la estructura de lo que van aprender.

La forma en que se debe presentar la estructura es:

Si son conceptos o teorías, es útil presentar y fomentar un cuadro sinóptico, que muestre la forma en que se descompone cada aspecto en elementos simples y la secuencia que se sigue al aprenderlos.

Si es la ejecución de un proceso, tarea u operación es recomendable indicar a grandes rasgos, las etapas, su secuencia e importancia.

#### RECOMENDACIONES

Presentar un panorama general de la estructura de lo que se va aprender, en la forma más adecuada, según el tipo de aprendizaje.

Destacar la importancia e interrelaciones de los elementos.

Relacionar los elementos con las experiencias previas de los participantes.

Otra tarea del instructor es propiciar las actividades personales del participante, para establecer la respuesta o forma de conducta propuesta.

En esta tarea el propósito del instructor estará encami-

nado a estimular y orientar la actividad del participante, y para ello necesita, proporcionar un modelo (las informaciones y ejemplos necesarios).

El modelo es el conjunto de informaciones y ejemplos necesarios, suficientes para que el participante se represente la conducta o respuesta que se espera de él. El modelo proporciona a la persona que aprende, información sobre: qué debe hacer, como, si lo hace correctamente.

#### RECOMENDACIONES:

Presentar el modelo en la forma más conveniente de acuerdo con los objetivos.

Dividir la información o el modelo, en secciones significativas y breves.

Presentar la secuencia correcta.

Presentar las explicaciones o demostraciones en forma clara, precisa y concreta.

Destacar las dificultades o indicar la forma de abordarlas correctamente.

Indicar las señales o criterios para evaluar las ejecuciones personales.

Hacer participar al grupo haciéndolo reflexionar por medio de preguntas sobre la secuencia, los puntos clave, las razones para que se sigan ciertas normas, etc.

Verificar que el modelo ha sido interpretado correctamente y repetido tantas veces como sea necesario.

Otra tarea del instructor, es estimular la actividad personal con las prácticas o ejercicios.

La función de la práctica es:

Consolidar el aprendizaje.

Evitar el olvido.

Sostener y aumentar la motivación,

Estimular la autoevaluación.

Propiciar la abstracción, la generalización y la transferencia.

#### RECOMENDACIONES:

Ejercitar la forma de conducta deseada, en forma total o parcial, de acuerdo con el tipo de tareas de que se trate.

Realizar la práctica en condiciones semejantes a las reales.

Corregir las ejecuciones inmediatamente.

Dar criterios de evaluación, para estimular la auto-evaluación.

Atender primero la precisión de la conducta y posteriormente la rapidez.

### 3.5.2 ¿SUSTITUYE A UN INSTRUCTOR LA INSTRUCCION PROGRAMADA ?

La instrucción programada nos permite verter la enseñanza de los mejores maestros dentro de textos programados que pueden utilizarse en forma masiva.

Por lo que se refiere al alumno, tiene la oportunidad de estudiar con un material diseñado de acuerdo con sus propias capacidades.

Una máquina de enseñanza, puede relevar al Instructor -- de gran parte de la responsabilidad en la enseñanza, pero pocos partidarios de este método se atreverían a afirmar que las máquinas van a sustituir a los profesores o instructores.

El maestro humano es todavía más versátil y adaptable -- que la más efectiva de las máquinas de enseñanza.

Uno de los problemas fundamentales con los que se enfrenta la instrucción programada, es el entrenamiento que deben recibir los -- Instructores para poder utilizar en forma adecuada estos materiales. Esta nueva actitud que deben asumir los profesores o instructores es muy importante debido a que los materiales programados requieren una completa reorientación de los papeles que desempeñan el maestro y el alumno. El Instructor debe aprender una serie de habilidades que difieren en gran medida de las técnicas que acostumbra utilizar en su clase. Por ejemplo, la utilización del método programado le permite al Instructor entrar en contacto más íntimo con algunos estudiantes que tienen problemas especiales. El instructor debe aprender a diagnosticar las deficiencias en el aprendizaje, elaborar actividades complementarias para superar estas deficiencias y debe poder motivar a los estudiantes a que aprendan por sí mismos; esto es, a que sean sus propios maestros. El Instructor debe actuar facilitando el

aprendizaje y dejar de ser una fuente que emite conocimientos. Es importante que el Instructor pueda plantear diariamente las actividades complementarias que requieren los materiales programados.

Si en la instrucción programada cada alumno progresa a su propio paso, en forma independiente, aparece un gran número de problemas que el maestro deberá ser capaz de resolver, por ejemplo:

- a) Cómo debe calificar a los alumnos si unos van más adelante que otros.
- b) Cómo debe determinar si un alumno realmente va a "su propio paso" o, por lo contrario, se está desempeñando por abajo de su capacidad.
- c) Qué hay que hacer con los alumnos que van muy adelante o muy atrás en el curso.
- d) Cuando un alumno no asimila una unidad de trabajo, ¿debe repetirla, o se requiere asistencia individual u otro tipo de actividades?
- e) Cómo se debe entrenar al alumno para que se autoadministre al estudiar.

Estos son sólo algunos de los problemas que plantea la utilización de materiales programados dentro del salón de clase; pero no es la única forma en que se pueden utilizar estos materiales; por ejemplo, algunos otros usos que se le han dado a los programas han sido:

- a) Como segmentos programados de entrenamiento inicial, esto con objeto de crear en el grupo un repertorio - de conocimientos uniformes, con respecto a alguna - área especifica de conocimiento, lo cual permite un - mayor nivel de comunicación entre el maestro y los - alumnos.
- b) Como recurso para enseñar temas suplementarios, esto es cuando no hay tiempo suficiente para impartir el contenido de los cursos.
- c) Como entrenamiento de refresco , como en los cursos - de actualización.
- d) En forma de cursos autoadministrados, sobre temas - que les interesan a algunos alumnos en particular.
- e) Cuando existen problemas de horarios y no todos los alumnos pueden reunirse a la misma hora.

Como este es un campo nuevo (especialmente en México), - hace falta que, tanto los profesores como los alumnos se sensibilicen a - este nuevo método, para que descubran sus ventajas, y se muestre a través de la práctica diaria, la inmensa utilidad que representa este nuevo método de enseñanza. Sin embargo existen otros problemas que deben tenerse en cuenta si se piensa utilizar la instrucción programada como método educativo integrado a algunas instituciones.

Señalaremos algunos de los más importantes:

- a) El problema del costo de los materiales programados.
- b) El problema del tiempo que requiere a la elaboración de los programas. Elaborar una hora de material programado, le exige a un programador cuando menos cincuenta horas de trabajo.
- c) El problema de la formación y la disponibilidad de buenos programadores. Esto es muy importante, ya que si no se dispone de buenos elementos, se malgasta gran cantidad de recursos, así como también se despertará en los alumnos una actitud negativa hacia el método.
- d) El problema de la formación de programadores. Si se dispone de buenos elementos humanos, es necesario formarlos como programadores, para lo cual se requiere la ayuda de técnicos en instrucción programada.
- e) El problema de las traducciones. Este es un asunto espinoso, los técnicos en programación piensan que no se deben utilizar traducciones ya que, por razones obvias, la prueba de los materiales se realizó sobre una población de alumnos, diferentes a la que existe en nuestro medio. Por otra parte, si se realizan pruebas de los materiales, es todo un problema modificar el material, porque para esto es necesaria la participación del autor original. En resumidas cuentas, se ha demostrado que es más sencillo hacer un programa de principio a fin, que parchar uno que ha sido tradu

cido.

- f) Problema de la resistencia al cambio. Es necesario — que los alumnos y profesores o instructores modifiquen su punto de vista acerca de cómo debe enseñarse. Por tanto, la instrucción programada surge como uno de — los elementos que pueden entrar en juego para enfrentarse a los problemas de la educación presente.

### 3.6. METODOS DE INSTRUCCION PROGRAMADA.

Existen varios métodos de instrucción programada que se pueden reagrupar fundamentalmente en tres categorías:

- a) METODO LINEAL.
- b) METODO RAMIFICADO.
- c) METODO MIXTO.

a) METODO LINEAL.—Es el primero entre los métodos elaborados en el campo de la instrucción programada y su concepción se atribuye tanto a Pressey como a Skinner. En él, los conceptos comprendidos en la — materia son fraccionados en conceptos elementales. Estas nociones son expresadas en sucesión concatenada con breves frases (steps) que el alumno — debe completar personalmente rellenando los espacios en blanco y haciendo un esfuerzo mental para constituir la respuesta exacta. El método ofrece — la ventaja de reducir al mínimo las posibilidades de error (y el error, — según Skinner, puede inhibir el aprendizaje), pero no se puede negar que — en algunos casos y para los alumnos más dotados esto puede parecer dema—siado fácil y provocar una sensación de fastidio por sus excesivas repeticiones.

En compensación, el hecho de tener que escribir personalmente la palabra o la frase que faltan, requiere una mayor concentración por parte del alumno.

b) METODO RAMIFICADO.- Por el contrario, El Dr. Crowder, de la Universidad de Chicago, ve en la frame la base estructural de la instrucción programada; la frame es una frase que generalmente oscila entre 30-70 palabras y que contiene una o más informaciones. Con el método ramificado elaborado por Crowder, llamado también Branchet o Intrinsic, las informaciones son seguidas de una pregunta y para ésta se aduce varias respuestas. Por lo tanto, el alumno debe efectuar una elección ponderada entre las respuestas; para cada respuesta elegida se le envía a una determinada página del texto. Si el alumno elige la respuesta exacta se le comunica que lo ha hecho bien y porqué lo ha hecho bien; y entonces se le presenta una nueva frame.

Si el alumno elige una respuesta equivocada, se le comunica que se ha equivocado y se le explica la naturaleza del error.

En este caso, el alumno debe volver atrás y debe efectuar otra elección, o bien se le dirige ulteriormente hacia una frame correctiva que le aclare el concepto, antes de proseguir en el estudio. De este modo, la respuesta elegida por el alumno condiciona la exposición de los temas sucesivos.

Crowder, al presentar su método, considera que los "pequeños pasos" del método lineal y el modesto avance dado por este sistema en la presentación de la materia son un insulto a la inteligencia del estudiante capaz, mientras que Skinner sostiene que las respuestas construidas hacen meditar profundamente sobre la materia, permitiendo un sólido —

conocimiento más de cuanto sea posible obtener formulando una serie de informaciones y preguntas en vez de una sola.

Según Skinner, el programa desarrollado mediante "pequeños pasos" no exige continuamente al estudiante como en el método de Crowder, pero le enseña exigiéndole formular una respuesta positiva, libre y -meditada.

c) METODO MIXTO.- De estas dos teorías han surgido rápidamente "métodos mixtos" de instrucción programada que tratan de compaginar los dos procedimientos precedentes, estudiando la oportunidad de aplicar los Steps o los Frames en las diversas partes de un mismo programa con el fin de evitar cierta monotonía.

### 3.7. PRESENTACION DE LA INFORMACION PROGRAMADA.

Existen una serie de recursos de instrucción útiles para ordenar, la presentación del material y para resumir la información en unidades lo más pequeñas posibles.

Para ordenar la presentación de la materia, se debe tomar en cuenta la influencia de la Lógica y la Psicología. El orden de presentación está determinado por los intereses y capacidades del alumno, por lo tanto el alumno se le debe de enseñar, lo que éste sea capaz de entender.

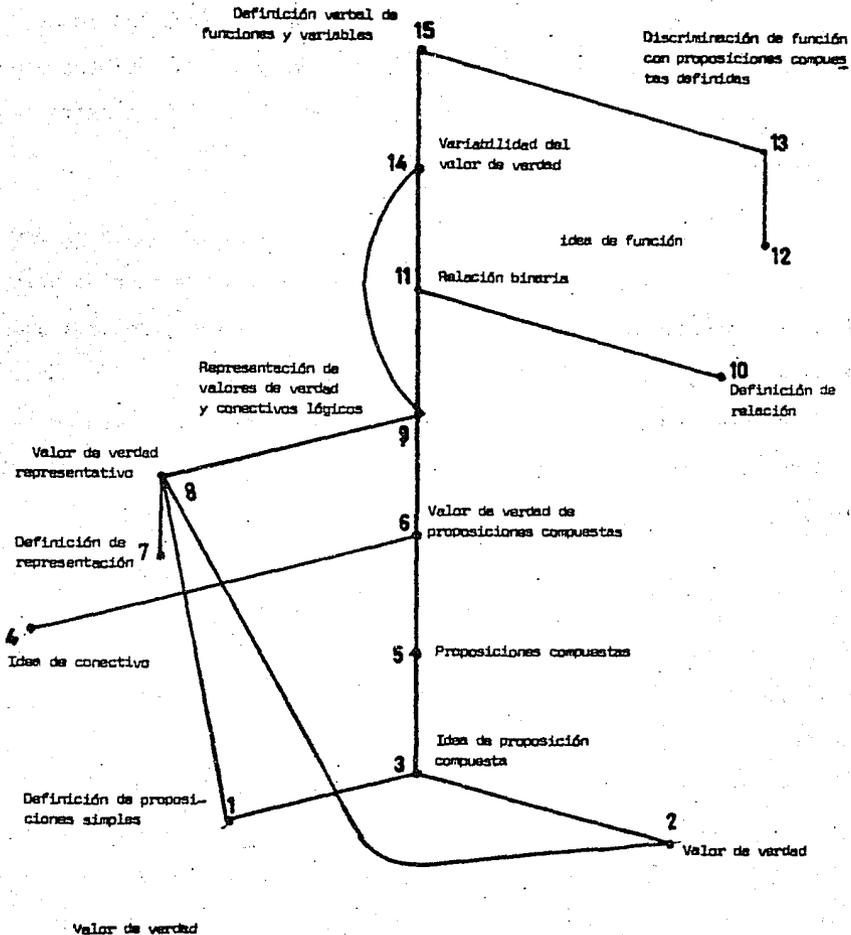
#### ARBOL

El árbol es representado gráficamente y su proceso es - el siguiente:

Se empieza por dividir los conceptos de una materia en subconceptos. Después se establecen las relaciones que existen entre los subconceptos. Enseguida se elabora una lista de los subconceptos considerados como requisitos necesarios para establecer los subsecuentes. Nuevamente se establecen conexiones entre los prerrequisitos y los subconceptos a enseñar en el programa.

Después de construir el árbol se procede a la elaboración de los cuadros anotando su número en el árbol (véase la siguiente figura).

## PROPOSICIONES Y TABLAS DE VERDAD



El árbol será sometido a varias pruebas, de estas surgirán modificaciones, hasta obtener una versión satisfactoria, del mismo.

## CARTA DE FLUJO

La carta de flujo es de gran utilidad para detectar los defectos de exposición.

Consta de sólo dos tablas: una que relaciona los conceptos que se enseñan con el número total de cuadros de la unidad, y otro que relaciona el mismo número de cuadros con los conceptos precondicionales — (de repertorio previo).

Los conceptos se disponen en forma ordenada sobre un eje vertical, en tanto que los cuadros se disponen con numeración corrida a lo largo de un eje horizontal. El orden es, para los conceptos, de arriba — hacia abajo en el eje vertical, y para los cuadros de izquierda a derecha, en orden creciente el eje horizontal. De esta manera se forma para las — dos tablas un cuadrículado por el cruce de las referencias de cada concepto y cada cuadro.

Para analizar una unidad de un programa mediante una carta de flujo, es necesario contar con todos los cuadros del segmento del — programa en cuestión así como la lista de conceptos que se exponen en dicho segmento. A continuación, para cada cuadro de la unidad se anota un — punto en la tabla inferior, en el renglón correspondiente al concepto que se trata en ese cuadro, y se revisa la tabla superior para poner un punto en cada concepto precondicional que se utilice en ese mismo cuadro. En la columna correspondiente a cada cuadro, aparecerá una serie de puntos que — indicarán los conceptos que se están manejando en ese cuadro. De igual manera, en el renglón correspondiente a cada concepto aparecerá una serie — de puntos, que señalará el número de cuadros en que se utiliza cada concepto. También se puede apreciar el escalonamiento gradual en la expansión del programa.

En la siguiente figura se expone la Carta de Flujo.

CONCEPTOS PRECONDICIONALES	
7 Definición representaciones	
6 Valor de verdad proposiciones compuestas	
5 Proposiciones compuestas	
4 Idea de conecivo lógico	
3 Idea de proposiciones compuestas	
2 Valor de verdad	
1 Definición de proposiciones simples.	
CUADRO NUMERO	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
CONCEPTOS	
8 Valores de verdad representación	
7 Representación y valores de verdad	
10 Definición relación	
11 Relación binaria	
12 Idea de función	
13 Función y proposición compuesta	
14 Variabilidad valor de verdad	
15 Definición verbal de función variable	

### SISTEMA DE TARJETAS.

Se divide la materia a programar en términos de 15 a 20 temas y se escribe cada uno de ellos en una tarjeta, y se ordenan en una - secuencia racional. Acto seguido se divide cada tema en otros, y así suce- sivamente, hasta obtener un conjunto de tarjetas que contengan los llama- dos conceptos "Atómicos" o elementos. Se usa en forma arbitraria el térmi- no "Atómico" para designar a un concepto susceptible de ser programado en 5 a 10 cuadros.

### PROGRAMA ESPIRAL

Consiste en la elaboración de una serie de temarios, de manera que cada nuevo concepto que se introduce está basado en uno ante- rior que completa y explica el nuevo.

### SISTEMA RULEG.

Hace algunos años, Evans, Homme y Glaser, diseñaron un - método de análisis de los temas que parte de las premisas de que todo lo - que se enseña puede dividirse en dos grandes grupos: reglas y ejemplos - - (en la siguiente figura).



Un ejemplo típico de cuadro construido de acuerdo con el método RULEG, es el siguiente; tomado de un programa de Lógica Simbólica.

Para negar una proposición podemos emplear formas equivalentes a la partícula no (regla).

Por ejemplo:

México no está en Asia (ejemplo).

Podría expresarse alternativamente como:

Es falso que \_\_\_\_\_ es el

caso que \_\_\_\_\_ (ejemplo incompleto)

Respuesta: México está en Asia;

No: México está en Asia.

El sistema RULEG parte de los conceptos para llegar a los ejemplos, pero también es posible utilizar el sistema en forma inversa (EGRUL); es decir, empezar por los ejemplos para después dar las reglas. Para elegir el sistema el programador deberá tener en cuenta el tipo de materia a programar.

### 3.8. ETAPAS PARA LA ELABORACION DE TEXTOS PROGRAMADOS.

La elaboración de un programa, es la labor de un equipo y una disciplina rigurosa que exige una planeación cuidadosa de todas sus etapas.

#### 3.8.1. TEMARIO GENERAL.

El programador señala, el título del programa su contenido, en términos generales.

#### 3.8.2. DETERMINAR LAS CARACTERISTICAS DE LA POBLACION.

Aquí intervienen además del programador, los grupos directivos que decidirán hacia qué persona en particular está dirigido el programa.

#### 3.8.3. TEMARIO DETALLADO.

El programador asistido por un psicólogo, elabora una descripción más detallada del contenido.

#### 3.8.4. OBJETIVOS Y PREREQUISITOS.

Objetivos.- Se señala, en términos operativos, lo que los alumnos serán capaces de hacer al terminar el programa.

Prerequisitos.- El repertorio de conocimientos previos necesarios para que un alumno empiece el programa, si es posible, también en forma de examen.

#### 3.8.5 ORGANIZACION DEL EQUIPO

El equipo es integrado por lo general de lo siguiente:

## PERSONAL:

- a) Programador.
- b) Ayudantes.
- c) Coordinador.
- d) Corrector de estilo.
- e) Experto de contenido
- f) Mecanógrafas.
- g) Alumnos.

## EQUIPO

- a) Máquina copiadora
- b) Salones.
- c) Máquinas de escribir.
- d) Escritorios.
- e) Oficinas.
- g) Papelería.

## 3.8.6 ELABORACION DEL MATERIAL.

El autor ya familiarizado con la instrucción programada empieza elaborar el material.

## 3.8.7. PRUEBA DE GRUPO.

De esta prueba depende la validez del programa. La realiza el coordinador en combinación con los ayudantes, con la presencia del autor y del psicólogo o coordinador técnico como observadores, Si los resultados de esta prueba son satisfactorios, el programa queda prácticamente terminado y sólo le resta el montaje editorial y su aparición en el mercado.

Para considerar como satisfactorio esta prueba, debe reunirse los siguientes requisitos:

1. Descripción en forma de examen de los prerrequisitos.
2. Descripción de los objetivos (acompañada de sus exámenes respectivos).
3. Análisis comparado de resultados de pre y pos-prueba, tomando como base el criterio de ganancias modificadas. Se considera aceptable un programa que obtenga un 60% de asimilación arriba del pretest.
4. Descripción breve del procedimiento que se siguió para seleccionar la muestra de alumnos de acuerdo con los prerrequisitos.
5. Informe de resultados.
  - a) Porcentaje de asimilación.
  - b) Tiempo total promedio e intervalo del mismo.
  - c) Condiciones en que se utilizó.

### 3.8.8. MONTAJE Y PUBLICACION.

En este punto debe tomarse una decisión adecuada, según sean las necesidades, acerca de los siguientes aspectos:

1. Características de presentación.
2. Precio
3. Facilidades de manejo.
4. Posibilidad de volver a usarse.
5. Modo de empleo. (1)

## INSTRUCCION PROGRAMADA

## INFORMACION GENERAL.

El propósito de este curso.

Lo que pretendemos con este curso, es para que usted -- aprenda lo que son "LOS CREDITOS COMERCIALES" de acuerdo con la técnica -- de la "Instrucción Programada".

Este método es una nueva modalidad, en la que usted podrá aprender al ritmo y en el tiempo que necesite.

Explicaremos este método.

Este método consiste en un "Autoaprendizaje" en el que -- a usted se le da la oportunidad de estudiar al ritmo que necesite, de acuerdo con sus habilidades y capacidad; no se sentirá presionado por los demás porque contará con el tiempo necesario, ya que a diferencia del sistema tradicional, usted no recibirá clases pues será activo en su aprendizaje y responderá a sus necesidades particulares en cuanto a aprender.

Este curso está formado por varios capítulos, los cuales tendrá que aprender dominando los conceptos que se tratan.

Para que usted pueda tomar este curso, es necesario que haya terminado la enseñanza secundaria o su equivalente como mínimo.

**OBJETIVOS**

Al terminar este curso usted sabrá:

- 1) Determinar qué es un Crédito Comercial
- 2) Especificar las características de las diferentes clases de créditos.
- 3) Indicar qué documentos anexos llevan los créditos comerciales.
- 4) Listar los requisitos que pide el Banco para establecer un crédito comercial.
- 5) Describir derechos y obligaciones de las personas físicas o morales que intervienen en un crédito comercial.
- 6) Explicar la terminología usada en los créditos comerciales.

## INSTRUCCIONES

- 1.- Lea con calma la información contenida en cada página. No memorice. - Se trata de que usted comprenda el concepto básico, lea cada párrafo - y medítelo.
- 2.- No escriba sobre el manual; en una hoja de papel separada, escriba su respuesta. Debe compararla con la respuesta correcta que aparece al - reverso de la página.
3. Si contestó correctamente, debe leer lo que haya dentro del rectángulo.
- 4.- Este manual está programado o encadenado por lo que es imprescindible que usted trabaje sin saltarse páginas. Una palabra o frase puede ser la clave para comprender posteriormente conceptos más complejos. No - hojee el manual porque se perderá la programación y garantía del apren- dizaje.
- 5.- Trabaje en períodos cortos de 60 minutos, claro, depende de usted mis- mo, quizás se canse antes o después.

Para que usted comprenda mejor, haremos un ejemplo:

La Instrucción Programada es un método de "autoaprendizaje" en el que usted tendrá oportunidad de aprender a su propio ritmo y participando en su aprendizaje.

Por lo tanto usted se verá beneficiado, ya que usted comprenderá un mínimo de 90% de lo que se le enseñó, pues su enseñanza será activa en el aprendizaje.

A.- Basándose en lo leído anteriormente, su participación será:

a) Audiovisual.

c) Convencional.

b) Moderna

d) Activa.

A.- Basándose en lo leído anteriormente, su enseñanza será:

d) Activa.

Correcto, ya que usted tomará parte activa en la instrucción y por lo tanto usted aprenderá.

SI CONTESTO EQUIVOCADAMENTE, VUELVA A LEER LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CREDITOS COMERCIALES EN EL SECTOR BANCARIO

## CAPITULO I

Las generalidades de este curso son los CREDITOS COMERCIALES. ¿ Qué es un Crédito Comercial? ¿El requisito o requisitos para lograr su establecimiento? ¿ Cuántas clases de créditos comerciales se pueden ofrecer a las personas que lo soliciten? ¿ Cuáles son las condiciones de venta? ¿ Qué documentos se requieren para dicho crédito comercial?.

En este curso se pretende la comprensión de estos conceptos ordenándolos para su mayor entendimiento y utilizando el sistema ramificado de la Instrucción Programada.

A.- En el curso que se ofrece se tratará un servicio bancario que se relaciona con:

- a) Tipos de compra-venta.
- b) Créditos Comerciales
- c) Comercio.
- d) Depósitos a Bancos.

A.- En el curso que se ofrece se tratará un servicio bancario que se -  
relaciona con:

b) Créditos Comerciales

CLARO, ES CASI SEGURO QUE LISTED CONTESTO LA RESPUESTA CORRECTA,  
POR LO CUAL LO FELICITAMOS Y SIGA ADELANTE, EN CASO DE QUE HAYA -  
FALLADO EN LA RESPUESTA, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CONCEPTOS CREDITOS Y PRESTAMOS

Si usted necesita dinero será muy difícil que una persona cualquiera se lo facilite por el sólo hecho de pedirselo para ello será necesario que a usted le conozcan y además que se le tenga confianza. O — sea que la persona que le hace el préstamo está segura y confiada que el dinero le será devuelto.

A.- Para otorgar un préstamo personal es necesario conocer a la persona y además:

- a) Los bienes inmuebles de la persona
- b) Sus antecedentes laborales
- c) Su solvencia moral
- d) Que se le tenga confianza

A.- Para otorgar un préstamo personal es necesario conocer a la persona y además:

d) Que se le tenga confianza.

Por supuesto que no se pueden hacer préstamos a cualquiera persona por el hecho de que tenga una supuesta necesidad.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE, PASE A LA SIGUIENTE PAGINA.

Ahora sabe usted que crédito significa confianza, pero - sin embargo esta palabra se utiliza como sinónimo de otra; que es el préstamo por ejemplo, supongamos que usted le pide dinero a una persona haciéndole ver que se le devolverá en cierto tiempo y la persona se lo presta, - es porque confía en usted o sea que se hace entrega de algo en lo que se - confía la recuperación; ya sea dinero en efectivo u objetos.

Crédito y préstamo no significan lo mismo, aunque en la vida diaria se le da un significado similar.

A.- En la vida diaria el prestar dinero a una persona se llama crédito - - porque:

- a) Se conoce a la persona.
- b) Se le hace entrega del dinero.
- c) Se le tiene confianza en que lo devolverá
- d) La persona tiene solvencia económica.

A.- En la vida diaria el prestar dinero a una persona se llama crédito porque

c) Se le tiene confianza en que lo devolverá.

Por supuesto, ya que crédito significa confianza.

SI TIENE DUDAS, LEA OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

Estamos de acuerdo a estas alturas en que Crédito y Préstamo son dos palabras que tratamos como sinónimos, y es el momento de que veamos la importancia y aplicación que tiene en la Sociedad.

Habrà ocasiones en que usted haya comprado o vendido un objeto; pues bien estas actividades requieren de dos personas como mínimo. Por una parte al comprador y por la otra el vendedor, para realizar esta actividad de comercio.

Pues bien, debido a la frecuencia de las actividades de compra-venta algunas tiendas comerciales probablemente le hayan otorgado crédito sabiendo de antemano que recuperarán su dinero:

A.- El nombre que recibe la actividad que se expuso en líneas anteriores se denomina:

- a) Venta
- b) Regateo
- c) Comercio
- d) Compra

A.- El nombre que recibe la actividad que se expuso en líneas anteriores se denomina:

c) Comercio

Porque la compra-venta la realizan los comerciantes según los conceptos descritos en la página anterior.

SI SU RESPUESTA FUE CORRECTA, LO FELICITAMOS.

Ya vimos que el acto de comprar y vender se llama Comercio, ahora bien, usted ha ido alguna vez a los mercados o sea a los lugares donde se reúnen las personas para comprar y vender diversos artículos. Y - por lo tanto no puede haber una compra sin venta o viceversa.

A los artículos se les conoce como mercancías popularmente. Por otra parte los artículos que se ofrecen en los mercados son objetos comprables o vendibles.

A.- Los artículos que sirven al Comercio se llaman:

- a) Medios de pago
- b) Gasto
- c) Objetos superfluos
- d) Mercancías

A.- Los artículos que sirven para el comercio se llaman:

d) Mercancías

Según los conceptos explicados en la página anterior.

SI TIENE DUDAS, LEA LA PAGINA ANTERIOR

Pues bien, ahora ya usted ha comprendido conceptos tales como Crédito, Préstamo, Mercado y Mercancía; veamos por ejemplo que usted trata de vender una sortija a una persona y se discute sobre el precio que conviene a ambas partes, por lo tanto en esos momentos se está realizando una actividad de comercio, en la que se efectúa la acción de comprar y vender. Después del acuerdo sostenido como usted entregó la sortija y la otra persona entregó el dinero convenido con esto la operación se llevó a cabo.

Siguiendo adelante lo que se pretende es que usted comprenda el concepto "Operación de Bolsa" mismo que es la acción de comprar o vender Valores o Mercancías en Bolsa.

A.- Una operación de comercio efectuada es:

- a) El momento de la discusión
- b) El tratar con la gente acerca de negocios
- c) Acción de comprar o vender
- d) Dar un buen trato a la gente para entablar negocios.

A.-- Una operación de comercio efectuada es:

c) Acción de comprar, o vender.

O sea, el hecho consumado de la compra-venta.

SI FALLO EN SU RESPUESTA, SERIA CONVENIENTE QUE REPASE LA PAGINA ANTE  
RIOR.

En la acción de compra-venta hay sin duda una operación de comercio en la que encontramos los conceptos Crédito y Comercio. Suponiendo que hay dos comerciantes, uno que compra, el otro que vende; este último pone sus condiciones previas tales como: no entregar mercancía mientras el comprador no envíe el dinero y por otra parte el comprador dice — que hasta no ver la mercancía pagará.

Esto es, hay una enorme desconfianza por ambas partes — que perjudicará sin duda tanto a uno como a otro. Es por eso que las operaciones que pueden evitar dicha desconfianza nos lleva a solicitar los servicios del Banco, ya que el mismo puede en un caso dado:

I.- Otorgar créditos al comprador

II.- Con los créditos otorgados al comprador el Banco puede pagar directamente al vendedor, por supuesto cuando compruebe que entregó la mercancía.

A.- El Crédito Comercial existe cuando:

- a) Existe un comprador y un vendedor
- b) El Banco entrega las mercancías
- c) El Banco sirve de intermediario para efectuar operaciones comerciales.
- d) El comprador no confía en el vendedor o viceversa.

A.- El Crédito Comercial existe cuando:

- c) Un Banco sirve de intermediario para efectuar operaciones comerciales.

Efectivamente, recuerde que el Banco paga al vendedor por cuenta del comprador y este reembolsará el pago al recibir la mercancía.

SI NO CONTESTO BIEN, ¿ CONSIDERAMOS QUE LE FALTO CONCENTRARSE, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

Las operaciones de crédito comerciales requieren del Banco una responsabilidad ya que se presentan casos como a continuación detallamos:

El vendedor demuestra al banco que ha entregado la mercancía, pero el comprador cuando desempaca la supuesta mercancía ve que hay una o varias cajas vacías. En este caso a pesar de la intervención del Banco el comprador ha sido engañado vilmente.

Más adelante, para ser exactos en los Capítulos III y IV veremos las obligaciones y deberes del vendedor y los documentos en los cuales podrá ampararse el comprador para cubrir este tipo de situaciones.

A.- Cuando el Banco interviene en un Crédito Comercial, es responsable de:

- a) De ver al vendedor para que entregue rápidamente
- b) De entregar el dinero al vendedor, cuando demuestre que entregó la mercancía.
- c) Hacer un estudio al vendedor
- d) Prometer al comprador que la mercancía será bien entregada.

A.- Cuando el Banco interviene en un Crédito Comercial, es responsable de:

b) Entregar el dinero al vendedor, cuando demuestre que entregó la mercancía.

O sea, que presente constancia de que ha enviado la mercancía

SI CONTESTO MAL, ¿LEA OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

Entendemos ahora qué es una operación de crédito comercial, pero, ¿Quién? y ¿Cuándo? tuvieron su origen las operaciones de crédito comercial.

Poco antes de 1914 el país que tenía el predominio del comercio era Inglaterra que contaba con muchos países que estaban bajo su dominio; además, La Libra Esterlina era la moneda que más se aceptaba en el mundo, ya que Inglaterra estaba actualizada con lo respectivo a operaciones comerciales y bancarias.

A.- Se considera Inglaterra el país en que las operaciones de crédito comerciales tuvieron su origen porque:

- a) Fué el país en que se generó la Revolución Industrial
- b) Los banqueros ingleses eran muy sagases para el estudio de los créditos comerciales.
- c) Se desarrollo ampliamente en el aspecto de intercambio de mercancías.
- d) El aspecto económico de los Ingleses era superior al resto de los habitantes del mundo.

A.- Se le considera a Inglaterra el país en que las operaciones de crédito comerciales tuvieron su origen porque:

d) se desarrolló ampliamente en el aspecto del intercambio de mercancías.

Es decir impulsó ampliamente su comercio con los demás países

SI CONTESTO MAL REPASE LA PAGINA ANTERIOR

¿ Qué es la Cámara Internacional de Comercio ?

Es el organismo que está constituido por representantes de todos los países y su objetivo es el de tratar de que todos los países estén de acuerdo para con las operaciones de comercio que efectúen entre sí los comerciantes de las naciones; especialmente los miembros y esto es con el fin de facilitar los créditos comerciales.

Para ésto existe un reglamento denominado reglas y usos uniformes de los créditos comerciales.

A.- Los países afiliados a la Cámara de Comercio se obligan a cumplir con las reglas implantadas sobre los créditos comerciales porque:

- a) Para lograr mejores relaciones.
- b) Los créditos que se otorgan son un porcentaje elevado del Comercio Internacional
- c) El reglamento tiene como base al de solucionar conflictos comerciales.
- d) Se le reconoce en el mundo entero por ser actual.

A.- Los países afiliados a la Cámara Internacional de Comercio se obligan a cumplir las reglas implantadas sobre los créditos comerciales porque:

c) El reglamento tiene como base el de solucionar conflictos comerciales.

Es decir, su objetivo fué el de uniformar criterios en las relaciones comerciales entre los países miembros.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE, PASE A LA SIGUIENTE PAGINA.

Se explicó lo que es la Cámara de Comercio y sus principales funciones, ahora veremos las características del comprador y el vendedor que intervienen en el crédito comercial.

Cuando el Banco otorga un crédito comercial a un comprador que lo ha solicitado, el comprador es ahora un cliente del Banco.

Por lo tanto el Banco pagará al vendedor por cuenta del comprador al momento, por lo que el vendedor obtiene un beneficio al recibir íntegro el dinero que por concepto de su mercancía deberá cobrar.

Cuando el comprador solicita un crédito comercial al Banco se llama, cliente solicitante.

A.- Los créditos comerciales favorecen al vendedor porque:

- a) La mercancía llega al comprador.
- b) Recibe íntegro el dinero de la mercancía.
- c) No tiene problemas de entrega.
- d) Puede comprar mejores productos.

A.- Los créditos comerciales favorecen al vendedor porque:

b) Recibe íntegro el dinero de su mercancía.

Es decir recibe el beneficio del dinero que le entrega el Banco por sus mercancías.

SI TIENE DUDAS, LEA LA PAGINA ANTERIOR.

Se aclaró que el comprador se le denomina cliente y que el vendedor es un beneficiario; ahora bien, la Cámara Internacional de Comercio regula las operaciones de los créditos comerciales que las instituciones de crédito establecen.

El reglamento nos hace saber que las instituciones de crédito o sea los bancos están facultados para establecer los créditos comerciales y esto se explica por la siguiente razón:

Como se vió al principio el Banco al servir de intermediario entre el comprador y el vendedor elimina la desconfianza mutua, — además si los Bancos pueden ofrecer créditos como para construir casas, — compras de automóviles, etc., lo más lógico es que también sean los que otorguen los créditos comerciales.

A.- Los créditos comerciales pueden ser establecidos por los Bancos debido a que:

- a) Los ordena la Cámara Internacional de Comercio
- b) Establece todo tipo de créditos.
- c) Facilitan el trato de los comerciantes y eliminan la desconfianza al servir como intermediarios.
- d) En cada país hay un reglamento de crédito.

A.- Los créditos comerciales pueden ser establecidos por los Bancos debido a que:

- c) Facilitan el trato de los comerciantes y eliminan la desconfianza al servir como intermediarios.

Claro, sabemos que cuando un Banco interviene en una operación comercial elimina la mutua desconfianza que existe entre comprador y vendedor.

SI NO CONTESTO BIEN, CONSIDERAMOS QUE LE FALTO CONCENTRARSE,  
REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

El Banco que establece los créditos comerciales se le denomina Ordenante porque:

El Banco paga su dinero íntegro al vendedor cubriendo el crédito comercial solicitado por el cliente, pero se da un gran número de casos en que el beneficiario se encuentra fuera de la ciudad donde opera el Banco, y por lo tanto el Banco se tiene que valer de sus sucursales o de otros Bancos para que intervengan en la operación y paguen al beneficiario.

Aquí se nota un detalle acerca de los Bancos, estos se ayudan mutuamente para cumplir sus funciones y poder prestar un mejor servicio a sus clientes.

A.- Se le denominara Banco Ordenante porque:

- a) Ordena al comprador pagar directamente al beneficiario.
- b) Cuenta con sucursales en casi todo el País.
- c) Hace llegar su dinero al beneficiario ya sea por medio de sus sucursales o por medio de otros Bancos.
- d) Lo pide el cliente para obtener mejor servicio.

A.- Se le denomina Ordenante a un Banco porque:

- c) Hace llegar su dinero al beneficiario ya sea por medio de sus sucursales o por medio de otros Bancos.

Es decir, ordena que se pague o avise al beneficiario, aún en el caso de utilizar sucursales propias u otros Bancos.

SI CONTESTO EN FORMA EQUIVOCA, VUELVA A LEER LA PAGINA ANTERIOR.

El Banco que establece créditos se llama Ordenante como --  
vimos en la página anterior, pero veamos porqué el Banco Ordenante es el --  
que paga en nombre del cliente solicitante:

Se vió que es un crédito comercial: y que es también --  
ideal para eliminar la mutua desconfianza entre el comprador y el vendedor.

Y es así como el Banco Ordenante facilita el crédito al --  
comprador, pero éste no recibe el dinero físicamente ya que el Banco Orde--  
nante al servir como intermediario, hace llegar el dinero al vendedor o bene--  
ficiario, o sea que el banco ordenante se compromete a enviar el dinero al  
beneficiario como dijimos pero previa comprobación de documentos que prueben  
que la mercancía llegó a su destino (este tipo de documentos se verán más  
adelante).

Cuando el Banco Ordenante es intermediario del comprador  
y vendedor para brindarle confianza a ambos en la compra venta de mercancía  
es lo ideal ya que beneficia a las dos partes.

a.- Cuando el Banco Ordenante otorga un crédito comercial se compromete a:

- a) Pagar junto con el comprador al beneficiario.
- b) Tiene solo compromiso con el vendedor.
- c) Ser intermediario únicamente
- d) Pagarle su dinero al vendedor cuando compruebe que --  
entregó la mercancía.

A.- Cuando el Banco Ordenante opera un crédito comercial se compromete a:

- d) Pagarle su dinero al vendedor cuando compruebe que entregó la mercancía.

Ya sea utilizando sucursales o los servicios de otros Bancos, debido al compromiso que adquirió al establecer el crédito.

SI FALLO EN SU RESPUESTA, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

En páginas anteriores vimos el porqué se denomina cliente solicitante y Banco Ordenante a las partes que llevan a cabo el crédito comercial, pero hay otro modo de llamar a ambas partes:

Al cliente que solicita un crédito también es llamado Ordenante, ya que el Banco pagará al vendedor siguiendo instrucciones del comprador.

En éste caso el Banco se llama emisor, porque emite un documento y queda como obligado principal, pero para efectos de éste curso se les seguirá denominando como lo hemos visto hasta ahora, es decir Cliente Solicitante y Banco Ordenante.

A.- Se llama Banco Emisor porque:

- a) Está de acuerdo con las obligaciones del comprador.
- b) Se compromete a recibir ordenes del comprador.
- c) Recoge instrucciones y paga.
- d) Emite un documento que garantiza el crédito comercial.

A.- Se le llama Banco Emisor porque:

d) Emite un documento que garantiza el crédito comercial.

Ya que dijimos que emitir también se interpreta como la responsabilidad directa adquirida en un documento.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE PASE A LA SIGUIENTE PAGINA.

Para continuar vamos a ver lo que significa Corresponsal.

Los corresponsales son personas o empresas que realizan sus labores por cuenta de otras instituciones.

Los periódicos al igual que otras compañías cuentan con personas o empresas que realizan labores por cuenta de los primeros.

Cuando un Banco se instala en un lugar pequeño en donde no es posible tener sucursales, utiliza corresponsales.

A.- El concepto corresponsal significa:

- a) Ser empleado de una institución
- b) Una sucursal ubicada en una población remota.
- c) Realizar actos por cuenta y en nombre de otra persona.
- d) Tener correspondencia con otra persona o institución.

A.- El concepto de corresponsal significa:

c) Realizar actos por cuenta y nombre de otra persona.

Según explicamos en la página anterior lo que es un corresponsal.

EN CASO DE QUE HAYA FALLADO EN SU RESPUESTA, REGRESE A LA PAGINA ANTERIOR.

Sabemos que el corresponsal representa a otra persona o compañía.

En seguida se detallará su intervención en los créditos comerciales.

El Banco Ordenante establece el crédito comercial a favor del beneficiario o vendedor. Si el beneficiario se encuentra en una ciudad donde no haya sucursal...¿cómo se puede enterar el beneficiario de qué Banco le pagará sus mercancías?

En ésta situación intervendrá el Banco corresponsal, -- quién le avisará al beneficiario sobre cuando le pagarán sus mercancías.

A.- El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales para:

- a) Representar al comprador.
- b) Avisar o pagar al beneficiario
- c) Avisar al Banco Ordenante.
- d) Establecer un crédito comercial.

A.- El Banco corresponsal interviene en créditos comerciales para:

b) Avisar o pagar al beneficiario.

Claro ya que el Banco corresponsal realiza las funciones anteriores a favor del beneficiario.

SI SU RESPUESTA FUE EQUIVOCADA, LEA CON DETENIMIENTO LA PAGINA ANTERIOR.

En lo que explicamos anteriormente observamos que el Banco corresponsal realiza actividades a nombre del Banco Ordenante, además de avisar y pagar al beneficiario.

Existe otra persona que a veces interviene en los créditos comerciales; ésta persona es un segundo beneficiario que recibe derechos de venta del beneficiario original recibiendo el segundo un porcentaje del importe de la venta.

Por ejemplo; un vendedor cobra el artículo que le vendió la compañía de "Bultos, S.A." a través del Banco y el beneficiario o vendedor entrega el importe de la venta a la compañía donde trabaja, dándole ésta un porcentaje del importe de la venta.

A.- El segundo beneficiario del crédito comercial lo recibe debido a que:

- a) El Banco le otorga derecho.
- b) Recibe la orden del Banco Corresponsal.
- c) Compra sus derechos al beneficiario original.
- d) Vende la mercancía.

A.- El segundo beneficiario del crédito comercial lo recibe por que:

d) Vende la mercancía.

El único beneficiario que puede recibir el vendedor es el benefi  
cio de la venta de su mercancía.

SI CONTESTO BIEN, LO FELICITAMOS Y CONTINUE ADELANTE. EN CASO  
CONTRARIO VUELVA A LEER LA PAGINA ANTERIOR.

Según lo visto anteriormente el beneficiario puede ceder sus derechos a un segundo beneficiario.

Cuando un comerciante solicita un crédito comercial para comprar mercancías, el Banco le pide que lo respalde otra persona con una firma y que se comprometa a pagar en caso de que el solicitante no lo haga.

Un caso es: Cuando una persona va a rentar un departamento el arrendatario le pide como requisito un fiador que tenga casa propia, para que respalde al arrendador en caso de que este no pueda seguir pagando.

En otras palabras el Banco puede conocer la solvencia moral ó económica del cliente, pero desgraciadamente no es suficiente para otorgarle el crédito.

A.- El fiador responde ante el Banco cuando:

- a) El solicitante retira su crédito.
- b) El solicitante termina de pagar su crédito
- c) El solicitante tiene pérdidas.
- d) Falla en parte la solvencia moral ó económica del cliente.

A.- El fiador responde ante el Banco cuando :

d) Falla en parte la solvencia moral ó económica del cliente.

Si usted respondió de acuerdo con la respuesta, lo felicitamos y esperamos siga así hasta el final del curso.

RECUERDE UNA VEZ MAS SI FALLO EN SU RESPUESTA. REGRESE A LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CREDITOS COMERCIALES

## CAPITULO II

## COMERCIO INTERIOR Y EXTERIOR

Este capítulo se dedicará a los créditos comerciales -- que se efectúan dentro de un territorio y que puede llevarse a cabo en -- cualquier lugar de la República.

Además tiene el recurso de contar con los servicios de sus corresponsales en el país en caso de que la operación fuera en un lugar donde no haya sucursales.

A.- El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales internos:

- a) Cuando la sucursal es grande.
- b) En plazas pequeñas
- c) Cuando no hay sucursal del Banco.
- d) Casi siempre.

A.- El Banco Corresponsal interviene en los créditos comerciales in  
ternos:

c) Cuando no hay sucursal del Banco.

El corresponsal atiende los asuntos del Banco que se realizan  
en una plaza determinada, en donde no es posible tener sucursaa  
les. Si usted contestó bien lo felicitamos y continúe adelante.

SI SE EQUIVOCO EN SU RESPUESTA. LEA Y CONCENTRESE EN LA PAGINA  
ANTERIOR.

Se hablará enseguida de los créditos comerciales, que se utilizan en el comercio exterior.

Hay comerciantes que compran mercancías a otro país y — traen a México dicha mercancía, es la llamada: La introducción al país de mercancías extranjeras.

Por otro lado México también vende mercancía y la envía a otros países.

Por ejemplo; un comerciante mexicano puede comprar ganado vacuno a Argentina y también puede vender petróleo a Argentina y enviar el producto o mercancía.

A.- El comercio exterior se realiza por medio de:

- a) Barcos.
- b) La importación y exportación
- c) Naciones
- d) Un país a otro.

A.- El comercio exterior se realiza por medio de:

b) La importación y la exportación.

Correcto, ya que es la acción de intercambiar mercancías.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE LO FELICITAMOS. EN CASO CONTRARIO LEA  
OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

En la hoja anterior se vió que importación es introducir mercancías a un país.

En algunos países la importación se puede realizar con la cantidad y frecuencia que uno desee, es libre y en la mayoría de los países se necesitan autorizaciones escritas o permisos de importación.

Las razones para controlar la importación de mercancías, se conocerán en la próxima hoja.

A.- Los comerciantes necesitan para introducir mercancías al país un:

- a) Documento que ampare la mercancía importada.
- b) Permiso de importación.
- c) Fiador.
- d) Comprador.

A.- Los comerciantes necesitan para introducir mercancías al país un:

b) Permiso de importación.

Ya que con esto se evita el contrabando.

SI SU RESPUESTA ES CORRECTA, ADELANTE.

Anteriormente se dijo que para importar mercancías se necesita un permiso de importación.

La causa de que muchos gobiernos limiten las importaciones, es para proteger a lo que se produce en el país.

Debido a que muchas veces la gente prefiere un producto extranjero a uno nacional porque piensa que lo que producen en otros países es de mejor calidad, perjudicando a la producción nacional y a su economía

Por ejemplo: una persona se dice "influyente" y pasa mercancías extranjeras al país sin permiso, ¿Beneficia en algo esta persona al país? , claro que no ya que con esto provoca que lo producido en el país; se vea desplazado por un producto extranjero, perjudicando a la economía nacional.

A.- Una de las razones por las que el gobierno limita la importación, por—  
que:

- a) No quiere endeudarse.
- b) No quiere comprar en el extranjero.
- c) Evita la competencia a lo producido en el país.
- d) Desea evitar el trato con el extranjero.

A.- Una de las razones por las que el gobierno limita la importación es:

c) Evita la competencia a lo producido en el país.

Protegiendo con esto a las mercancías nacionales. SI CONTESTO BIEN, LO FELICITAMOS CONTINUE ADELANTE.

EN CASO DE QUE HAYA FALLADO EN LA RESPUESTA, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

Los créditos comerciales que se establecen para introducir mercancías al país se llaman:

#### CREDITOS COMERCIALES DE IMPORTACION

En un crédito comercial, como anteriormente se explicó, un Banco paga a un vendedor por cuenta del comprador.

En los créditos comerciales de importación intervienen dos partes que son: el fiador y el beneficiario.

A.- Los créditos comerciales de importación son:

- a) Establecidos por el vendedor extranjero.
- b) Solicitados por el vendedor extranjero.
- c) Medios de pago, a favor de extranjeros.
- d) Solicitados por el Banco.

A,- Los créditos comerciales de importación son:

c) Medios de pago a favor de extranjeros.

Exacto, continúe adelante.

SI CONTESTO OTRA ALTERNATIVA, VUELVA A LEER LA PAGINA ANTERIOR.

El fiador es la persona que garantiza al cliente ante el Banco Ordenante y se le requiere en los créditos comerciales de importación.

El beneficiario es del país en los créditos comerciales de exportación y el crédito se establece en el extranjero.

A.- El fiador interviene en los créditos comerciales, para garantizar al:

- a) Cliente o comprador.
- b) Vendedor o beneficiario.
- c) Fiador.
- d) Banco Corresponsal.

A.- El fiador interviene en los créditos comerciales, para garantizar al:

a) Cliente o comprador.

Si contestó muy bien, SIGA ADELANTE.

SI SE EQUIVOCO.

REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

Según lo visto anteriormente, los elementos que intervienen en los créditos comerciales de exportación, son los mismos que en el - importación..... excepto: El Fiador.

El gobierno impone el pago de impuestos sobre importación para beneficio del país.

En algunos países no existe limitación a la importación pero sí a la exportación, precisamente para satisfacer el consumo interno.

El pago de los impuestos de importación los impone el gobierno para proteger al:

- a) Consumo del país y proteger las mercancías nacionales.
- b) Vendedor o beneficiario.
- c) Consumo exterior.
- d) Gobierno.

A.- El pago de los impuestos de importación los impone el gobierno, para proteger al:

a) Consumo del país y proteger las mercancías nacionales.

Bien contestado, porque es el fin de limitar las mercancías.

SI FALLO Y CONTESTO OTRA ALTERNATIVA. REPASE Y CONCENTRESE EN LA PAGINA ANTERIOR.

Vimos que el gobierno impone el pago de impuestos o derechos a los comerciantes que realizan importaciones. Ahora veremos de que manera cobra el gobierno estos impuestos o derechos.

Para evitar dificultades en los cobros de los impuestos de importación, el gobierno los cobra al instante de la entrada o salida de las mercancías en el territorio nacional.

Se cobran los impuestos en oficinas especiales situadas en las fronteras y puertos marítimos o aéreos.

Si tiene algún conocido que haya viajado al extranjero, forzosamente le revisan su equipaje para ver que mercancías deben pagar impuestos o derechos.

A.- Los comerciantes que realizan importaciones pagan los impuestos en:

- a) Los Bancos.
- b) Las oficinas de hacienda
- c) Las aduanas
- d) Los centros comerciales.

A.- Los comerciantes que realizan importaciones pagan los impuestos  
en:

c) Las aduanas.

Asi se evitan dificultades en los pagos. CONTINUE ADELANTE.

SI SU RESPUESTA ESTUVO MAL. REPASE LA PAGINA ANTERIORI.

Vimos que los comerciantes pagan los derechos de importación en las aduanas. Conoceremos ahora a las personas que lleven a cabo el pago de derechos por cuenta de los comerciantes.

Existen aduanas situadas en las fronteras o puertos del país para controlar la exportación e importación de mercancías. Siendo — una ventaja para el gobierno pero una incomodidad para los comerciantes.

Afortunadamente existen personas que se dedican a realizar tareas por cuenta de otros, su nombre proviene del latín agere, que — significa el que cobra por otro.

Estas personas realizan todos los trámites ante las — aduanas por cuenta de los comerciantes.

A.— Los impuestos de importación por cuenta de los comerciantes son pagados por:

- a) Los compradores
- b) Los vendedores
- c) Los fiadores.
- d) Los agentes aduanales.

A.- Los impuestos de importación por cuenta de los comerciantes son pagados por:

d) Los agentes aduanales.

Evitándoles así a los comerciantes pérdidas de tiempo y de dinero.

SI LA ALTERNATIVA CONTESTADA FUE ERRONEA . LEA NUEVAMENTE LA PAGINA ANTERIOR.

Según lo visto anteriormente el gobierno exige el pago de impuesto o derechos a los comerciantes que realizan importaciones. -- Enseguida se explicará como cobra los impuestos o derechos el gobierno.

Las Embajadas son oficinas en donde los gobiernos cumplen labores de representación y amistad:

Para las labores amistosas y comerciales, existen los consulados que facilitan el trato comercial, técnico, etc... entre los países.

A.- Los consulados facilitan el trato comercial entre particulares de diferentes países, porque son oficinas:

- a) De particulares exclusivamente
- b) De representación popular
- c) Amistosas exclusivamente.
- d) De tipo administrativo o técnico.

A.- Los consulados facilitan el trato comercial entre particulares de diferentes países porque son oficinas:

d) De tipo administrativo o técnico.

La labor de un consulado es representar a un país en el extranjero para incrementar el intercambio comercial, cultural, tecnológico, etc., entre los particulares de diferentes países.

SI SU RESPUESTA ES CORRECTA. LO FELICITAMOS Y PROSIGA.

Vimos que los consulados son oficinas administrativas - que facilitan las labores de tipo comercial. Enseguida se explicará su - intervención en los créditos comerciales de importación y de exportación.

Cuando un comerciante compra mercancías en el extranjero, lógicamente el vendedor cobrará el importe del crédito antes de que el comprador reciba la mercancía.

En este instante intervienen los consulados, para pedir al vendedor extranjero los documentos que amparen la mercancía.

Por ejemplo: Distela, S.A. compra 10 televisiones en Japón y solicita la intervención del consulado mexicano en Japón y este pide los documentos de la venta que hizo el vendedor.

A.- Los consulados intervienen en los créditos comerciales de importación y de exportación, efectuando la:

- a) Revisión de la documentación del beneficiario.
- b) Revisión de las mercancías vendidas por el beneficiario.
- c) Comprobación de la cantidad exacta de mercancías.
- d) Anulación de la documentación.

A.- Los consulados intervienen en los créditos comerciales de importación y de exportación, efectuando la:

a) Revisión de la documentación del beneficiario.

Si contestó en forma acertada, SIGA ADELANTE

SI SE EQUIVOCO EN SU RESPUESTA. DE MARCHA ATRAS Y REPASE LA PAGINA ANTERIOR

Ya se vió que la intervención de los consulados es para revisar la documentación del beneficiario.

La siguiente intervención de los consulados se detallará enseguida

Cuando los documentos están correctos, el consulado dará el visto bueno. El visto bueno se dará por medio de una constancia escrita llamada visa, para permitir el traslado de personas o mercancías de un país a otro.

A.- La constancia escrita que otorgan los consulados al finalizar una revisión de documentos se conoce con el nombre de:

- a) Un permiso
- b) Una factura.
- c) Un cheque.
- d) Una visa.

A.- La constancia escrita que otorgan los consulados al finalizar una revisión de documentos se conoce con el nombre de:

d) Una visa.

Muy bien contestado.

SI FALLO EN SU RESPUESTA, LEA NUEVAMENTE LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CREDITOS COMERCIALES

## CAPITULO III

## CONOCIMIENTOS DE EMBARQUE

Dentro de este tema trataremos el estudio de uno de los documentos que presenta el beneficiario de un crédito comercial al Banco ordenante.

Para que el beneficiario de un crédito comercial pueda cobrar en el Banco el importe de dicho crédito, deberá presentar la documentación que compruebe el cumplimiento de su obligación como vendedor.

Esto tiene la finalidad para el banco, de que el beneficiario ha cumplido con su parte de la operación. También el banco verifica el envío de la mercancía, para cobrarle al comprador.

A.- Para que el beneficiario tenga derecho a cobrar el importe del crédito deberá:

- a) Asistir al banco
- b) Enviar la mercancía
- c) Comprobar el envío de la mercancía y ampararse con documentos
- d) Solicitar el envío de la mercancía
- e) Depositar la mercancía en el Banco para que la revise.

A.- Para que el beneficiario tenga derecho a cobrar el importe del crédito deberá ;

c) Comprobar el envío de la mercancía y ampararse con documentos

Porque así el vendedor comprobará por escrito que cumplió con su obligación, el envío de la mercancía.

SI CONTESTO USTED MAL, SERIA CONVENIENTE QUE LEA OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

El beneficiario de un crédito comercial tiene que probar por escrito al Banco Ordenante, que se envió la mercancía al comprador.

La característica principal de este documento es que el Banco Ordenante supondrá que la mercancía ha sido enviada, que se encuentra rumbo a su destino final y que el vendedor ha cumplido con su compromiso como tal. El documento por medio del cual se prueba el envío de la mercancía, puede ser expedido por, una línea de autobuses es decir, porque es una línea de transportes.

A.- El documento con el cual se prueba que la mercancía está siendo transportada de un lugar a otro es:

- a) Un pasaporte de barco.
- b) Un conocimiento de embarque
- c) Una constancia escrita del beneficiario
- d) Un permiso de traslado.

A.- El documento con el cual se prueba que la mercancía está siendo transportada de un lugar a otro es:

b) Un conocimiento de embarque.

Es decir, con éste el beneficiario podrá cobrar el importe del crédito.

SI HA CONTESTADO BIEN, CONTINUE EN LA PAGINA SIGUIENTE.

SI NO HA SIDO ASI CONCENTRESE UN POCO MAS LEYENDO NUEVAMENTE LA PAGINA ANTERIOR.

Quando una empresa transporta mercancías, para trasladarlas de un lugar a otro, expiden conocimientos de embarque, y de dichos conocimientos existen dos formas:

La primera de ellas consiste en expedir el conocimiento del embarque a nombre del mismo vendedor, con esto el beneficiario busca su protección porque el embarque está a su nombre y nadie además de él - puede recoger la mercancía.

En el caso de que el beneficiario cobre el importe del crédito, le endosa al banco el conocimiento de embarque, poniendo así la mercancía a su disposición.

A.- Una de las formas de expedir un conocimiento de embarque se le llama:

- a) A la orden
- b) No negociable
- c) En procuración
- d) En protección

A.- Una de las formas de expedir un conocimiento de embarque se llama:

a) A la orden.

Porque la mercancía que ampara dicho conocimiento de embarque, está a disposición de una sola persona.

SI FALLO EN SU RESPUESTA, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

Otra de las formas de conocimientos de embarque es a la consignación. Este tipo de conocimiento de embarque no puede ser negociado.

Son documentos expedidos a nombre del banco ordenante,- Para que este sea el que tenga el control de las mercancías hasta que el cliente solicitante pague el crédito.

En todas las Instituciones de crédito es aceptado este tipo de conocimiento de embarque.

A.- El conocimiento de embarque a la consignación es aquel que:

- a) Se expide a favor del vendedor
- b) Solicita el banco ordenante para pagar al comprador.
- c) Se expide a favor del cliente solicitante
- d) Se expide a favor del banco ordenante.

A.- El conocimiento de embarque a la consignación es aquel que:

d) Se expide a favor del Banco Ordenante

Esto es, porque es una forma segura que tiene el Banco de cobrarle al cliente solicitante el importe del crédito que el concedió.

SI CONTESTO LISTED, CORRECTAMENTE PASE A LA SIGUIENTE PAGINA.

Con lo anterior usted comprendió que los conocimientos de embarque pueden expedirse de dos formas, a la orden o consignación.

Ahora iniciaremos el estudio de los diferentes tipos de conocimientos de Embarques que existen, éstos son seis.

El primero que trataremos es el conocimiento de embarque A BORDO, esto es cuando la mercancía viaja en la bodega del barco, perfectamente protegida de las inclemencias del tiempo.

Algo muy importante en la expedición del conocimiento de embarque, es que éste sea expedido limpio, con esto tratamos de decir que no contenga ninguna cláusula que hable de indicaciones en perjuicio de la mercancía.

A.- Los conocimientos de embarque marítimos llamados a bordo certifican que:

- a) El banco ordenante las prefiere
- b) La mercancía viaja en un lugar seguro del barco
- c) La mercancía viaja a bordo del barco
- d) La mercancía viaja empaquetada.

A.- Los conocimientos de embarque marítimos llamados a bordo significan que:

b) La mercancía viaja en un lugar seguro del barco.

Esto es, que es seguro en cuanto a que se evitan los daños por inclemencias del tiempo, y no contendrá cláusulas que puedan perjudicarlas, es decir, que contenga una cláusula indicando que la mercancía no viaja refrigerada.

SI CONTESTO USTED MAL, LEA LA PAGINA ANTERIOR OTRA VEZ

Los conocimientos de embarque marítimo llamados a bordo son aquellos que se expiden cuando la mercancía se encuentra en las bodegas, protegida de casi todos los riesgos.

El segundo tipo de conocimiento de embarque marítimo se refiere a que en ocasiones los barcos llevan llenas sus bodegas. Con esto surge la necesidad de llevar la carga extra en la cubierta del barco debido a esto surge la desventaja de que en viajes largos la mercancía - sufre mayores riesgos.

Esta es una causa por la que los Bancos se abstienen de aceptar conocimientos de embarque que amparen el envío de mercancías expuestas a riesgos por inclemencias del tiempo. Con esto se comprende que los riesgos que corre dicha mercancía, no son porque se considere un documento sucio, sino por las características del mismo conocimiento de embarque.

En esta página concretamente nos referimos a el conocimiento de Embarque Sobre cubierta.

A.- El conocimiento de embarque visto ahora es diferente del llamado a bordo porque:

- a) La mercancía viaja más segura.
- b) Se expide solamente a la consignación.
- c) La mercancía viaja cubierta.
- d) La mercancía puede resultar perjudiciada.

A.- El conocimiento de embarque visto en la página anterior es diferente del llamado a bordo porque:

d) La mercancía puede resultar perjudicada.

Cuando el envío de la mercancía implica riesgo los Bancos se abstienen de aceptar estos tipos de conocimientos de embarque.

SI CONTESTO USTED BIEN, LO FELICITAMOS; CONTINUE A LA SIGUIENTE PAGINA.

Una vez que vimos los conocimientos de embarques marítimos sobre cubierta. Veremos ahora el tercer tipo de conocimientos de embarque marítimo que existe.

Debido a la actual demanda que hacen los comerciantes a las empresas navieras, éstas se ven en problema para satisfacer la demanda de traslado de mercancías de un lugar a otro.

Cuando no hay absoluta seguridad en la fecha y hora exacta en que se transportará la mercancía, el nombre de conocimiento de embarque que se expide se llamará RECIBIDOS PARA EMBARQUE.

Esto es solamente cuando no es posible garantizar el envío en la fecha y barco preciso. En este caso la compañía recibe la mercancía para ser embarcada en un futuro no lejano.

Para estos casos existen dos causas íntimamente ligadas con la demanda del servicio, y estos originan la expedición de conocimientos de mercancías recibidas para embarque.

A.- En los conocimientos de embarque que vimos en esta página la mercancía no tiene la seguridad de ser embarcada debido a que:

- a) Se encuentra en los muelles
- b) Puede no haber lugar en los barcos que lleguen y además es necesario esperar a que lleguen.
- c) Quizá nunca llegue un barco al puerto.

A.- La mercancía no tiene la seguridad de ser embarcada debido a que:

- b) Puede no haber lugar en los barcos que lleguen y además es ne  
cesario esperar a que lleguen.

Con esto usted comprenderá la inconveniencia de usar este ti  
po de conocimientos de embarque.

SI HA CONTESTADO CORRECTAMENTE, SIGA ADELANTE. SI NO CONCENTRESE  
UN POCO MAS, LEYENDO LA PAGINA ANTERIOR.

Con el tipo de embarque marítimo visto en la página anterior, son tres los que hemos visto, nos falta otros tres.

Supongamos que un comerciante inglés, desea enviar sus mercancías a México. Dicho comerciante tiene conocimiento que, del puerto de Liverpool salen dos líneas que hacen la travesía hasta México. De estas dos Líneas una sólo realiza el viaje del puerto de Liverpool al puerto de Veracruz en un solo barco, mientras que la otra línea no lo hace así, lógicamente el comerciante inglés escoge la primera.

Quando la mercancía se transporta en varios barcos se llama Corrido.

A.- El conocimiento de embarque marítimo que se expide cuando se utiliza un solo barco para el transporte de las mercancías se llama:

- a) Continental
- b) Viaje redondo
- c) Directo
- d) Sencillo.

A.- El conocimiento de embarque marítimo que se expide cuando se utiliza un solo barco se llama:

c) Directo

Esto es claro porque se trata de un viaje sin escalas

SI CONTESTO USTED BIEN, SIGA ADELANTE, SI FALLO EN SU RESPUESTA  
LEA LA PAGINA ANTERIOR.

En la página anterior vimos el embarque marítimo corrido. Esto sucede cuando la mercancía sufre transbordos durante la travesía.

Ahora nos falta un tipo de conocimiento marítimo, este tiene una característica que lo hace completamente diferente a los anteriores.

Esta característica consiste en que es el único que no es expedido por una empresa de transportes. Se llama CONTRATO DE FLETAMIENTO.

Esto sucede cuando hay comerciantes que necesitan enviar mercancías en grandes cantidades con gran urgencia. Para ello dichos comerciantes necesitan alquilar un barco para su uso exclusivo. Cuando esto sucede se celebra un contrato entre el comerciante y la empresa de transportes, en el cual serán expedidos los conocimientos de transportes.

El conocimiento de embarque visto en este caso es expedido por una empresa de transportes.

A.- El conocimiento de embarque que se da en este caso se llama;

- a) Contrato marítimo
- b) Contrato de muelles.
- c) Contrato de fletamiento.
- d) Contrato exclusivamente.

A.- El contrato de embarque que se da en este caso se llama;

c) Contrato de fletamiento.

Esto es claro, puesto que los comerciantes fletan los barcos para el transporte de sus mercancías.

SI HA CONTESTADO CORRECTAMENTE. LO FELICITAMOS SIGA ADELANTE.

SI HA CONTESTADO EQUIVOCADAMENTE; CONCENTRESE NUEVAMENTE LEYENDO

LA PAGINA ANTERIOR.

Ahora ya vimos los seis tipos de conocimiento de embarque marítimos que se pueden expedir, veremos los conocimientos de embarque terrestre. En primer lugar el transporte por Ferrocarril.

En Ferrocarril se utilizan dos tipos de conocimientos de embarque, según la rapidez con que se transporte dicha mercancía.

El primer conocimiento de embarque por Ferrocarril se llama EXPRESS.

El conocimiento de embarque llamado express se da cuando la mercancía se transporta en trenes de pasajeros. El segundo conocimiento de embarque por Ferrocarril se llama Carga.

El segundo conocimiento de embarque por Ferrocarril se llama de carga porque únicamente viaja en trenes de carga.

A.- El conocimiento de embarque por Ferrocarril llamado EXPRESS se expide cuando la mercancía.

- a) Viaja con la garantía del beneficiario.
- b) Viaja libre de gastos.
- c) Se transporta en trenes de pasajeros.
- d) Viaja sin accidentes durante la travesía.

A.- El conocimiento de embarque por Ferrocarril llamado EXPRESS se expide cuando la mercancía:

c) Se transporta en trenes de pasajeros.

SI HA CONTESTADO CORRECTAMENTE, CONTINUE EN LA PAGINA SIGUIENTE

SI CONTESTO MAL; REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CREDITOS COMERCIALES

## CAPITULO IV

## FACTURAS Y OTROS DOCUMENTOS COMERCIALES.

El beneficiario tiene que presentarle al banco ordenante el conocimiento de embarque para poder cobrar el importe del crédito comercial.

El primero de los documentos es: el comprobante por la venta realizada.

Entregar el documento que ampara la mercancía que está recibiendo, es la factura. Con esto se podrá demostrar la tenencia de la mercancía.

A.- El documento que ampara la mercancía pagada se llama:

- a) Conocimiento de embarque.
- b) Vale de almacén
- c) Recibo.
- d) Factura.

A.-- El documento que ampara la mercancía pagada se llama:

d) Factura.

Con esto se comprueba la mercancía que ha sido pagada y vendida.

SI HA CONTESTADO BIEN, LO FELICITAMOS SIGA ADELANTE, SI CONTESTO MAL REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

El documento que ampara la tenencia de la mercancía se llama factura. La factura que expide el vendedor en créditos comerciales se llama comercial.

En un crédito el comprador desearía revisar la factura de lo que compró, antes de pagar.

Para el comprador sería difícil realizar esta revisión. En el extranjero está alguien para efectuar los asuntos administrativos entre los mexicanos y los países extranjeros.

El consulado es una extensión de un país en otro que se ocupa de las relaciones y problemas entre ambos.

A.- La revisión de la factura comercial que ampara la mercancía adquirida por un crédito comercial de importación la ampara:

- a) El comprador
- b) La embajada.
- c) El consulado.
- d) El Banco correspondiente.

A.- La revisión de la factura comercial que ampara la mercancía adquirida por un crédito comercial de importancia la ampara:

c) El consulado.

La labor del consulado en los países extranjeros es proporcionar ayuda administrativa.

SI CONTESTO BIEN, SIGA ADELANTE

SI NO HA SIDO ASI REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

El banco corresponsal pagará al beneficiario cuando el consulado dé el visto bueno a la factura comercial, y el banco la haya revisado y que ésta ampare lo que el comprador solicitó.

Para comprobar que la factura fue aceptada y revisada se efectúan dos procedimientos.

- 1.- Expediendo una factura consular. Este es un documento expedido por el consulado con los datos de la factura comercial.
- 2.- Visando la factura comercial. Con esto el consulado dará un sello - garantizando la autenticidad del documento.

A.- La factura consular se expedirá para:

- a) Probar el envío de la mercancía.
- b) El banco ordenante cobra al beneficiario.
- c) Certificar la validez de la factura que presentó el beneficiario.
- d) Amparar la propiedad de la mercancía.

A.- La factura consular se expide para:

c) Certificar la validez de la factura que presenta el beneficiario.

Esto es claro, puesto que dicha factura debe traer el sello del consulado.

SI HA CONTESTADO CORRECTAMENTE, CONTINUE EN LA PAGINA SIGUIENTE  
SI HA CONTESTADO MAL, CONCENTRESE UN POCO MAS Y REPASE LA PAGINA  
ANTERIOR.

En la página anterior vimos que el beneficiario tiene - que presentar al Banco Ordenante dos facturas, excepto en el caso de que la factura comercial esté visada; la factura consular no será necesaria.

Ahora conocemos otro de los documentos que debe presentar el beneficiario.

Este documento que trataremos es, la Póliza de Seguro - que especifica la obligación por parte de quién lo expide, de pagar cierta cantidad de dinero al beneficiario del documento que generalmente es el Banco Ordenante, si suceden cosas como éstas:

Que un barco cargado de mercancías se unda, se incendie, o simplemente que la mercancía resulte dañada, o robada.

Este documento es un contrato. Es indispensable en toda operación de crédito comerciales, porque en caso de daño o pérdida de la mercancía, quién expide el documento paga el valor de la mercancía. Y el Banco ordenante podrá recuperar el dinero que pagó el beneficiario.

A.- El contrato por medio del cual las mercancías quedan protegidas contra cualquier daño, se llama;

- a) Conocimiento de embarque.
- b) Carta garantía.
- c) Póliza de seguro.
- d) Carta fianza,

A.- El contrato por medio del cual las mercancías quedan protegidas contra cualquier daño o pérdida, se llama;

c) Póliza de seguro.

Es decir, que las mercancías están aseguradas contra posibles pérdidas. Y en caso de que esto sucediera, el seguro pagará los daños o pérdidas.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE, LO FELICITAMOS. EN CASO CONTRARIO  
REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

En la hoja anterior conocimos lo que es una póliza de seguro y quién la puede expedir. Veamos ahora otro documento relacionado con el contrato de seguro.

#### CERTIFICADO DE SEGURO :

Por medio de éste documento, el particular solamente deja constancia de que está tramitando una póliza de seguro. O sea, el certificado de seguro no está respaldado por una compañía de seguros, sino únicamente es la promesa de la persona que lo expide.

Como usted comprende, éste certificado de seguro puede ser suficiente garantía para un comerciante que conoce la solvencia moral de quién lo expide.

Sin embargo, en los créditos comerciales, los Bancos deben asegurarse de que la mercancía está efectivamente protegida por el seguro.

A.- El certificado de seguro:

- a) Es provisional
- b) Lo expide un agente de seguros
- c) Es una constancia de trámite pero no lo acepta y tampoco protege los intereses del cliente solicitante.

A.- El certificado de seguro:

c) Es una constancia de trámite, pero el BAncO no lo acepta.  
y tampoco protege los intereses del cliente solicitante.

Ya que dijimos, que protege los intereses de dos personas, los  
de su cliente y los suyos.

SI CONTESTO AFIRMATIVAMENTE, CONTINUE ADELANTE.

Ahora conoceremos otros documentos que también intervienen en los créditos comerciales, pero que no son indispensables. Pueden o no, aparecer a voluntad del comprador o por exigencias de las leyes de su país.

El primer documento que veremos es, el Certificado de Origen que expide la Cámara de Comercio establecida en el país donde reside el vendedor.

Supongamos que un comerciante compra vino tinto. Lógicamente deseará estar seguro que el vino sea legítimo español.

Pues bien, mediante el Certificado de Origen que expide la Cámara de Comercio, el comprador tiene la seguridad de que la mercancía que compró es legítima del país del vendedor. En el ejemplo de esta página; vino tinto legítimo español.

A.- El documento tratado en ésta página se le conoce como:

- a) Certificado de calidad
- b) Número de registro.
- c) Certificado de origen.
- d) Factura comercial.

A. - El documento que vimos en la página anterior se le conoce como:

c) Certificado de origen.

Es decir, certifica que la mercancía proviene de tal o cual lugar.

SI TIENE DUDAS LEA OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

## LOS CREDITOS COMERCIALES

## CAPITULO V

## CONDICIONES DE COMPRA Y VENTA.

Como usted sabe siempre que se realiza una compra-venta existen acuerdos o condiciones que llevan acabo entre comprador y vendedor.

Los créditos comerciales no son la excepción y por lo -- tanto también existen:

## TERMINOS DE VENTA.

Los términos de venta son obligaciones en el cual se mencionan los acuerdos en que la mercancía va a ser comprada y vendida.

En otras palabras, los términos de venta definen lo que el comprador tiene que proporcionar.

A.- Los términos de venta se llaman así, porque son expresiones que con-- tienen:

- a) El precio de venta de la mercancía
- b) Obligaciones mutuas entre el comprador y el vendedor
- c) Los servicios que se van a proporcionar.
- d) Garantías para el Banco Ordenante.

A.- Los términos de venta se llaman así, porque son expresiones que contienen:

b) Obligaciones mutuas entre el comprador y el vendedor.

Es decir, los servicios que el vendedor se compromete a proporcionar al comprador y lo que tendrá que pagar el comprador.

SI ACERTO EN LA RESPUESTA, SIGA A LA SIGUIENTE PAGINA.

En la hoja anterior se dió usted cuenta que los créditos comerciales existen Términos de Venta. En la práctica, éstos términos se manifiestan mediante frases en inglés debido a su uso internacional.

En ésta página veremos el primero de éstos términos.

Términos de venta: C.I.F.

Que son las iniciales de: Cost. Insurance and Freight, - que español significan; costo, Seguro y Flete.

Supongamos que un comerciante mexicano, que radica en el D.F., compra whisky Escocés que le es enviado por barco desde Glasgow a - Veracruz, bajo el término de venta C.I.F.

Bajo el término de venta C.I.F., el beneficiario informa el precio de venta de la mercancía, así como los servicios que proporcionará al comprador. En éste caso será el seguro y el flete de la mercancía.

El comprador únicamente deberá desembarcar la mercancía pasarla por la aduana y llevarla a sus almacenes.

Es el único gasto que realiza.

A.- En la cotización llamada C.I.F., suponiendo que el transporte se ha ce en ferrocarril, el vendedor proporciona;

- a) Costo de la mercancía
- b) Todos los fletes necesarios.
- c) Póliza que ampara la mercancía y flete que cobra el ferrocarril
- d) Todos los gastos al 50% con el comprador.

A.- En la cotización llamada C.I.F., suponiendo que el transporte se hace en ferrocarril, el vendedor proporciona;

- c) Póliza que ampara la mercancía y flete que cobra el ferrocarril.

Es decir, los gastos que ocasiona transportar y asegurar la mercancía hasta el punto de destino. En éste caso la estación del ferrocarril.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE LO FELICITAMOS CONTINUE ADELANTE.

Ahora analizaremos el segundo término de venta.

Las iniciales con las cuales se le conoce son C.&F.

(Cost and Freight).

En otras palabras, su nombre en español es Costo y Flete.

Bajo el término de venta C.&F.; el vendedor no proporciona la protección de las mercancías.

A.- En la cotización de venta llamada C.&F. El vendedor proporciona:

- a) Póliza de seguro y flete.
- b) Costo de la mercancía.
- c) Flete pagado y gastos de desembarco.
- d) Únicamente el flete pagado.

A.- En el término de venta denominado C.&F., el vendedor proporciona:

d) Únicamente el flete pagado.

Es decir, el gasto que ocasiona el transporte de la mercancía

SI CONTESTO NEGATIVAMENTE, SERIA CONVENIENTE QUE LEA OTRA VEZ LA PAGINA ANTERIOR.

En los términos de venta anteriores, vimos que el ven-  
dor es responsable de la mercancía hasta que el comprador la recoge.

En otras palabras es responsable hasta el punto de des-  
tino.

Ahora veremos un nuevo término de venta llamado: F.O.B.,  
es decir, Free on Board, que significa: Libre a Bordo.

Mediante éste término de venta, el vendedor se compromete sólo a subir la mercancía a bordo del transporte.

Libre de cualquier gasto extra que no sea el gasto de —  
embarque.

El comprador debe cumplir absolutamente todos los gastos que ocasiona la compra y envío de la mercancía del punto de origen al punto de destino.

A.— Bajo la cotización de venta F.O.B., el comprador cubre:

- a) Impuesto de exportación.
- b) Conocimiento de Embarque.
- c) Póliza de seguro, gastos de desembarco y paga el flete.
- d) Conocimiento de embarque.

A.- Bajo la cotización de venta F.O.B., el comprador cubre:

c) Póliza de seguros, gastos de desembarco y paga el flete.

Es decir, los gastos que ocasiona trasladar la mercancía desde el punto de vista de origen hasta las bodegas del comprador.

SI CONTESTO INCORRECTO REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

Sábemos que en el término de venta F.O.B., el vendedor - Únicamente es responsable hasta el punto de origen de la mercancía. Veremos en esta página el cuarto de los términos de venta.

A este término se le conoce como:

F.A.S. FREE ALONG SIDE, en español quiere decir: LIBRE AL COSTADO.

Siguiendo las instrucciones de este término el vendedor solamente se limita a colocar la mercancía a un lado del barco, hasta - - ahí terminó su responsabilidad y obligación.

Supongamos que un comerciante compra langosta en Finlandia, bajo el término de venta F.A.S. el medio de transporte será por - barco.

El comprador da instrucciones a la compañía naviera para que recoja la mercancía del muelle y la embarque rumbo a Veracruz. De Veracruz también el comprador se encargará de traerla hasta sus bodegas en el Distrito Federal.

Como usted se puede dar cuenta, el F.A.S. es un poco más complicado que el F.O.B. ¿ verdad?

A.- En el término de venta F.A.S. el vendedor es responsable de la mercancía.

- a) Hasta el punto de destino.
- b) A bordo del transporte en el punto de destino.
- c) Hasta entregarla en el muelle del punto de origen.
- d) A bordo del transporte en el punto de origen.

A.- En el término de venta F.A.S. el vendedor es responsable de la mercancía:

c) Hasta entregarla en el muelle de punto de origen.

Ya que su compromiso es depositar la mercancía al lado (al costado) del medio de transporte que se utilizará para llevarla a su punto de destino.

SI ACERTO EN SU RESPUESTA, CONTINUE EN LA SIGUIENTE PAGINA, SI FUE LO CONTRARIO, LEA NUEVAMENTE LA PAGINA ANTERIOR

Los términos de venta que vimos, aparentemente son sencillos. Sin embargo, la práctica ha demostrado que por estar en idioma inglés frecuentemente se olvidan o se confunde su significado.

Por lo tanto, le rogamos que en esta página realmente se concentre y trate de contestar las preguntas de abajo.

A.- Conteste las siguientes preguntas:

- a) Indique en su hoja de trabajo que términos de venta son: en que se informa de la mercancía y lo liquida el comprador.
- b) Indique en que términos de venta el vendedor es responsable de la mercancía en el lugar donde será embarcada.
- c) Indique en que términos de venta el vendedor es responsable de la mercancía hasta el punto de origen.
- d) Anote en su hoja de trabajo las iniciales de los términos de venta junto con su traducción en español.

La respuesta correcta es:

A.-

- a) C.I.F.
- b) F.A.S.
- c) F.O.B. y F.A.S.
- d) C.I.F. Costo, Seguro y Flete.  
C.&F. Costo y Flete.  
F.O.B. Libre a Bordo.  
F.A.S. Libre al Costado.

## CREDITOS COMERCIALES REVOCABLES

Hemos visto que el Banco Ordenante necesita la solicitud de apertura de un crédito comercial para comprobar el compromiso contraído por el cliente solicitante.

Se dice que un acto, un documento o un tratado, son revocables cuando se pueden cancelar:

Existen créditos comerciales que pueden revocarse total o parcialmente. Por tanto pueden anularse o modificarse, sin notificar al beneficiario.

### Ejemplo:

Si un comerciante vende ropa, el comprador paga la mercancía mediante un crédito comercial revocable, a través de un Banco.

El vendedor envía la mercancía y se presenta al Banco a cobrar y ¡ oh sorpresa! el crédito comercial establecido fué revocado.

A.- Existen comerciantes que no aceptan pagos mediante créditos comerciales REVOCABLES debido a que:

- a) No cobran el crédito oportunamente.
- b) Al momento de presentarse a cobrar el crédito puede estar cancelado
- c) Establecen que se les de aviso para que pueda cobrar.

A.- Existen comerciantes que no aceptan pagos mediante créditos co  
merciales REVOCABLES Debido a que:

b) Al momento de presentarse a cobrar el crédito puede estar  
cancelado.

Ya que el crédito puede ser modificado sin que este se altere.  
O sea que los créditos comerciales revocables pueden modificar-  
se o anularse sin avisar al beneficiario.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE, LO FELICITAMOS, SIGA ADELANTE.  
EN CASO CONTRARIO REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

**CREDITOS COMERCIALES IRREVOCABLES**

Este tipo de crédito es el más conveniente para el vendedor ya que una vez establecido el mismo nada puede cambiar.

Si pueden existir modificaciones y hasta cancelaciones siempre y cuando las partes principales en el crédito estén de acuerdo con ellas.

A.- Para modificar o anular un crédito comercial Irrevocable se necesita la autorización de:

- a) El beneficiario y el comprador.
- b) El fiador y el vendedor
- c) El segundo beneficiario y su representante.

A.- Para modificar o anular un crédito comercial IRREVOCABLE se necesita la autorización de:

a) El beneficiario y el comprador.

Siempre y cuando estén de acuerdo las partes importantes que intervienen en un crédito.

SI CONTESTO BIEN, SIGA ADELANTE.

SI CONTESTO INCORRECTO, REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

**CREDITOS COMERCIALES NOTIFICADOS**

Para explicar este crédito pongamos por ejemplo a un comerciante mexicano que compró mercancía inglesa, la cual será pagada mediante un crédito comercial establecido en México.

Naturalmente, el Banco Ordenante da instrucciones a un Banco Inglés, para que NOTIFIQUE al vendedor que se ha establecido a su favor un crédito comercial.

En otras palabras, el beneficiario únicamente sabe que el Banco corresponsal le avisará del establecimiento del crédito, sin — ningun compromiso en cuanto al pago.

A.— El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales notificados:

- a) Adquiriendo la obligación de pagarle al vendedor por cuenta del Banco Ordenante.
- b) Avisando al beneficiario que se estableció un crédito a su favor.
- c) Únicamente avisando al beneficiario.
- d) Avisando y pagando al beneficiario por cuenta propia.

A.- El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales notificados:

c) Únicamente avisando al beneficiario.

Dijimos que los créditos comerciales notificados el Banco tiene la obligación de avisarle al beneficiario que fué establecido un crédito comercial a su favor.

SI CONTESTO BIEN SIGA ADELANTE.

SI CONTESTO MAL REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

**EL BANCO CORRESPONSAL EN LOS CRÉDITOS NOTIFICADOS.**

El Banco corresponsal interviene únicamente para notificar al beneficiario. Y en los créditos comerciales el banco ordenante no adquiere compromiso alguno con el beneficiario.

Ahora veamos que beneficio obtiene el Banco corresponsal por intervenir en los créditos comerciales notificados.

El Banco corresponsal avisa al beneficiario y gana un porcentaje por hacerlo.

El beneficio que obtiene el Banco corresponsal en los créditos comerciales notificados es por su intervención en gran cantidad de avisos que da a los beneficiarios de créditos comerciales.

**A.- El Banco corresponsal en los créditos comerciales notificados:**

- a) Cobra por el aviso cuando se compromete.
- b) Cobra derechos de importación o exportación para dar aviso al beneficiario.
- c) Gana una comisión por el aviso.
- d) Cobra por el servicio lo que gasta en proporcionarlo.

A. El Banco corresponsal en los créditos notificados.

c) Gana una comisión por el servicio.

Se cobra por el servicio que presta.

SI CONTESTO CORRECTAMENTE LO FELICITAMOS SIGA ADELANTE.

SI CONTESTO EQUIVOCADAMENTE REPASE LA PAGINA ANTERIOR

**EL BANCO CORRESPONSAL EN LOS CREDITOS CONFIRMADOS.**

En los créditos comerciales confirmados, también interviene el Banco corresponsal aunque ahora cumpliendo totalmente el compromiso que tiene el Banco ordenante con el beneficiario.

**Ejemplo:**

El señor X solicita un crédito comercial confirmado al Banco Mexicano S.A. para que pague al beneficiario, el Sr. Jones que reside en Montreal.

El Banco Mexicano solicita al Royal Bank de Canadá que intervenga en el crédito, avisando y confirmando al comerciante canadiense.

El Royal Bank de Canada se compromete con el Sr. Jones a pagarle el crédito comercial establecido en el D.F.

A.- El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales confirmados:

- a) Únicamente avisando el establecimiento del crédito
- b) Liquidándole bajo su responsabilidad al beneficiario y avisando del establecimiento del crédito al vendedor.
- c) Pagando bajo su responsabilidad al beneficiario.
- d) Avisando y pagando por instrucciones del solicitante.

A.- El Banco corresponsal interviene en los créditos comerciales confirmados:

b) Liquidándole al beneficiario por cuenta del ordenante y avisando del establecimiento del crédito al vendedor.

Recuerde que dijimos que en los créditos comerciales confirmados, el Banco corresponsal adquiere el compromiso del Banco — ordenante.

SI CONTESTO BIEN LA PREGUNTA SIGA ADELANTE.

EL CASO CONTRARIO REPASE LA PAGINA ANTERIOR.

## CREDITO COMERCIAL REVOLVENTE.

Hemos visto dos tipos de créditos comerciales, Notificados ( el Banco corresponsal está obligado a dar aviso al beneficiario) — Confirmados, (el Banco corresponsal está obligado a pagar y avisar al beneficiario).

Existe un tercer tipo de crédito comercial, su principal característica es que una vez que ha sido utilizado, vuelve a tener vigencia, o sea que se puede utilizar nuevamente, De aquí su nombre: Crédito Comercial Revolvente.

## Ejemplo:

Un comerciante compra artículos de tocador, los paga mediante un crédito comercial revolvente. Después del trámite correspondiente, el vendedor recibe del Banco el pago de las mercancías, la operación está por terminar, el crédito ha sido utilizado.

A.- El crédito comercial revolvente puede ser utilizado nuevamente cuando:

- a) El corresponsal avisa que ha pagado el importe del crédito al beneficiario.
- b) El beneficiario recibe el aviso del establecimiento del crédito comercial a su favor.

A.- El crédito comercial revolvente puede ser utilizado nuevamente cuando:

- a) El corresponsal avisa que ha pagado el importe del crédito al beneficiario.

Es decir, en cualquier situación en que el crédito comercial haya sido utilizado por el beneficiario.

SI CONTESTO AFIRMATIVAMENTE, LO FELICITAMOS NUEVAMENTE.

## CAUSAS DE LA REVOLVENCIA.

Veamos ahora otra de las causas de la revolvencia de un Crédito Comercial.

Existen comerciantes que por tiempo indefinido están comprando mercancía, para posteriormente venderla. Por lo tanto no les conviene solicitar un Crédito Comercial que se renueve en lugar de solicitar un crédito por cada compra.

El transcurso de determinado lapso es una de las causas de revolvencia en los Créditos Comerciales revolventes.

### Ejemplo:

El señor "X" solicita al Banco Mexicano, un Crédito Comercial — cada dos meses pues piensa realizar sus compras durante el año. Por lo tanto el Banco le concede un Crédito Comercial revolvente. (El plazo puede ser mayor o menor que esos dos meses).

A.— Anote los meses en los cuales el Crédito Comercial en el ejemplo será renovado.

A.- Los meses en los cuales el Crédito Comercial otorgado en el ejemplo será renovado:

Marzo, Mayo, Julio, Septiembre, Noviembre.

Recordar que dijimos que el Sr. "X" necesita renovar su crédito cada dos meses.

En el mes de Enero se tiene que haber establecido.

SI CONTESTO MAL, REPASE LO ESCRITO EN LA PAGINA ANTERIOR Y EN EL RECTANGULO.

## TRANSFERIBLES Y A LA VISTA.

Los créditos comerciales transferibles en algunos casos pueden ceder sus derechos a otra persona.

Esta cesión de derechos únicamente se podrá llevar a cabo cuando se establezca en el mismo crédito comercial en que pueda efectuarse el traspaso de derechos.

Los créditos comerciales a la vista tienen como principal característica que el beneficiario dispone de sus fondos, como en una cuenta de cheques.

En los créditos comerciales transferibles intervienen siempre: El cliente solicitante, el beneficiario y el Banco Ordenante.

A.- En los créditos comerciales a la vista, el beneficiario dispone del importe del crédito:

- a) Al momento de enviar la mercancía.
- b) Al presentar la documentación requerida por el solicitante.
- c) Cuando el Banco corresponsal lo decida.

A.- En los créditos comerciales a la vista, el beneficiario dispone del importe del crédito:

b) Al presentar la documentación requerida por el solicitante.

SI CONTESTO EQUIVOCADAMENTE FAVOR DE REPASAR LA PAGINA ANTERIOR.

Hemos llegado al final de este Curso y le podemos asegurar, que hasta el momento usted domina un 90% de la materia que contiene nuestro Manual.

Agradecemos sinceramente el interés que nos prestó y —  
nuestra mayor recompensa será: su seguridad de saber, lo referente a —  
"CREDITOS COMERCIALES".

## CAPITULO V.

## EVALUACION

Para elaborar nuestro seminario de investigación, seguimos los pasos que a continuación se mencionan:

- 1.- Planteamiento del problema
- 2.- Recopilación de datos.
- 3.- Instrumentos empleados.
- 4.- Procesamiento de datos.
- 5.- Interpretación.

I.- Planteamiento del problema.

Para llevar a cabo nuestra investigación nos planteamos la siguiente problemática:

¿ Por qué en México no se le ha dado la debida difusión a la instrucción Programada?

¿ Cual es la mejor forma de entrenar al empleado, para obtener un mejor desempeño en sus labores?

Para buscar una solución a éstos problemas nos planteamos las siguientes hipótesis:

La instrucción programada es una técnica ideal para el entrenamiento de personal a nivel grupo e individual, además de ser un mejor sistema de entrenamiento por su sencillez y rapidez en el aprendizaje.

La instrucción programada no ha tenido la debida difusión porque no existen los suficientes profesionistas preparados en dichas técnicas de entrenamiento, y que puedan llevar a cabo la elaboración de manuales, así como su aplicación y enseñanza.

## 2.- Recopilación de datos.

Utilizamos el Método Científico que abarca las siguientes fases:

- a) Deducción.
- b) Inducción.
- c) Análisis.
- d) Síntesis.

a). Deducción.- La enseñanza que se ha llevado a cabo en todos los países del mundo, ha sufrido modificaciones con el objeto de mejorarla y se ha logrado una nueva técnica de entrenamiento; que es la Instrucción Programada, con el fin de tener un personal más preparado en las empresas.

b) Inducción.- Para tener datos relativos al problema de la inferencia, nos basamos en los aspectos siguientes:

### 1.- La determinación de la muestra.

En esta determinación de la muestra se aplicaron 64 casos prácticos en el Banco Mexicano S.A., en donde existe una población de 1,100 empleados.

### 2.- Las medidas estadísticas empleadas.

Nos basamos en la siguiente fórmula:

$$\frac{NP (1-P)}{(N-1) \frac{(E)^2}{2} + P(1-P)}$$

Los resultados al efectuar la operación con dicha fórmula está en las páginas siguientes.

- c) Análisis.- Se estudió cada resultado que se obtuvo, en la aplicación del caso práctico y se obtuvo la confirmación o el rechazo de nuestras hipótesis.
- d) Síntesis.- Organizamos los elementos dispersos en uno sólo, que explica remos más adelante en las conclusiones.

Para obtener los resultados deseados empleamos la experimentación como enseguida se explica:

La variable dependiente: Fueron los resultados obtenidos.

La variable independiente: Fueron los sujetos escogidos, para la investigación es decir, los empleados.

La variable intercurrente: En este caso es la preparación actual del alumno y su disponibilidad para resolver el caso práctico.

El tipo de experimentación utilizada, fue la confirmatoria, en el que se busca directamente poner a prueba nuestras hipótesis.

### 3.- Instrumentos empleados.

Los instrumentos empleados para la investigación, fueron cuestionarios de pregunta cerrada.

Dichos cuestionarios fueron elegidos para obtener una mayor objetividad en las respuestas.

#### 4.- Procesamiento de Datos.

Para obtener el resultado de nuestra investigación, primero elaboramos el cuestionario de la forma siguiente:

Seminario de investigación II. Cuestionario.

Facultad de Contaduría y Administración. C.U.

Entrevistador.....

Dirección.....

Teléfono .....

Fecha de la entrevista.....

Clave del entrevistado.....

1.- Según su criterio, ¿Considera usted que la instrucción programada es una técnica de enseñanza positiva?

(si) (no)

2.- ¿Considera usted que la instrucción programada es aplicable a -- cualquier nivel educativo ?

(si) (no)

3.- ¿Considera usted que asimiló el 90% del conocimiento que aseguramos?

(si) (no)

4.- ¿En la empresa donde usted trabaja, existe alguna técnica similar?

(si) (no)

5.- ¿ Qué tipo de entrenamiento se utiliza en la empresa donde usted trabaja? .....

6.- ¿ Ha tenido alguna experiencia con la instrucción programada,

(si) (no)

7.- ¿ Considera usted que la instrucción programada , es una técnica adecuada para el entrenamiento de personal?

(si) (no)

8.- ¿ Fué de fácil asimilación el planteamiento de nuestro manual ?

(si) (no)

1 2 3 4 5 6 7 8

Con base en el anterior cuestionario, a continuación se obtuvo el siguiente porcentaje a las respuestas formuladas:

TABLA DE RESULTADOS

PREGUNTAS	RESPUESTAS AFIRMATIVAS	%	RESPUESTAS NEGATIVAS	%
1	63	98,43	1	1,57
2	44	68,75	20	31,25
3	56	87,50	8	12,50
4	10	15,62	54	84,38
* 5				
6	64	100,00	0	00,0
7	60	93,75	4	6,25
8	46	81,88	18	18,12

- \* NOTA: En la pregunta núm. 5 (pregunta abierta), contestaron que el entrenamiento que recibieron es práctico, basados en los manuales establecidos.

#### INTERPRETACION DE LA TABLA DE RESULTADOS

- 1.- En términos generales se considera este tipo de enseñanza como muy — positivo ya que las personas asimilaron el nivel esperado.
- 2.- Esta técnica es aplicable a cualquier nivel académico siempre y cuando los manuales se elaboren en lenguaje accesible a todos los grupos.
- 3.- Los resultados de esta pregunta nos revela que esta técnica es con— fiable en su asimilación, Se obtuvieron los resultados deseados.
- 4.- La instrucción programada es desconocida prácticamente dentro de la — organización.
- 5.- En la muestra del universo en que basamos nuestra investigación, — contestaron unánimemente, el entrenamiento práctico basado en manuales establecidos.
- 6.- La gente que contestó afirmativamente, por lo general la han conocido dentro de las aulas escolares. Los resultados demuestran que la ins— trucción programada no se aplica en todas las empresas ni en todos los niveles.
- 7.- La fácil asimilación del conocimiento mediante ésta técnica se ve cla— ramente reflejada en el resultado obtenido.

8.- En términos generales no existen dificultades en el planteamiento de nuestro manual, aunque se le pueden hacer mejoras.

Para obtener la validez de nuestra investigación, obtuve de la siguiente fórmula:

$$\frac{N.P. (1-p)}{(N-1) \frac{(E)^2}{2} + P(1-P)}$$

De la anterior fórmula y teniendo una población de 1,100 empleados, con una muestra de 64 encuestas, se obtuvo un 90% de validez y un 10% de error en la misma.

La terminología de la fórmula está descrita de la siguiente manera:

N.P. : Número de población.

P. : Probabilidad.

N. : Número de la muestra.

E. : Error de la muestra.

5.- Interpretación de datos.

Después de haber obtenido resultados satisfactorios, en la cual se confirma nuestra hipótesis, hemos llegado a lo siguiente:

La instrucción programada es ideal para el entrenamiento de personal a nivel grupo e individual, además de ser el mejor sistema de entrenamiento, por su sencillez y aprendizaje.

La mayoría de los empleados no saben lo que es la ins--  
trucción programada y por lo tanto no conocen sus ventajas.

## CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

La instrucción programada suscita un entusiasmo innegable, por los resultados positivos que arroja su empleo y hemos visto que la duración del aprendizaje puede reducirse en un 50% utilizando esta técnica, con relación al tiempo generalmente admitido, que lógicamente, va a redundar en un menor costo en el entrenamiento y con mejores resultados.

La instrucción programada no pretende sustituir al instructor, junto con los manuales de organización, bienvenidas, films, diapositivas, Etc., la instrucción programada es un medio más entre los elementos puestos a la disposición de los instructores para que puedan cumplir mejor su tarea.

Consideramos que la instrucción programada, utilizada en el entrenamiento de personal es positiva ya que la gente aprende a su propio ritmo de estudio y sin presiones; en caso de que no hubiera contestado correctamente, en la página siguiente se le presenta la respuesta correcta y, además, un pequeño refuerzo que hará comprender su error al alumno o empleado.

En un curso programado se organiza el conocimiento de lo simple a lo complejo y la comprensión total del mismo se logra al terminar el curso, porque al mismo tiempo que aprende el estudiante, empieza a visualizar su aplicación práctica.

La técnica de instrucción programada se basa en la comprensión y el razonamiento; cuando se aprende por comprensión, se retiene por más tiempo lo aprendido.

Consideramos que es aplicable a ciertos niveles académicos, donde la responsabilidad, sea uno de los requisitos del personal a entrenar.

Basados en nuestra experiencia sugerimos que su aplicación dentro de la administración de recursos humanos debe ser inmediata; porque los manuales de esta naturaleza complementan el análisis de puestos e instructivos, reglamentos, Etc., que servirán para que los ocupantes de cada puesto puedan desarrollar eficientemente sus actividades.

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

- Arias Galicia Fernando. INTRODUCCION A LA TECNICA DE LA INVESTIGACION EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION Y DEL COMPORTAMIENTO. Edit. Trillas. México. 1975.
- Arias Galicia Fernando. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. Edit. Trillas. México. 1974.
- ARMO ANTECEDENTES PARA LA ELABORACION DE PROGRAMAS DE ENTRENAMIENTO ARMO. México 1974.
- ARMO PROCESO DE LA INSTRUCCION. ARMO. México. 1976.
- Barrón Morales Rafael L. LA CAPACITACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA — EMPRESA. UNAM. México. 1972. (tesis)
- D. Ofiesh Gabriel. Instrucción Programada. Edit. Trillas. México. 1973.
- García González Enrique. TECNICAS MODERNAS EN LA EDUCACION. Edit. Trillas México. 1975.
- Hingue Francois. LA ENSEÑANZA PROGRAMADA. Edit. Kapelusz. Buenos Aires. 1971.
- Jiménez Castro Wilburg. INTRODUCCION AL ESTUDIO DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA. Edit. Fondo de Cultura Económica. México. 1974.
- Montero Butzman Guadalupe. TECNICAS DE ENTRENAMIENTO DE PERSONAL. UNAM. - 1971. (tesis)
- Reyes Ponce Agustín. ADMINISTRACION DE PERSONAL. Edit. Limusa. México. 1975.
- Rincón Luciano. ADIESTRAMIENTO Y FORMACION DE PERSONAL. Edit. Deusto. Bilbao, España. 1973.

Shan Norman. MANUALES DEL BANCO NACIONAL DE MEXICO S.A.  
Banco Nacional de México. 1972.

Siliceo Alfonso. CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.  
Edit. Limusa. México. 1976.