

## Capítulo V

### APLICACIÓN DEL MODELO

#### 5.0 Introducción

A continuación se van describiendo todas las actividades que se desarrollan para lograr el éxito del experimento iniciando con el plan de acción para enseñar cada una de las etapas por las que la tesista paso.

#### 5.1 Plan de acción para realizar la capacitación.

- 1.-Viajar a Ciudad del Carmen, Campeche.
- 2.- Detectar y visitar empresas.
- 3.- Identificar el área a trabajar y así mismo el gerente.
- 4.-Entrevista con el gerente del área.
- 5.-Si se asigna a alguna persona como apoyo al experimento, presentarse con ella e informarla sobre el proyecto y pasos a seguir.
- 4.-Tener las personas identificadas que van a participar.
- 5.-Obtener las salas donde impartirá el curso con todo el equipo que se necesitará para el día del evento.
- 7.-Dar las instrucciones por mail o personal a los ejecutivos que participarán para que se puedan por medio de la sala virtual GVO.
- 8.-Prueba piloto.
- 9.- El día del evento volver a checar a detalle personalmente los sistemas. de las empresas y personas a participar por alguna duda.
- 10.-Llevar a cabo la logística del curso.
- 11.- Impartición, Realización.
- 12.- Obtención de resultados por medio de las encuestas.

Con base en este plan de acción se invitó a participar a su grupo de ejecutivos a través del contacto que se tuvo con el área de Recursos Humanos. Los participantes asignados fueron:

## REGIRTRO COTEMAR (1era sesión ) (Formato 1)

Puesto	Años en la empresa	Número de empleados a su cargo	Sabe de el lenguaje no verbal Si o No	Especialidad	Maestría
Soporte TI	1	0	SI	Técnico Tics	
Coordinador de RH	4	20	SI	Administración	SI
Gerente de Finanzas	21	14	SI	Contaduría Publica impuestos y RH	SI
Coordinadora de imagen corporativa	1	0	NO	Diseño Grafico, Marketing, Negocios	
Analista financiero	1	0	SI	Administración financiera	
Jefe de logística	11	5	SI	Contaduría	SI
Jefe de reclutamiento y selección	6	5	SI	Ingeniería Química	SI
Analista RH	1	0	SI	Administración	
Jefe de nominas y relaciones laborales	10	4	NO	Contador Publico y Auditor fiscal	
Jefe de capacitación	3	2	SI	Ciencias de la comunicación	SI

## REGIRTRO DIAVAZ (1era sesión ) (Formato 1)

Puesto	Años en la empresa	Número de empleados a su cargo	Entiende el significado de lenguaje no verbal	Especialidad	Maestría
Comunicación	2	1	SI	Diseño grafico	
Reclutar RH	1	4+42	SI	Relaciones Internacionales	
Logística RH	3		SI	Ingeniería	SI
Atención RH	3		SI	Psicología	
Jefe Operación (Chef)	6	2	SI	Gastronomía Administración Turística	
Atención RH	3	0	SI	Administración	
Administración de Talento RH	3	4	SI	Administración	
Control Personal	1	0	SI		
Capacitación	1	0	NO		
RH	3	0	SI	Administración	
Instructor	11	2	SI	Técnica	
Desarrollo humano	2	7	SI	Ingeniería en Sistemas	SI
Capacitación	NUEVA	1	SI	Comunicación	
Administrador	9	39	SI	Ingeniería	
Servicio RH	3	14	SI	Comunicación	SI

## REGISTRO PROTEXA (PRIMERA SESION) (FORMATO 1)

Puesto	Años en la empresa	Número de empleados a su cargo	Conocen el lenguaje no verbal Si o No	Especialidad	Maestría
Súper intendente TI	14	5	SI	TICs	
Súper intendencia de ingeniería	14	4	SI	Ingeniero en control y automatización	
Jefe de contrataciones y reclutamiento	10	5	SI	Ingeniero mecánico eléctrico	
Auxiliar Administrativo	1	0	SI	Ingeniería Biónica	
Reingeniería de procesos	1	5	SI	Ingeniero informático	SI
Encargado Capacitación	2	0	SI	Psicología, Psicología Clínica	
Súper intendente de almacenes	9	20	SI	Contador Publico Auditor	
Ing. Gestión de calidad y control de documentos	5	0	SI	Ingeniería Industrial	
Jefe de gestión de calidad	12	2	SI	Ingeniero en sistemas computacionales	SI/DOCTORADO
Superintendente de calidad y productividad	13	28	SI	Ingeniería Industrial	SI

## REGISTRO CAMSA (SEGUNDA SESION) (FORMATO 1)

Puesto	Años en la empresa	Número de empleados a su cargo	Conocen el lenguaje no verbal Si o No	Especialidad	Maestría
Gerente de ingeniería	12	17	SI	Ingeniería civil y embarcaciones	
Responsable de concursos	16	4	SI	Arquitecto	
Gerente de operaciones	3	500	SI	Ingeniería civil	
Coordinador de gestión de calidad	20	4	NO	Ingeniero en ciencias navales	
Superintendente de licitaciones	16	4	NO	Ingeniero mecánico, termodinámica y construcción naval	SI
Superintendente de sistemas	6	25	SI	Sistemas	
Gerente de control	20	18	SI	Ingeniero Civil	SI
Gerente de operaciones	14	403	SI	Ingeniería operaciones	
Gerente de control	11	15	SI	Ciencias computacionales y programación	
Jefe de operaciones	1	20	SI	Ingeniero Industrial	SI
Gerente de SSIPAC	4	40	SI	Ingeniero Industrial	
Gerente General de Operaciones	2	5	SI	Ingeniero Civil	
Jefe de mantenimiento	2	20	SI	Ingeniero Mecanico Naval	
Gerente de operaciones	16	400	SI	Ingeniería Industrial	SI

## REGISTRO COTEMAR (SEGUNDA SESION) (FORMATO 1)

Puesto	Años en la empresa	Número de empleados a su cargo	Conoce el lenguaje no verbal Si o No	Especialidad	Maestría
Planeador de Compras	1	0	SI	Lic. En ciencias de la comunicación con especialidad en comunicación Organizacional	
Operario Especialista Capturista	3	0	SI	Físico Matemático/Administración	
Operario Especialista Capturista	3		SI	Administración	
Líder de Servicios Aéreos	1	2	SI	Administración de empresas turísticas/aeronaves	
Ejecutivo de atención al personal	2		SI	Licenciatura en contaduría	
Analista de Contratación	4	0	SI	Derecho	
Encargado de embarques	3	0	SI	Administración de empresas	
Encargado de embarques	2	0	SI	Ingeniería en sistemas	SI
Superintendente de Compra	8	10	SI	Ingeniero industrial	SI
especialista en relaciones laborales	12	0	SI	contabilidad	
Ing. Aseguramiento de Calidad de Proveedores	1	0	SI	Ingeniero mecánico administrador	
Ingeniero Desarrollo de Proveedores.	1	0	SI	Ingeniero Industrial	
Jefe de Relaciones Laborales	1	3	SI	Administración	

Primera sesión : 35 personas

Segunda sesión: 27 personas, hicieron falta dos participantes por entregar formato 1.

### 5.2 Programa de visitas

A continuación se presentan los pasos a seguir y que se tomaron en cuenta para poder llevar a cabo el proceso de los cursos “Lenguaje no verbal en las organizaciones”.

- El día miércoles 29 de Junio 2011, se lleva a cabo dos capacitaciones para que la autora de esta tesis, estuviera mas capacitada y obtuviera mas información sobre el tema. Ésta se llevo a cabo por medio de la sala virtual de GVO (<http://www.gvolive.com/conference,exedem>) y de la cual se impartirían los próximos cursos otorgado a los ejecutivos de las empresas.

- El día Jueves 30 de junio de 2011, se lleva a cabo la presentación del proyecto con las primeras dos empresas. En donde en la primera que fue COTEMAR me puse en contacto con el gerente de capital humano y soporte logístico del edificio administrativo Lic. Juan Antonio Del Hoyo Huidobro para tratar sobre el proyecto que se iba a impartir en la empresa y si estaba interesado, así mismo ese día por la tarde me puse en contacto con el Lic. Alfredo Bejos Inclán, coordinador de Recursos humanos de la empresa DIAVAZ.
- El día 31 de junio de 2011, ponen con mucho gusto a mi disposición a la Lic. Elvira del Carmen Flores Rodríguez en la empresa COTEMAR para el proceso de este proyecto y la obtención fácil de lista de participantes y el contacto con cada uno de ellos. Así mismo, en la empresa DIAVAZ a la Lic. Marlyn Balam Pavón quien amablemente me ayudo con cada uno de los procesos de este proyecto.
- El día 4 de julio de 2011, acudí a visitar la tercera empresa para este proyecto y me presente en Grupo Protexa para hablar con el Ing. Francisco Díaz Hernández que es el Director de Capacitación de dicha organización con el cual tuve una platica sobre el procedimiento del proyecto, sus objetivos y de que iba a tratar.
- El día 1 al 10 de julio de 2011, estuve en contacto por teléfono, mail y personal con cada una de las empresas para estar en contacto con las personas a participar en el curso y la obtención de respuesta de formato número 1.
- El día 11 de julio de 2011, se hacen pruebas pilotos en 2 empresas.

Es importante poder organizar los tiempos entre empresa, ya que no se pudo obtener una prueba con Grupo Protexa debido a la falta de disponibilidad de la persona por contratiempos en las pruebas anteriores.

- El día 12 de julio de 2011, se lleva a cabo el curso, el cual obtuvo resultados extraordinarios en la empresa COTEMAR Y DIAVAZ. Sin embargo, no estamos omisos de algún problema por lo cual tuve que trasladarme 20 min. después del inicio del curso a la compañía Protexa, debido a un problema con la conexión.

Así mismo, se aplica el formato número 2 a los ejecutivos después del curso y se deja pendiente el formato numero 3 que se debe aplicar el martes 19 de julio.

- El día 13 al 19 de Julio de 2011, estar en contacto con la Lic. Elvira del Carmen Flores Rodríguez de la empresa COTEMAR, Lic. Marlyn Balam Pavón (DIAVAZ) Y el Ing. José Francisco Díaz (Grupo Protexa) para la aplicación del formato número 3 a los ejecutivos el cual se daba a conocer como formato “8 días después”.

Observando que el curso fue un éxito en las compañías, me veo con las decisión de poder aplicar un segundo curso para los ejecutivos interesados y a su vez, proponer a nuevas empresas el proyecto

- El día 4 de Agosto de 2011, hice la primera visita con la compañía CAMSA para dar a conocer el proyecto del segundo curso que se llevará a cabo el 12 de Agosto de 2011, en donde platique amablemente con el Lic. Francisco Aguirre para darle a conocer sobre los pasos, objetivos y la propuesta en general de dicho proyecto.

- El día 12 de Agosto de 2011, se lleva a cabo el curso, el cual obtuvo resultados extraordinarios en la empresa COTEMAR, Grupo Protexa, CAMSA.

Así mismo, se aplica formato número 2 a los ejecutivos después del curso.

### 5.3 Entrevista a profundidad con los jefes de RH

#### **COTEMAR**

Fecha y hora: 30 Junio 2011 - 12:00 PM

Duración de la entrevista: 30 min.

Lugar físico donde se realizó: Oficina Gerente Capital Humano (COTEMAR).

Nombre de la persona: Lic. Juan Antonio Del Hoyo Huidobro

Puesto: Gerente de capital humano y soporte logístico edificio administrativo.

Empresa: COTEMAR

E-mail: [jdelhoyo@cotemar.com.mx](mailto:jdelhoyo@cotemar.com.mx)

Página de la empresa: [www.cotemar.com.mx](http://www.cotemar.com.mx)

Dirección: Ave. Adolfo López Mateos N° 4

Col. Puerto Pesquero

CD del Carmen, Campeche México , C.P. 24140

A qué se dedica la empresa: Desde su fundación COTEMAR ha prestado a Petróleos Mexicanos, servicios relacionados con el desarrollo de campos petroleros costa fuera, utilizando embarcaciones especializadas.

¿Cómo se inició la plática?

Se inicia dando las buenas tardes/buenos días y dándole una pequeña biografía sobre mi diciendo:

Mi nombre es Susana Lezama, estudiante de la Universidad de las Américas Puebla y el propósito por el cual estoy interesada en hablar con usted o ustedes es por un motivo importante para finalizar una etapa mas en mi camino profesional que es la licenciatura en Administración de Empresas mi y así mismo pensé en su empresa para poder obtener la oportunidad de explicarles y darles a conocer mi proyecto de tesis y saber si puedo tener su aprobación e interés en apoyar dicho proceso para poder alcanzar los resultados para su elaboración. No olvidando, la intención, es aplicar la enseñanza de el lenguaje no verbal a personas lideres en las organizaciones por medio de las TICs y de la misma manera por medio de entrevistas, analizar su desarrollo en las organizaciones.

¿Cómo te recibió?

De una manera adecuada, amable, accesible y dispuesto a escuchar la propuesta aunque antes de todo esto espere por unos momentos y cuando llegue a encontrarme con el en su oficina amablemente sin preguntarle me comentó que había tardado por que estaba en el despido de una persona.

¿Primera impresión sobre la propuesta que le hice?

Interesado su primera expresión fue honesta y muy interesada en el proyecto.

**Resultado de la entrevista:**

¿Qué se logró? El contacto con la empresa, la aceptación del proyecto, una platica muy interesante sobre la empresa y la invitación a regresar.

¿Qué no se logró? La lista de personas a participar en el proyecto.

## **DIAVAZ**

Fecha y hora: 30 Junio 2011 – 5:15 PM

Duración de la entrevista: 35 min.

Lugar físico donde se realizó: Oficina Coordinador de Recursos Humanos (DIAVAZ).

Nombre de la persona: Lic. Alfredo Bejos Inclan

Puesto: Coordinador de Recursos Humanos/División de operaciones marinas.

Empresa: DIAVAZ

E-mail: [abi@diavaz.com](mailto:abi@diavaz.com)

Página de la empresa:

Dirección: Av. #2 Ote., Mz. G, Lt.#3

Puerto industrial Isla del Carmen

Ciudad del Carmen, Campeche

México, C.P. 24140

¿A qué se dedica la empresa?: Empresa líder especializada en Construcción, inspección y mantenimiento de instalaciones marinas y en aguas interiores, su base de operaciones está en Ciudad del Carmen Campeche México.

¿Cómo se inició la plática?

Hola buenas tardes/buenos días.

Mi nombre es Susana Lezama, estudiante de la Universidad de las Américas Puebla. El propósito por el cual estoy interesada en hablar con usted es por un motivo importante para finalizar mi carrera y por la cual tome en cuenta su empresa para explicarle mi proyecto de tesis y así mismo, saber si usted se puede encontrar interesado en apoyar dicho proceso para poder alcanzar resultados para su elaboración.

La intención, es aplicar la enseñanza de el lenguaje no verbal a personas

líderes en las organizaciones por medio de las Tics y de la misma manera por medio de entrevistas, analizar su desarrollo en las organizaciones.

¿Cómo te recibió?

Amable, accesible y dispuesto a escuchar la propuesta y con un gran interés de proporcionarle paso a paso la información correspondiente al proyecto.

¿Primera impresión sobre la propuesta que le hice?

Simplemente interesado.

Resultado de la entrevista:

¿Qué se logró? El contacto con la empresa, la aceptación del proyecto, la invitación a regresar.

¿Qué no se logró? La lista de personas a participar en el proyecto, contacto seguido con la empresa, información de la empresa como Misión, Visión, Valores.

## **PROTEXA**

Fecha y hora: 4:00pm

Duración de la entrevista: 20 min.

Lugar físico donde se realizó: Oficina Capacitación (Grupo Protexa).

Nombre de la persona: Ing. Francisco Díaz Hernández.

Puesto: Director Capacitación.

Empresa: Grupo Protexa

E-mail: [jfhdiaz@protexa.com.mx](mailto:jfhdiaz@protexa.com.mx)

Página de la empresa: <http://www.condux.com.mx/>

Dirección:

Av. Periférico Norte S/N, Fracc. Lomas de Holche, CP. 24120

Ciudad del Carmen, Campeche.

¿A qué se dedica la empresa?: Compañía especializada en mantenimiento y construcción en tierra y costa fuera, incluyendo buceo para el servicio a la Industria del Petróleo. Sobresale de sus competidores porque tiene bien definida su visión que es convertirse en un aliado de la tecnología costa fuera para sus clientes.

¿Cómo se inició la plática?

Hola buenas tardes/buenos días.

Mi nombre es Susana Lezama, estudiante de la Universidad de las Américas Puebla. El propósito por el cual estoy interesada en hablar con usted es por un motivo importante para finalizar mi carrera y por la cual tome en cuenta su empresa para explicarle mi proyecto de tesis y así mismo, saber si usted se puede encontrar interesado en apoyar dicho proceso para poder alcanzar resultados para su elaboración.

La intención, es aplicar la enseñanza de el lenguaje no verbal a personas líderes en las organizaciones por medio de las Tics y de la misma manera por medio de entrevistas, analizar su desarrollo en las organizaciones.

¿Cómo te recibió?

Amable, accesible y dispuesto a escuchar la propuesta.

¿Primera impresión sobre la propuesta que le hice?  
Entusiasmos, interesados por participar en el proyecto.

Resultado de la entrevista:

¿Qué se logró? El contacto con la empresa, la aceptación del proyecto, la

invitación a regresar.

¿Qué no se logró? La lista de personas a participar en el proyecto, contacto seguido con la empresa, información de la empresa como Misión, Visión, Valores.

## **CAMSA**

Fecha y hora: 4 Agosto 2011 – 12:00PM

Duración de la entrevista: 30 min.

Lugar físico donde se realizó: Oficina de Recursos Humanos (CAMSA).

Nombre de la persona: Lic. Francisco Aguirre

Puesto: Coordinador de Recursos Humanos

Empresa: CAMSA

E-mail: [bolsadetrabajo@grupor-zonamarina.com.mx](mailto:bolsadetrabajo@grupor-zonamarina.com.mx)

Página de la empresa: <http://www.grupor.com.mx/>

Dirección: Adolfo López Mateos 179 Ciudad Del Carmen, Campeche, CP 24129.

A qué se dedica la empresa: empresa líder especializada en Construcción, inspección y mantenimiento de instalaciones marinas y en aguas interiores, su base de operaciones está en Ciudad del Carmen Campeche México.

¿Cómo se inició la plática?

Hola buenas tardes/buenos días.

Mi nombre es Susana Lezama, estudiante de la Universidad de las Américas Puebla. El propósito por el cual estoy interesada en hablar con usted es por un motivo importante para finalizar mi carrera y por la cual tome en cuenta su empresa para explicarle mi proyecto de tesis y así mismo, saber si usted se puede encontrar interesado en apoyar dicho proceso para poder alcanzar resultados para su elaboración.

La intención, es aplicar la enseñanza de el lenguaje no verbal a personas

líderes en las organizaciones por medio de las Tics y de la misma manera por medio de entrevistas, analizar su desarrollo en las organizaciones.

¿Cómo te recibió?

Amable, accesible y dispuesto a escuchar la propuesta.

¿Primera impresión sobre la propuesta que le hice?

muy interesado, emocionado y con ganas de que empezáramos a preparar el curso y el proyecto.

Resultado de la entrevista:

¿Qué se logró? El contacto con la empresa, la aceptación del proyecto, la invitación a regresar.

¿Qué no se logró? La lista de personas a participar en el proyecto, información de la empresa como Misión, Visión, Valores.

#### 5.4 Organización y logística

Para asegurará el éxito del curso se siguió un programa de organización y logística muy específico que a continuación se menciona o se explica:

- Se identificaron las personas responsables de la coordinación del programa en cada empresa para hacerles llegar su invitación oficial y los objetivos y temario del curso.
- Se identificaron las áreas más adecuadas para realizar el curso dentro de la propia empresa o se comentó que era conveniente el que las personas muy ocupadas en esos horarios tomaran el curso desde sus cubículos, tal como se hizo en COTEMAR.

- Se hicieron pruebas con el equipo de video (computadora, cañón) un día antes.
- Se acordó encontrarse el día del evento dos horas antes para hacer pruebas el mismo día.
- Se solicitó que cada responsable fuera muy amable en recopilar los formatos alusivos al curso que debía llenar cada participante.
- El día del evento se aseguró que se contara con los suficientes formatos para los participantes del curso.
- Se solicitó que se llenara un último formato, 8 días después.

## 5.5 Realización de los cursos

El día 11 de julio y 12 de Agosto se llevo a cabo en las empresas el curso del lenguaje no verbal. Dicha mañana se requirió de mi participación desde dos horas antes de cada curso y así mismo el Dr. Carlos la Bandera se encontraba en la ciudad de Puebla preparado para llevar a cabo la impartición de la presentación.

Al inicio de la reunión, se les presentó a los ejecutivos participantes en el curso una pantalla de inicio en la cual se les mostraba una pequeña bienvenida en donde decía nombre de la tesista y nombre Dr. Carlos la Bandera Trejo, así mismo el de la Institución Universidad de las Américas, Puebla.

Listos para arrancar el primer curso el 12 de Julio. Me encontraba en la empresa DIAVAZ para que por medio de ella pudiera dar la bienvenida a todos y cederle la palabra al Dr. De la misma manera, Adrián Medina Arellano se encontraba en la empresa COTEMAR y María Guadalupe Romellón en GRUPO PROTEXA, ambos ayudantes de este proyecto con

las encuestas correspondientes que se deberían aplicar el día del evento se debe mencionar que la empresa COTEMAR nos facilitaba la recopilación por medio de mails. Llevándose a cabo el curso y pasando 15 minutos, la empresa grupo PROTEXA se les complicaba entrar a la sesión de GVO para la impartición del curso, por lo cual me vi con la disposición de trasladarme en cuestión de 5 min. de la empresa DIAVAZ a PROTEXA para poder ayudar en lo que se necesitara.

Resuelto el problema, estuve al pendiente de COTEMAR y di el seguimiento del curso en la empresa DIAVAZ para al finalizar poder aplicar las encuestas.

Fue un día que dejó muchas expectativas y abrió la mente de los ejecutivos hacia un nuevo tema para su organización.

Pasando un mes, el día 12 de Agosto se imparte de nuevo el mismo curso a COTEMAR con diferentes personas, en la empresa Protexa y para una nueva empresa participante GRUPOR/CAMSA. Con éxito y grandes ejecutivos me reúno en la empresa CAMSA, una hora antes después de tener pruebas piloto y preparada para escuchar al Dr. Carlos la Bandera mediante la sala virtual de GVO, para cederme la palabra y dar la bienvenida a las 3 empresas participantes y así mismo otorgarle de nuevo el micrófono para empezar la capacitación.

No teniendo ningún problema ya que dos empresas habían participado antes y sabían la mecánica y Grupor siendo nueva e encontraba ahí para apoyarlos; la presentación una vez más salió exitosa, dejando a los ejecutivos con un gran aprendizaje y buenas expectativas sobre el tema.