

320825

18
24



UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

ESCUELA DE PSICOLOGIA

PLANTEL TLALPAN

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**EFFECTOS DE LA APLICACION DE UN CURSO
DE CAPACITACION EN RELACIONES
INTERPERSONALES, EN UN GRUPO DE DIRECTIVOS
DE LA DELEGACION 1 D. F. NOROESTE DEL I.M.S.S.**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
PATRICIA GUADALUPE ESPINOSA PINTO

DIRECTOR DE TESIS: LIC. EDUARDO ESPINOLA ESPARZA

MEXICO, D. F.

1993

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está 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.

INDICE

	Páginas
INTRODUCCION	1
I Antecedentes de las Relaciones Humanas y de la Capacitación	1
A Trayectoria histórica del IMSS	14
a) Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos	25
b) Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo	26
c) Antecedentes Jurídicos de la Capacitación	27
B Subsistema de Capacitación y Adiestramiento	28
a) Subsistemas primordiales que sustentan el Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo	30
b) Formación de funcionarios	34
JUSTIFICACION	35
II Metodología del estudio	37
A Objetivo	37
B Planteamiento del Problema	37
C Definición de hipótesis	37
D Variables	38
E Escenario	40
F Población de estudio	42

G	Definición de conceptos	42
H	Diseño	46
I	Instrumento para la obtención de datos	52
J	Procedimiento	53
K	Análisis e interpretación de Resultados. (GRAFICAS Y TABLAS)	54

Apéndices

Conclusiones y Sugerencias

Referencias Bibliográficas

A través de la historia, los empleados administrativos han sido blanco criticable, al mismo tiempo el responsable y mayormente beneficiado por los cambios ventajosos en cuanto a logros para los trabajadores de casi cualquier sector de la Industria y de la Administración Pública.

La mayoría de las críticas atribuidas a esta clase de empleados no han sido impuestas en forma azarosa, sino que más bien se les han atribuido tales calificativos y condiciones como producto de la inadecuada relación personal entre jefe y subordinado, lo cual no significa ser un grupo improductivo o innecesario, sino que se les ha reconocido su potencia laboral para efecto de llevar a cabo este trabajo de una manera más eficiente y provechosa.

Si bien es cierto, la mayor parte de las personas descritas corresponderían a los empleados administrativos, burócratas del sector público, pero aún en las empresas privadas, esta clase de trabajadores constituye un grupo importante.

El desempeño de la Psicología del Trabajo en la época actual, ha tenido una creciente actividad en el desarrollo de la industria. Los cambios tecnológicos y el acelerado ritmo de vida, trae como consecuencia problemas sociales, políticos, económicos, etc. por lo que es necesario incrementar la capacitación laboral en todos los niveles.

Existen muchas facetas en el desarrollo de una adecuada y productiva capacitación, por lo que gran parte del éxito de ésta va a depender desde el perfecto conocimiento de las necesidades de la misma, hasta lograr los objetivos establecidos.

En el presente trabajo se pretende hacer un análisis de las circunstancias bajo las cuales las relaciones sociales de tipo laboral permiten un mejor desempeño, visto de otra manera, analizar las variables de mayor influencia en la efectividad del proceso productivo en este tipo de trabajadores en lo relativo a las relaciones sociales establecidas.

En el primer capítulo se mencionarán los antecedentes históricos remotos y contemporáneos de las

Relaciones Humanas y de la Capacitación en general, así como los del JMSS; el capítulo segundo abordará la Metodología del Estudio, objetivo, planteamiento del problema, definición de las hipótesis, variables, escenario, población de estudio, definición de conceptos, diseño, instrumentos para la obtención de datos, procedimientos y análisis e interpretación de resultados.

I ANTECEDENTES DE LAS RELACIONES HUMANAS Y DE LA CAPACITACION

Las Relaciones Interpersonales han sido un fenómeno digno de estudio a lo largo de la historia de la humanidad, debido a que tiene como finalidad específica el estudio, entendimiento y el manejo de las relaciones establecidas entre las personas. Desde diferentes puntos de vista han sido objeto de interés y a medida que se profundiza, igualmente se incrementan el número de variables que al parecer toman parte activa en el fenómeno tan complejo de "Cómo se lleva la gente".

Son innumerables los ámbitos en los cuales las relaciones sociales entre los hombres tienen lugar, la manera de establecer leyes y costumbres en una familia, la interacción de juego que establecen los padres con sus hijos, el respeto, cariño, amigabilidad lograda entre hermanos así como el trato entre los padres como pareja, constituyen ejemplos de fundamental relevancia para las Relaciones Interpersonales que han de intentar establecerse en otros ámbitos sociales.

En el núcleo familiar se basan los principios y fundamentos para la formación de valores de carácter moral,

que son el elemento esencial en el trato que una persona logra mantener con sus compañeros de trabajo, de escuela, amigos, , etc. Los padres son los responsables de transmitir valores y actitudes positivas en cuanto al trato con los demás en los primeros años de vida, los cuales han de transformarse en un futuro en conducta encaminada al mismo fin. Si bien, la escuela es el agente responsable de gran parte de la educación escolarizada que ha de infundirse en el niño, también es cierto que toda la responsabilidad no recae aquí, pero si constituye el primer ambiente social en el cual el niño manifiesta esos valores aprendidos. (Saxton LI.1975).

A partir de estos elementos: la familia y la escuela, como agentes primarios para el establecimiento de valores, existen otros como los grupos sociales de referencia y el ambiente laboral. En el primero, se consolida una vez más lo ya aprendido anteriormente, mientras que en el ambiente de trabajo es donde mayor repercusión cobran los efectos de las Relaciones Interpersonales que el hombre ha aprendido a manejar. Esta Area por motivos específicos del presente trabajo se ha dejado al final, de tal manera que se puede encaminar el análisis hacia el estudio de como se llevan a cabo las re-

laciones entre las personas cuando hay de por medio compromisos de tipo laboral y ciertas relaciones de carácter social dentro de un marco de referencial productivo. (Pigors, P.1979).

Las Relaciones Interpersonales favorables en el ambiente laboral, han sido motivo de preocupación para efectos exclusivos de mantener o aumentar la productividad.

Han sido varios los autores que han puesto de manifiesto el hecho de que las relaciones establecidas entre las personas en las fábricas u oficinas no tienen otra finalidad mas que la de aumentar las ganancias obtenidas por el esfuerzo de los trabajadores mediante el buen trato entre ellos. Sin embargo, el trabajo por si mismo no es tan sólo el llegar a conseguir tal objetivo, sino una manifestación de la potencialidad expresada hacia lo que es capaz el hombre de crear y producir.

El proceso de las Relaciones Humanas así como el de capacitación, ha estado presente desde la época primitiva que se acrecentó conforme el hombre fué buscando nuevas formas de vida y conforme éste fué inventando instrumentos, ropas, armas, vivienda, etc., fué adquiriendo nuevos

conocimientos, los cuales fueron transmitidos posteriormente por medio del lenguaje, signos, escritos, permitiendo de esta manera la conservación de destrezas y habilidades, las cuales fueron perfeccionando con el avance técnico.

A medida que avanzan los descubrimientos arqueológicos, se hace patente la importancia que tuvo el entrenamiento en las civilizaciones antiguas.

En la Mesopotamia, el palacio Sumerio de Kish, construido 3500 años A.C. es un ejemplo de construcción en ladrillos; así como la construcción de las Pirámides de Egipto 2600 años A.C., el templo de Jerusalém 1013 años A.C. construido por artesanos Fenicios; el Faro de Alejandría 285 años A.C. y una serie de obras monumentales que fueron hechas por albañiles, carpinteros, canteros, artistas y científicos de los tiempos pasados que forzosamente debieron ser adiestrados en estas actividades.

El código de Hamurabi 2100 años A.C. es el primer escrito que nos proporciona reglamentaciones y procedimientos para la transmisión de habilidades y conocimientos; anteriormente la alfabetización nunca llegaba a los arte-

sanos o campesinos, con lo cual sus conocimientos y habilidades no podían ser escritos, entonces la transmisión era por medio de la Instrucción Directa. Por lo que éstos aprendían únicamente de las experiencias y habilidades de sus mayores.

Los gremios aparecen entre los siglos XII Y XV. Se originaron como asociaciones de individuos que compartían metas e intereses comunes. Se puede decir que estas asociaciones crearon la primera forma de empresa.

Los gremios estaban constituidos en tres categorías:

- 1) Los Maestros: los cuales eran los propietarios de la técnica, la herramienta y la materia prima. Su actuación era dirigir en la ejecución de las labores.
- 2) Los Aprendices: vivían con el maestro y no recibían pago alguno, únicamente alimentación y enseñanza.
- 3) Los Trabajadores: eran las personas que habían pasado por la etapa de aprendizaje pero sin dominar el oficio. Recibían un pago fijo por su trabajo.

Dentro del contexto específicamente histórico, la importancia de las relaciones sociales laborales no han sido del todo favorables, la revolución industrial dejó un legado de cambios en la estructura económica y social en favor a la relación de dependencia de los obreros hacia sus patrones. En el siglo XIX los países industrializados apoyándose en la teoría del Darwinismo Social, justificaban la autoridad que ejercían los empresarios sobre los obreros, con el fin de buscar mayor sobrevivencia y protección para la ganancia.

A principios del siglo, los especialistas de Ingeniería Industrial centraron su atención al trabajador, pero con una visión mecánica y economista, y así nace el Taylorismo y con éste la selección del personal, los estudios de tiempo y movimiento, la superespecialización, los salarios a destajo, etc.

El enfoque de Taylor (al finalizar el siglo XIX) conocido como "Dirección Científica", fué un movimiento muy criticado, ya que logró mayores beneficios para los empresarios que para los obreros. La apropiación del control por parte de la gerencia, trajo consigo la destrucción de los oficios, el abaratamiento de la fuerza

de trabajo y una división en el trabajo del obrero, propiciando una mayor enajenación y convirtiéndolo en simple mercancía.

En 1930 en Estados Unidos, aparece la escuela llamada "Relaciones Humanas", estudiando aspectos del hombre y de las organizaciones, entonces el movimiento de las Relaciones Humanas cobra mayor importancia con los estudios hechos por Elton Mayo, (1925-1930); quién demostró que el factor humano es de vital importancia en la producción industrial. A medida que el proceso industrial se va haciendo más complejo, los empresarios parecen cambiar su forma de pensar y han llegado, incluso a aplicar las investigaciones científicas de la Psicología en el terreno del control de la conducta humana. Esto ha permitido enriquecer la filosofía empresarial considerando hoy en día al individuo como un ser integral al que se le deben brindar oportunidades para su desarrollo profesional. En la obra de Elton Mayo (1945) se puso atención al ambiente social, a los grupos pequeños de trabajo, a las actitudes de los trabajadores, a la comunicación y al liderazgo; se trató de "humanizar" la empresa moderna, se dieron avances en la comprensión del hombre en los ambientes laborales;

pero la concepción del hombre aún siguió siendo parcial ya que en el caso de nuestro país, la situación se manifiesta de manera variada, en cuanto a que aún en las grandes empresas, éstos últimos principios no se aplican, sino por el contrario, continúan ejerciendo una influencia Tayloriana con sus trabajadores bajo el principio de que la función del administrador es la de pensar y decidir; y la del subordinado, trabajar (Soria Murillo.1982).

Posteriormente, en la década de los cincuenta en Estados Unidos y algunos países de Europa, se retomó el problema del hombre en el ambiente laboral, intentando otros enfoques, como la aplicación de pruebas psicológicas para seleccionar al personal y de las encuestas de actitudes.

En la época contemporánea, al hablar de satisfacción en el trabajo ya no es tan sólo señalar las características físicas en las cuales los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo, sino que es algo que va más allá, alcanza niveles en los cuales el hombre se realiza como un ente socialmente productivo.

Es indiscutible que el ambiente laboral para el ser humano se ha convertido en el lugar donde pasa gran parte de su vida, involucrando diferentes efectos tanto emocional, intelectual, productivo, de desgaste físico y mental y de su interacción con otras personas.

Es importante señalar que éste último elemento es de gran trascendencia para mantener un adecuado control en la relación con los demás para efectos de participación social, como para el análisis productivo traducido en ganancias para la empresa.

La manera en que se den las Relaciones Interpersonales, reflejará en gran medida la forma en que la empresa o negocio manifieste un indicador del grado de "salud laboral", además de las posibilidades que ésta pueda tener en cuanto a progreso. (Mitchel.1973).

A través del tiempo, fueron muchos los elementos de carácter físico y medio ambiental que se tomaron en consideración cuando se pretendía estudiar y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, particularmente dependiendo del oficio o rama industrial; tal fué el caso

del análisis de las relaciones hombre-máquina, donde se procuraba establecer un concepto unitario entre ambos, porque de acuerdo a esa dualidad se pretendía manejarlos como una sola unidad, eso fué motivo de estudio durante mucho tiempo. Posteriormente se enfocaron las atenciones de los estudiosos hacia los factores ambientales, ruido, iluminación, ventilación, distribución y adecuación de las áreas laborales tales como la bodega o almacén, la oficina de entrada, los sanitarios y el comedor, se volvió motivo de un estudio preciso y detallado con el fin de ubicarlos siempre en un lugar lo más adecuado posible de acuerdo a los tiempos y movimientos del trabajador; no fué sino hasta después, cuando se incorporó a esta gama de elementos la inetracción que mantienen los trabajadores entre sí, la relación jefe-subordinado llevó a muchos investigadores a estudiar y proponer algunas alternativas de cómo lograr que el trabajador no interpretara a su jefe como un agente punitivo y del cual tenía que cuidarse. Esto condujo a la propuesta de cursos en los cuales, se les expusiera, tanto a los Directivos Gerenciales como a los trabajadores de diferentes categorías, intelectuales, administrativas, operativas, manuales, etc., los elementos mínimos que deberían adquirir para "comprender" la importancia de "llevarse bien" como personas y no tan sólo como entes o máquinas contratadas para realizar una actividad física.

Dentro del contenido de los cursos de capacitación se incluían aspectos de carácter psicológico, tratados desde un nivel elemental, con la condición de ser entendibles y manejables en las Relaciones Humanas laborales (Castell, A.1972). Algunos de los conceptos manejados son la comunicación como un proceso, motivación y aspiración, deseos de superación, etc. Es evidente que en cada una de estas áreas se incluía un apoyo didáctico capaz de facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje y permitir la asimilación de la información.

El objetivo principal que se pretendía alcanzar con estos cursos consistía en procurar que el trabajador considerara su centro de trabajo, no tan sólo como un lugar donde por hacer determinada labor recibía una compensación de tipo económico, sino también un lugar donde pasaba la mayor parte de tiempo productivo y donde se incorporaba a la interacción social y profesional (laboral) con otros compañeros de trabajo (Castell, A.1972), lo cual no condujo necesariamente a lograr tal objetivo, tan sólo con la utilización de este tipo de cursos como herramienta absoluta. Al parecer la cantidad y variedad de factores interactuantes son de una dimensión mayor.

El problema de las Relaciones Interpersonales en los ambientes laborales es algo que ha existido desde los inicios del trabajo mismo y continua siendo un motivo de preocupación para los empresarios, intentando darles solución se han aplicado diferentes tipos de dirección así como el manejo de la motivación. También se ha intentado dar mayor participación a los subordinados en cuanto a la toma de decisiones con el fin de que se identifiquen con los objetivos de la empresa. Se han intentado nuevos tipos de estructuras de comunicación para lograr una mejor interacción entre subordinado y jefe.

Por otro lado, la tecnología ha avanzado considerablemente en cada una de las disciplinas de diferentes sectores industriales, lo cual ha generado que la importancia de las Relaciones Humanas se tome en consideración bajo un enfoque secundario y ya no como un objetivo por sí mismo. En muchas empresas la capacitación en el manejo de algún nuevo sistema de producción se maneja en las Relaciones Humanas como un premio a aquellos trabajadores que logran mayor efectividad desde un punto de vista competitivo, lo cual deja claro que las Relaciones Humanas se continúan manejando en forma secun-

daría, ya que éstas por sí mismas han demostrado un alto grado de dificultad para traducirlas en ganancias para las empresas y mientras no sea con este objetivo, parece ser que difícilmente podrán formar parte de las preocupaciones empresariales para el bienestar de su personal.

A TRAYECTORIA DEL IMSS . . .

El origen de la Seguridad Social se puede situar a principios del siglo XX, es cuando la industrialización empezó a dar sus primeros pasos; apareciendo una clase numerosa de trabajadores industriales y su subsistencia dependía del pago regular de salarios, y por lo tanto, sufrían privaciones al enfermarse o quedar sin empleo.

Hasta 1880 se aplicaban tres métodos cuyo fin era proteger a la clase trabajadora urbana; las cajas de ahorros, la obligación de los empleados de asumir las responsabilidades de ciertos riesgos y las diferentes formas de seguro privado.

Entre 1883 y 1889, el gobierno de Alemania, presido por Bismark, creó el primer sistema de Seguro Social que se introdujo en tre etapas: el seguro de enfermedades en 1883, el seguro de accidentes de trabajo en 1884 y el seguro de invalidez y vejez en 1889, quedando obligatoriamente cubiertos los trabajadores industriales. El ejemplo de Alemania fué seguido por otros países.

Después de la gran crisis económica del decenio de 1930, el seguro social se extendió a los países de América Latina, la seguridad social fija sus inicios hacia 1935 en México y en los países Sudamericanos Argentina, Brasil, Chile, y Uruguay para posteriormente continuarse en Cuba, Colombia y Ecuador. Este origen se caracterizó por la creación de los regímenes de jubilaciones, de pensiones, de vejez y de sobrevivencia, complementado algunas veces por pensiones de invalidez, mismos que no eran aplicados a los trabajadores en general, sino a determinadas clases de funcionarios.

La seguridad social es el marco creado por el ser humano, en el ejercicio de la solidaridad y el empleo de la razón y fuerza, para alcanzar condiciones de seguridad y bienestar que hagan posible el pleno desarrollo de su personalidad.

La seguridad social expresa la protección del salario de los trabajadores contra todo aquello que amenaza disminuirlo o anularlo, el esfuerzo por los ciudadanos a través de sus gobiernos para luchar contra la miseria física, el temor y la pobreza mediante la seguridad de un

ingreso continuo que asegure la alimentación, la vivienda, el vestido, y los servicios de salud y asistencia médica.

Otros autores definen la seguridad social como una acción pública para proporcionar ingreso a las personas cuyos salarios hayan cesado temporal o permanentemente, proteger al individuo contra el descenso del nivel de vida que pueden causarle los gastos médicos, creando sistemas de seguros de salud, o prestando asistencia médica con el carácter de servicio público parecido al de la educación pública. En el convenio adoptado por la conferencia general de la OIT, llevada a cabo en Ginebra, Suiza, el 4 de junio de 1952, se aceptó la siguiente definición: "puede comprenderse que la seguridad social es el fruto de muchas medidas, cuando dejan de percibirse salarios por razón de enfermedad, desempleo, invalidez, vejez, o como resultado de un fallecimiento, para suministrar a dichas categorías de la población la asistencia médica necesaria, y para ayudar a las familias con hijos de corta edad".

Se pueden apreciar dos aspectos de la protección social que originan programas diferentes:

El seguro social entendido como un servicio público

protege a los trabajadores, que mientras estén activos contribuyan con una parte de sus ingresos para poder recibir beneficios cuando su capacidad productiva se interrumpe, ya sea por enfermedad, invalidez, vejez, etc. También se necesita para el seguro social la contribución de los patrones y en algunos casos (como es el de México) la contribución del Estado.

La asistencia social que, a diferencia del seguro social, comprende un conjunto de servicios y prestaciones destinados a personas de nula capacidad contributiva, por lo común no requiere de contribuciones directas como condición para recibir los beneficios.

Ahora bien, para determinar la implementación de la seguridad social en México implica ubicarla correctamente en las condiciones políticas, sociales y económicas que definen las etapas precardenistas y cardenista y el primer tritenio de la administración del presidente Manuel Avila Camacho. Para justificar su existencia, la seguridad social requirió de un desarrollo industrial previo, enmarcado en el capitalismo, pues fué en ese sistema, en el que las relaciones obrero-patronales crearon el clima y las necesidades propicias para su establecimiento.

Durante el Porfiriato, las tristes condiciones de trabajo en las que se encontraba sumergido el país incrementaron de manera substancial los movimientos de inconformidad de obreros y campesinos, quienes en busca de mejoras en su forma de vida se unieron para crear organizaciones como el Círculo de Obreros Libres en 1906 y La Liga de Ferrocarrileros en 1908 que inician la lucha común por mejoras laborales y de protección social.

Con la huelga de Cananea y de Río Blanco, se establecen las pautas que posteriormente cristalizarían con el Movimiento Constitucionalista, donde una vez concluida la lucha armada se inició la lucha social, efectuándose las reformas indispensables para el establecimiento de un régimen que garantizará la igualdad de todos los mexicanos, firmando constitucionalmente las bases de la seguridad social en México.

Durante el Congreso Constituyente de 1917, una comisión inspirada en las ideas de los Flores Magón respecto a garantizar al obrero un salario mínimo, reglamentación de la jornada de trabajo, pago de indemnizaciones por acci-

dentes de trabajo, etc., logró incorporar los derechos de los obreros a la Constitución, haciendo incapié en la responsabilidad de los empresarios ante los accidentes y enfermedades profesionales.

En 1931, bajo la administración del presidente Pascual Ortiz Rubio, se expidió La Ley Federal del Trabajo en la que se hace extensivo el deber de asegurar el porvenir de los asalariados y de sus familiares mediante el pago de indemnizaciones en caso de riesgos profesionales.

Lázaro Cárdenas fué el encargado de poner en práctica el primer plan sexenal y uno de los más decididos promotores de la creación del seguro social. Durante su primer año de gobierno se presentaron varias iniciativas de ley para lograr su implantación. En 1935 se presentó un estudio referente a la formación y organización de un seguro social que cubriría los riesgos del trabajo. Y así es como a partir de entonces va delineándose la ley del seguro social.

Durante el gobierno del presidente Manuel Avila Camacho se creó la Comisión Técnica del Seguro Social. Este

proyecto fué aceptado por el Congreso de la Unión y publicado el 19 de enero de 1943 en el Diario Oficial de la Federación, quedando promulgada la ley del seguro social que dió origen, en 1944, al IMSS.

Al asumir la presidencia Adolfo Ruiz Cortines y con el afán de procurar mayor estabilidad financiera en el Instituto, se aumenta el número de grupos de cotización, se eleva el subsidio por incapacidad, se establecen casas de recuperación y de reposo, escuelas de adaptación y se inicia la extensión del seguro social al campo.

En 1956 se crea "La Casa de la Segurada", en donde se impartían cursos que permitían a las asistentes aprender actividades económicamente redituables. Estos centros venían a sustituir a los de alfabetización, creados en 1945, y que en 1950 recibieron el nombre de Centros de Educación Popular y de Seguridad Social. Ya en 1960 las casas de la segurada se transforman en centros de seguridad social para el bienestar familiar. Actualmente algunos de estos centros son de capacitación técnica para el trabajo.

Debido a la aprobación de la iniciativa del presidente Gustavo Díaz Ordaz, que proponía modificar algunos artículos de la Ley del Seguro Social vigente en este tolempo se ampliaron los beneficios de los trabajadores campesinos.

Al asumir la presidencia Luis Echeverría Álvarez, se incrementa el monto de las pensiones otorgadas, se crea un nuevo ramo de seguro: el de guarderías y se implementan los servicios de solidaridad social.

Poco después en 1975, se firma un acuerdo entre el IMSS y CONASUPO, iniciándose un proyecto de atención médica, básicamente a través de la capacitación de parteras empíricas de la propia comunidad. Más tarde, las acciones de solidaridad se ven fortalecidas al iniciarse el programa IMSS-COPLAMAR, que busca mejorar las condiciones de vida de los solidariorhabientes estableciendo servicios de atención médica en poblaciones rurales marginadas de todo el país.

Durante el mandato de José López Portillo, se modifican algunos artículos de la ley referentes al pago de

aportaciones al IMSS, disponiéndose también que el monto de las pensiones se revise anualmente y no cada cinco años como se estipulaba antes.

A finales de 1983, apenas iniciaba la presidencia de Miguel de la Madrid Hurtado, se dan los linamientos para la implantación del Sistema Nacional de Salud, para promover esta en todo el país, elevandolo al rango de derecho constitucional.

Al inicio de la actual administración del Instituto se ponen en marcha cuatro estrategias fundamentales:

- Avanzar en la desconcentración de la operación de los servicios,
- Promover la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos,
- Buscar un balance óptimo de sus elementos y elevar la productividad y por último
- Ajustarse a los cambios de la vida del país.

Así, la tarea del Instituto a de ser la de activar sus potencialidades para desarrollar al máximo su capacidad de acción, como organismo redistribuidor de la solidaridad y servicios sociales.

La importancia de la seguridad social es la de proteger al ser humano y a elevar los niveles de vida de la población. Su meta fundamental es terminar con la carencia, ya que persigue satisfacer las necesidades mas apremiantes y combatir las enfermedades, la ignorancia, la insalubridad y la ociosidad. En el caso específico de México, la aportación de la seguridad social a través del seguro de enfermedades y maternidad, es de gran valor ya que libera a los trabajadores de la angustia por la falta de recursos para enfrentar las enfermedades y a evitar gastos fuertes que de otra manera tendrían que hacerlos, la seguridad social tiene importantes consecuencias económicas y sociales, entre otras, el seguro de guarderías para hijos de asegurados, cubriendo el riesgo de la mujer trabajadora de no poder proporcionar cuidados maternos durante la jornada de trabajo a sus hijos en la primera infancia

La seguridad social en México da importancia vital al problema de la salud, sin descuidar los aspectos de tipo económico y social. De esta forma, sus objetivos se orientan a garantizar:

el derecho humano a la salud,

la asistencia médica,

la protección de los medios de subsistencia, y

los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

a) Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo de los Recursos Humanos.

El objetivo perseguido por la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos, es propiciar la adquisición de conocimientos y mejorar capacidades, actitudes, habilidades y destrezas con el fin de lograr un mejor desempeño de las actividades para que el trabajador proporcione mejores servicios, en forma más eficaz y con sentido humano.

Basándose en las disposiciones legales y para conseguir los objetivos del Instituto se ha puesto en marcha el Sistema Nacional de Capacitación, cuya finalidad es unificar criterios técnico y metodológicos para la administración de la capacitación del personal en su puesto o para uso diferente, en el Instituto, con base en la definición y actualización de objetivos, funciones y responsabilidades (inherentes a cada uno).

b) Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo.

Su finalidad es aumentar la eficiencia del trabajo en el IMSS procurando conseguir y actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores y fomentando la adopción de actitudes hacia el trabajo y hacia el Instituto coherentes con los fines y con las metas de la seguridad social.

Especificaciones del Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo:

- Igualdad en contenidos, técnicas didácticas y productividad del sistema en todo el ámbito nacional del IMSS.
- Conjuntar la atención a categorías y puestos en todo el sistema.
- Participación autosuficiente del personal del Instituto.
- Conformidad de los requerimientos reales de capacitación y desarrollo por la integración al sistema de técnicas de detección de necesidades y por la naturaleza de programas y cursos.
- Igualar los procesos de planificación, operación-evaluación en todas sus etapas y en su conjunto.
- Aplicación al personal de todos los niveles y técnicas.

c) Antecedentes Jurídicos de la Capacitación.

El fundamento Legal de la capacitación se encuentra en la fracción XIII del apartado A del artículo 123 constitucional, decretado el 9 de enero de 1978 y que eleva al nivel de garantía social el derecho del trabajador a la capacitación y formación profesional tomando en cuenta la obligación patronal de hacer efectiva la garantía mediante la instalación de sistemas de capacitación que apoye en forma directa a la clase trabajadora.

Para reglamentar adecuadamente lo anterior, La Ley Federal del Trabajo en su título IV, capítulo III Bis y sus artículos 153 A al 153 W, marca la necesidad de agregar en todo contrato colectivo, reglamento y estatutos internos, cláusulas que contemplen el establecimiento de carácter permanente de planes y programas en materia de capacitación, adiestramiento y desarrollo en forma coherente y sistemática.

B Subsistema de Capacitación y Adiestramiento.

Su objetivo es, optimizar el desempeño laboral de los trabajadores por medio de acciones de capacitación y adiestramiento conforme a los lineamientos y metodologías, congruentes, con los requerimientos institucionales.

Políticas:

- Las acciones de Capacitación y Adiestramiento se sustentan en el objetivo, funciones y responsabilidades inherentes a cada puesto.
- Primero se aplica un proceso de identificación de necesidad y posteriormente la capacitación.
- La capacitación es planeada y se imparte en forma modular con la finalidad de atender lo requerido por cada trabajador.
- Los instructores son habilitados en técnicas didácticas y en los cursos específicos.
- Se busca el desarrollo, interés y habilidad de los trabajadores por medio de métodos autoinstruccionales.
- Las acciones de Capacitación y Adiestramiento se llevan a cabo dentro del modelo planteado por el Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo del IMSS, sus normas y metodología.

- Se promueve la participación responsable y consciente de los jefes y trabajadores en el desarrollo de las acciones de Capacitación y Adiestramiento.
- La capacitación se da en forma desconcentrada.
- Toda capacitación es seguida de su respectiva evaluación.
- Las responsables de definir los contenidos y elaborar el material didáctico, son las jefaturas normativas de acuerdo al personal que le corresponde.
- La responsabilidad de actualizar el subsistema de Capacitación y Adiestramiento, su implantación y asesoría a todas las dependencias del Instituto recae en la jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos.

- a) Subsistemas Primordiales que Sustentan el Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo.

Capacitación y Adiestramiento

Capacitación en el puesto:

Su objetivo es mejorar a través de la capacitación el desempeño laboral de los trabajadores del IMSS; sustentada en las funciones, actividades y responsabilidades correspondientes al puesto que ocupan. Su aplicación se da a todos los trabajadores de base y confianza que laboran en el IMSS a nivel nacional.

Desarrollo

Motivación:

La finalidad de las acciones de Motivación es conducir y mantener la participación activa del personal del Instituto, para mejorar la calidad de su labor, así como la integración y desarrollo de los trabajadores para una superación personal, y el mejoramiento de las Relaciones Interpersonales que establecen con la comunidad.

Las acciones del programa de Motivación se consolidan en los programas siguientes:

- Reconocimiento a los trabajadores del IMSS por su pro-

longada estancia laboral dentro del Instituto, y estimulando su colaboración se hace entrega de placas metálicas y fistleos de plata y oro.

- Reconocimiento de la asiduidad, premiando el cumplimiento del trabajador de manera constante e ininterrumpida.
- Basificación de los trabajadores para que cada uno de ellos haga conciencia del compromiso que adquiere con el Instituto y su comunidad en general, tomando la "protesta" en el momento de entrega de los nombramientos.
- Autocuidado de la salud, con la estrategia que facilita la participación activa del trabajador a fin de promover el mejoramiento de su interacción en todos los ambientes.
- Círculos de desarrollo y calidad, cuyo fin es el de apoyar la gestión directiva de los funcionarios y mandos intermedios para propiciar la integración y desarrollo de sus equipo de trabajo, a través de canales de participación.
- Abatir el ausentismo atendiendo las causas que lo originan.

Desarrollo Directivos:

Cuya finalidad es el mejoramiento del clima organizacional, no contratación de nuevos directivos, reordenamiento racional en mandos intermedios, satisfacción personal, laboral y profesional de los Directivos.

Los cursos que también contempla el programa de Motivación y que son impartidos a solicitud de los Directores y/o Administradores de las unidades de la Delegación son los siguientes:

- a) Relaciones Humanas
- b) Desarrollo de la personalidad
- c) Atención y trato al público
- d) Integración de grupos
- e) Comunicación
- f) ANálisis transaccional
- g) Asertividad

Investigación y Evaluación:

El programa pretende establecer un sistema de detección de necesidades de capacitación y desarrollo adaptado al IMSS, se trata de un sistema de evaluación y control de programas de Capacitación y Desarrollo que permita la ob-

tención rápida y confiable de información sobre el avance de cada programa y un sistema automatizado que ayude tanto a la toma de decisiones como a la operación de los programas.

Políticas del Subsistema de Desarrollo

La participación de los trabajadores, se proveen desde la detección de necesidades hasta la evaluación de la capacitación; se integran en esta participación, jugando un papel determinante los directivos de todos los niveles, también se toman en cuenta las aportaciones de quienes concretan los programas del Instituto, con la finalidad de dar a la capacitación y al desarrollo de Recursos Humanos, un impulso acorde, se estableció la jefatura de servicios de desarrollo de recursos humanos, el 25 de enero de 1984, como parte de la Subdirección General Administrativa, dicha jefatura ha diseñado ocho programas que operan a nivel nacional en el marco de normatividad de capacitación y desarrollo.

b) Formación de Funcionarios

La finalidad de estas acciones es formar y actualizar cuadros estables de Directivos a través de la planeación, diseño y Programación de eventos que llenen las necesidades, técnicas y actitudes del funcionario del Instituto, además de brindarle elementos técnicos y conductuales que aseguren el manejo y orientación adecuados de los recursos institucionales y en especial del personal bajo su mando.

Este programa de Formación de Funcionarios es de gran valor para la Institución ya que gracias a él puede contar con los elementos humanos debidamente actualizados, además permite al funcionario el desarrollo de sus capacidades y esto repercute de manera eficiente en los servicios y prestaciones otorgados por el IMSS.

Los procesos que integran el programa son:

- Alimentación del inventario de funcionarios.
- Análisis de trayectoria
- Detección de necesidades
- Operación de cursos
- Capacitación y formación profesional de los "veinte".

JUSTIFICACION

Las Relaciones Humanas en los ambientes laborales se han convertido en los últimos años en un tema de poco interés para muchas empresas en diferentes áreas de la industria. La causa puede atribuirse al poco efecto que al parecer tienen sobre el objetivo final de los Directivos, una mejora en la producción traducida en ganancias.

Como alternativa se a optado por buscar otra serie de medios para alcanzar tal objetivo, entre los cuales se encuentra la capacitación. Sin embargo, para el caso específico de nuestro país, existen muchas empresas en que esto no ha sido un problema de preocupación para impulsar a sus trabajadoras, lo cual pone de manifiesto el hecho de que para muchos de ellos, el contar con un ambiente laboral "sano" socialmente si llega a ser motivo de interés.

Los empleados que laboran en el área administrativa mantienen ciertas características en particular que los hacen ser diferentes de otras áreas, por ejemplo, obreros.

Si bien es cierto, gozan de un trabajo menos desgastante y que requiere un esfuerzo físico mínimo, más bien requiere de otra serie de capacidades y habilidades de tipo cognoscitivo. Sin embargo en este sector laboral es donde las Relaciones Humanas parecen tener mayor participación.

Uno de los requerimientos básicos para la efectividad de los cursos Interpersonales, además del grado de involucramiento de los participantes con el problema planteado, es la voluntad del trabajador para "modificar" algunos aspectos de comportamiento y de acuerdo a ello, es probable que se den marcadas diferencias para llevar a cabo esta serie de cambios.

En base a ello, se pretende hacer un estudio, el cual tenga como finalidad detectar los efectos que produce un curso de capacitación en Relaciones Interpersonales, y si se dan dichos efectos, saber si permiten el logro de un ambiente propicio para el trabajo.

I) METODOLOGIA DEL ESTUDIO

A OBJETIVO

Explorar si un curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales, promueve o incrementa cambios favorables en las actitudes de los directivos.

B PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Que efectos produce un curso de Relaciones Interpersonales, en un grupo de directivos de la Delegación 1, D.F. Noroeste del Instituto Mexicano del Seguro Social?

C DEFINICION DE HIPOTESIS

Hipótesis de Investigación:

El curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales en un grupo de directivos de la Delegación 1, D.F. Noroeste del I.M.S.S., incrementa las mejoras significativas (*) de los mismo respecto a sus actitudes en Relaciones Humanas, Motivación y Liderazgo.

Hipótesis Alternativa:

El grupo de directivos que tomó el curso de Relaciones Interpersonales, reporta mejoras significativas en sus

actitudes respecto a Relaciones Humanas, Motivación y Liderazgo.

Hipótesis Nula:

El grupo de directivos, que tomó el curso de Relaciones Interpersonales, no reporta mejoras significativas en sus actitudes respecto a Relaciones Humanas, Motivación y Liderazgo.

D VARIABLES

Variable Independiente:

En esta investigación, la Variable Independiente fue un curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales.

Variable Dependiente:

Fueron los efectos observados en los directivos, en este caso actitudes positivas, como resultado de la aplicación de dicho curso: que se midieron a través de un cuestionario.

(*) En el presente trabajo, los términos MEJORAS SIGNIFICATIVAS Y CAMBIOS FAVORABLES, serán manejados en forma indistinta. Lo mismo que RELACIONES HUMANAS Y CONOCIMIENTO DEL SER HUMANO.

Variables Intervinientes:

Directivos:

Fueron las personas con los siguientes cargos:

Para el primer grupo. Subjefes de servicios básicos, Jefes de oficina, Jefes de control de prestaciones, Jefes de cobranza y Jefes de servicios técnicos.

Para el segundo grupo, Jefe de laboratorio de análisis clínicos, Jefe de enfermeras, Jefe del área de rayos x, Jefe del área de conservación, Jefe de medicina preventiva y una Dietista.

Para el tercer grupo, Subjefe de enfermería, jefe de enseñanza, Jefe del departamento clínico, Orientador de actividades familiares y jefe de hospital.

Definiciones Operacionales:

La variable Independiente fué el curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales, que tomó parte de un programa de Desarrollo Directivo, los temas tratados en dicho curso fueron: Conocimiento del ser humano, Estrategias de Motivación, y Liderazgo.

La Variable Dependiente fueron los efectos, que se midieron por medio de un cuestionario de actitudes de acuerdo al esquema de rangos sumariados tipo Likert, con una escala del No.5 al No.1; donde 5 significa responder a Muy Frecuentemente, 4 a Frecuentemente, 3 a Moderado, 2 a Poco y 1 a Muy Poco.

E ESCENARIO

La ubicación de los centros donde se impartieron los cursos, está adaptada para la movilización del personal ya que no es de un mismo medio, aunque por ser el punto neutro, parte de la población se desplaza de dependencias más lejanas.

El personal que imparte los cursos depende del IMSS, del departamneto de Capacitación y Desarrollo, aunque con la colabortación de personal también especializado de departamentos ajenos a éste.

Al hablar de escenario se hace referencia al lugar donde se impartieron los cursos, tomando en cuenta a la población tratada posteriormente.

Se tomaron en cuenta diversos sitios para proporcionar la capacitación, por lo que se hará mención por separado.

1.- Ex Agencia No.2 del IMSS.

Politécnico y Fortuna. Amplio salón, de aproximadamente 18 M2, con luz y ventilación adecuada para evitar cansancio. Apoyo con rotafolios, pizarrón, gis y carteles necesarios para la comprensión requerida.

2.- Clínica No.17 del IMSS.

Legaria, casi esquina con Av. México - Tacubá. Sala de conferencias de aproximadamente 65 M2, con buena luz pero poca ventilación; cuenta con 50 sillas y un pizarrón.

3.- Clínica No.13 del IMSS.

Av. Hidalgo y Reforma S/N. Sala de Enseñanza e Investigación, de aproximadamente 3.40 x 6.60 metros, con luz adecuada, poca ventilación, cuenta con una mesa para 8 personas y un pizarrón mediano.

5. Población de estudio

El Instituto Mexicano del Seguro Social, consideró un total de 100 directivos para proporcionarles el curso de Relaciones Interpersonales, los cuales fueron designados en forma arbitraria por el mismo; se dirigió a jefes y subjefes de servicio, delegados y subdelegados, directores y subdirectores y administradores de Unidades Médicas y jefes de departamento.

6. Definición de conceptos

Para facilitar la comprensión del presente trabajo, se definirán los conceptos más usuales, tratando de emplear términos sencillos y de fácil alcance. Recomendando al lector recurrir a las referencias bibliográficas que se citan al finalizar cada capítulo, para profundizar en el tema.

ACTITUD

Es el grado de afecto positivo o negativo asociado a un objeto psicológico.

ADiestRAMIENTO

Es la acción encaminada al desarrollo de habilidades

v destrezas del trabajador, con el fin de aumentar la eficiencia en su puesto.

CAPACITACION

Para los fines de esta investigación, al no existir un criterio unificado que defina este concepto, se usará el siguiente: Proporcionar la técnica que permitirá al individuo desarrollar la habilidad o destreza requerida en el trabajo, así como los conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo para lograr no sólo mejor producción sino un progreso integral del hombre.

COMUNICACION

Es el proceso entre dos o más personas, mediante el cual se comparten ideas, emociones, sentimientos, conocimientos, experiencias, etc., con el fin de provocar una respuesta.

CONOCIMIENTO DEL SER HUMANO

Para hablar de Conocimiento del Ser Humano se deben tomar en cuenta diversos aspectos como son: conciencia, conducta, emoción, percepción y personalidad, principalmente.

Conciencia

La conciencia de sí mismo es el conocimiento que cada uno posee de su existencia, de sus actos y del mundo exterior.

Conducta

Es la manera o forma de comportarse. Es la respuesta a una motivación, que pone en juego los componentes psicológicos, motores y fisiológicos.

Emoción

Hablando etimológicamente, la emoción es lo que pone en movimiento. La emoción no depende de la naturaleza del agente emocional, sino sobre todo del individuo, de su estado mental, físico, de su personalidad, de su historia personal y de sus experiencias.

Percepción

Es la función u operación mental que se basa en la recepción de estímulos del medio ambiente a través de los sentidos, lo cual provoca organización, interpretación o integración de los mismos. Es la relación del objeto con el sujeto y esta influida por el estado afectivo del que percibe. Es la interpretación de los fenómenos del medio ambiente.

Personalidad

Es el conjunto de rasgos individuales que caracterizan a las personas como únicas y diferentes. Es la organización integral de la forma de ser de una persona.

CURSO

Proceso de enseñanza-aprendizaje para la obtención o actualización de habilidades, conocimientos y desarrollo en relación al puesto de trabajo, y que en conjunto forma un programa de capacitación y adiestramiento.

LIDERAZGO

Generalmente se define como influencia. Es el arte o proceso de influir en los demás, de manera que éstos en forma voluntaria se esfuercen por el logro de metas comunes. El liderazgo se basa en guiar, conducir, dirigir y proceder. El líder actúa para ayudar a un grupo a que logre sus objetivos aplicando al máximo sus capacidades.

MOTIVACION

Es el conjunto de factores dinámicos que determinan el comportamiento de un individuo. Es la fuerza o el im-

pulso que mueve a un organismo hacia el logro de su meta, o a la satisfacción de una necesidad.

PLAN

Conjunto de programas que integran las actividades de capacitación y adiestramiento.

PROGRAMA

Actividades de enseñanza-aprendizaje presentadas en orden que satisfacen las necesidades de capacitación y adiestramiento.

RELACIONES INTERPERSONALES

Es la relación o interacción que se establece entre dos o más personas en busca de un objetivo común, para este fin, la comunicación es de vital importancia. (David K. Berlo).

H DISEÑO

Diseño de dos grupos: Experimental de compromiso-grupo control. Se representa de la siguiente forma:

Yb	::	Ya	(experimental)
Yb	-x	Ya	(control)

Y = Variable dependiente (efectos)

Yb= Medida antes del curso, antes de la manipulación de
x.

x = Variable independiente (curso de capacitación)

Ya= Medida después del curso, después de la manipulación de
x.

-x= Variable no manipulada.

Se le llama de compromiso ya que carece de la asignación al azar de sujetos o grupos, sin embargo los dos grupos, tanto el experimental como el control son de las mismas características en cuanto a puesto (directivos).

En esta forma de investigación, los sujetos del grupo experimental (línea superior) y del grupo control (línea inferior), son sometidos a preensayo sobre una medida de Y, la variable dependiente; pudiéndose comprobar la igualdad de los dos grupos en Y. Se realiza la manipulación experimental x, y posteriormente los grupos son sometidos nuevamente en Y. La diferencia entre los dos

grupos es comprobada estadísticamente; para fines de este estudio se utilizan puntuaciones de diferencia o cambio ($Y_a - Y_b = D$).

El estudio utilizado es de tipo Experimental-Descriptivo-Longitudinal.

EXPERIMENTAL

Porque se estableció el programa concreto de investigación.

Se le aplicó tratamiento con la finalidad de conocer los efectos de antes y después del curso de capacitación, pretendiendo mostrar las diferencias entre las dos situaciones.

EL GRUPO CONTROL FUE DESIGNADO AL AZAR.

DESCRIPTIVO

Porque su objetivo fué obtener un programa con mayor precisión de la magnitud del problema.

LONGITUDINAL

Porque se estudió el fenómeno a través del tiempo, es decir los resultados del mismo después de determinado tiempo.

CONTROL DE VARIABLES EXTRANAS

En todo proceso de investigación existen infinidad de variables extrañas, las principales en este estudio fueron las siguientes:

Selección de la Muestra:

La selección de la muestra fué realizada por el I.M.S.S. en forma arbitraria, considerando a 100 directivos para capacitarlos en el curso de Relaciones Interpersonales, de los cuales únicamente asistió el 27% del total, ya que no se previeron los motivos por los cuales descendió la población, tampoco se tomó en cuenta si los directivos necesitaban realmente Capacitación en Relaciones Interpersonales, ya que no se realizó la detección de necesidades; por lo que se limitan los resultados esperados.

Tiempo del Curso:

La distribución de las horas del curso fué adecuada (30 horas en total, tomando dos horas diarias, duración promedio de tres semanas aproximadamente), sin embargo, el curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales ocupó el octavo lugar de once cursos también de 30 horas cada uno, sometidos a los mismos directivos, quienes algunos de ellos se quejaron de cansancio y de descuidar sus activi-

dades laborales, por lo que también se considera una limitación en los resultados esperados por la capacitación.

Al principio del estudio se consideró una población de 100 directivos, divididos en 5 grupos de 20 personas cada uno para ser sometidos al curso.

El primer grupo se formó con 16 directivos, asistiendo: Subjefes de servicios básicos, Jefes de oficina, Jefes de control de prestaciones, Jefes de cobranza y Jefes de servicios técnicos.

En el segundo grupo, únicamente asistieron 6 directivos: Jefe de laboratorio de análisis clínicos (Químico), de enfermeras, del área de rayos X, del área de conservación, de medicina preventiva (Médico general) y una Dietista (la cual no tiene subordinados).

El tercer grupo fué formado por: Subjefe de Enfermería, Jefe de enseñanza (Doctor), Jefe del Departamento clínico (Doctor), Orientador de actividades familiares y Jefe de Hospital (Doctor).

Los dos últimos grupos no se consideraron por motivos que no se explican en el apartado de PROCEDIMIENTO.

Como se puede observar, existe una pérdida de la población del 73%, quedando el 27% del total; porcentaje que se considera significativo. El descenso se dió por diversas causas:

- Los jefes no permitieron la asistencia de algunos directivos.
- Falta de tiempo (exceso de trabajo).
- En la clínica 13 (3er. grupo), existe poco personal y por lo tanto no cuenta con los 20 directivos.
- El tiempo programado para la realización de los cursos se extendió por motivos no controlables (días festivos, vacaciones del personal, etc.)y;
- Principalmente porque la capacitación en Relaciones Interpersonales, termina tiempo después que el acordado con la Universidad del Valle de México para finalizar el estudio.

1 INSTRUMENTO PARA LA OBTENCION DE DATOS

Para la obtención de la información se elaboró un cuestionario de actitudes hacia las Relaciones Interpersonales en el trabajo, de acuerdo al esquema de rangos sumariados tipo Likert y a las necesidades de los directivos, mezclando un total de 61 preguntas de los temas tratados en los cursos que fueron: conocimiento del ser humano, estrategias de motivación, y Liderazgo (Programa del curso, (APEND.1)); fué de fácil y rápida aplicación, ocupando aproximadamente 15 minutos del tiempo del cuestionado.

El instrumento se denominó Módulo de Relaciones Interpersonales, su objetivo fué saber por medio de su aplicación si existió cambio positivo de actitudes en los directivos después del curso de capacitación (APEND.2).

Para mayores efectos se realizó una aplicación previa (estudio piloto) para integrar el instrumento, el cual se llevó a cabo con un grupo de 10 directivos con las mismas características que los que tomaron el curso.

A través del estudio piloto se analizaron los ítems que resultaron más significativos y se eliminaron los menos representativos y algunos por su complejidad se les cambió la redacción.

De 67 preguntas quedó un total de 61, eliminando 6 por ser repetitivas. El total de preguntas corregidas fué de 13. (Ver Apend.3).

J PROCEDIMIENTO

El curso de capacitación en Relaciones Interpersonales, se inició el día 20 de febrero de 1989, con dos grupos de 20 directivos cada uno, se impartió por separado en diferentes dependencias del Seguro Social, terminando el 10 de marzo del mismo año. Otro grupo con las mismas características, inició el curso el 24 de abril de 1989, finalizando el 12 de mayo del año en curso.

Los dos últimos grupos tomaron este curso a partir del día 5 de junio de 1989, teniendo su culminación el 23 del mismo mes y año, pero para fines de este estudio no se consideraron, ya que el tiempo convenido entre la Universidad del Valle de México y el alumno no lo permitió.

La aplicación del cuestionario de actitudes hacia las Relaciones Interpersonales, se llevó a cabo a los directivos tanto del grupo experimental como del grupo control, al iniciar el curso (evaluación) y aproximadamente dos meses después de haber tomado la capacitación.

K ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el reporte final, se analizaron los resultados concentrando las respuestas de los directivos tanto del grupo experimental como del grupo control, en una hoja de tabulación (APEND.4).

Se tomó el número de respuestas que dió cada directivo en cada escala: multiplicando posteriormente el resultado obtenido por el valor de cada una, (recordando que para Muy Frecuentemente el valor es de 5, para Frecuentemente es de 4, para Moderado 3, para Poco 2 y para Muy Poco 1.

Después de haber sumado todas las escalas de cada directivo, y haber dividido ese resultado entre 61 (número total de reactivos del cuestionario), se obtuvo el valor acumulativo.

Con dicha información se procedió a utilizar técnicas estadísticas para darle mayor validez a los resultados.

Se utilizó la prueba de dos muestras independientes de Kolmogorov - Smirnov, con la finalidad de probar la predicción de que los puntajes del grupo experimental, serían "mejores" (después de haber tomado el curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales); que los del grupo control. El resultado obtenido fué la aceptación de la Hipótesis Nula. (GRAFICA 1), (TABLA A).

Posteriormente se utilizó la prueba de muestras relacionadas de McNemar, para reforzar los resultados anteriores. Esta técnica se aplica para observar la significación de los cambios; obteniendo nuevamente la aceptación de la Hipótesis Nula. (GRAFICAS 2 y 3), (TABLA B y C).

Hipótesis Nula (Ho)

" El grupo de directivos que tomó el curso de Relaciones Interpersonales, no reporta mejoras significativas en sus actitudes respecto a Relaciones Humanas, Motivación y Liderazgo".

Para darle confiabilidad al estudio realizado, se utilizó el coeficiente de correlación de rango de Spearman (Rs); es una medida de asociación que requiere que ambas variables sean medidas por lo menos en una escala ordinal.

Obteniendo como resultado:

Que las dos variables no están relacionadas en la población.

GRAFICA # 1

RESUMEN DE LA PRUEBA DE DOS MUESTRAS INDEPENDIENTES DE KOLMOGOROV - SWIRNOV

Yb	x	Ya	(experimental)
Yb	-x	Ya	(control)

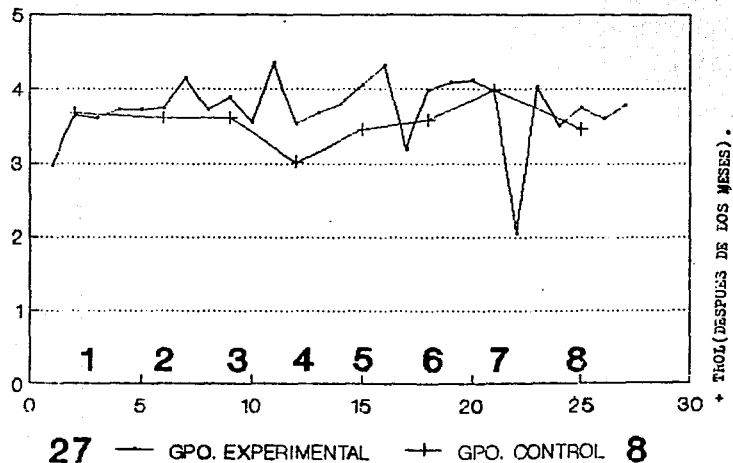
- Y = Variable dependiente (efectos)
- Yb = Medida antes del curso, antes de la manipulacion de x
- x = Variable independiente (curso de capacitacion)
- x = Variable no manipulada
- Ya = Medida despues del curso, despues de la manipulacion de x.

Se utilizo la prueba de dos muestras independientes de Kolmogorov - Swirnov.

GRAFICA #1

DIRECTIVOS

DISTRIBUCION
ACUMULATIVA



RESULTADO COMPARATIVO DE LA ACTITUD DE DIRECTIVOS EN RELACIONES HUMANAS, ESTRATEGIAS DE MOTIVACION, Y LIDERAZGO; DEL GRUPO EXPERIMENTAL - (DESPUES DEL CURSO DE CAP. EN RELACIONES INTERPERSONALES) Y GRUPO CONTROL

THELA A

Prueba de dos muestras independientes de Kolmogorov-Smirnov
 Grupo Experimental (después del curso) S27 - Grupo Control SB.

.28	2.05- 2.33	2.34- 2.62	2.63- 2.91	2.92- 3.20	3.21- 3.49	3.50- 3.78	3.79- 4.07	4.08- 4.36
S27 (X)	1/27	1/27	1/27	3/27	5/27	17/27	22/27	27/27
SB (X)	0/8	0/8	0/8	1/8	3/8	7/8	8/8	8/8
S27 (X)	.037	.037	.037	0.111	0.185	0.629	0.814	1.0
Decimales								
SB (X)	0	0	0	0.125	0.375	0.875	0	1.0
S27 (X)								
SB (X)	.037	.037	.037	.014	.190	.246	.186	0

$$D = .246$$

$$X^2 = 4D^2 \frac{N_1 N_2}{N_1 + N_2} = .2420 \cdot 6.17 =$$

$$\frac{4(.246)^2 (27)(8)}{27+8} = \frac{1.49}{36}$$

$$\frac{.2420 \cdot 216}{36} = X^2 = 1.49 \text{ con gl}=2. P=.40$$

Valor $\alpha < 0.01$
 Se acepta Ho.

GRAFICA # 2

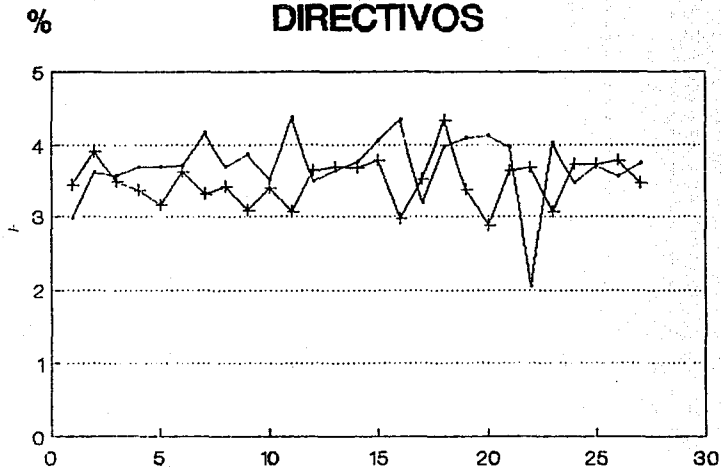
E P G O L P R
 N E F E R E C E
 E U C I S I S
 R S P I I I U
 E L D C O O T I L
 A E I E S D O
 C I X C S D O
 I P A D O
 C E C H E C
 N U R I U C
 P E I O M D I
 S E S I Z I P I
 S O N Z R P P
 I Z A B A
 N D I S C H A
 T E A L T I
 E L I I I
 M C D E C I
 P A R E S O C
 M P I N T S O
 M A T I A R
 S C E N D E D
 O I S G I N E
 N T O E
 R A Y G N A
 L C I E R
 M I D D C I
 S O F E R
 S I S I S
 . 7 5 1 5

Y_b	x	Y_a	(experimental)
Y_b	$-x$	Y_a	(control)

- Y = Variable dependiente (efectos)
- Y_b = Medida antes del curso, antes de la manipulacion de x
- x = Variable independiente (curso de capacitacion)
- $-x$ = Variable no manipulada
- Y_a = Medida despues del curso, despues de la manipulacion de x.

Se utilizo la prueba de muestras relacionadas de McNemar.

GRAFICA #2 DIRECTIVOS



27 — GPO.EXP. DESP. CURSO + GPO.EXP. ANTES CURSO **27**

RESULTADO COMPARATIVO DE LA ACTITUD DE DIRECTIVOS EN RELACIONES HUMANAS, ESTRATEGIAS DE MOTIVACION, Y LIDERAZGO; DEL GRUPO EXPERIMENTAL ANTES Y DESPUES DEL CURSO DE CAPACITACION EN RELACIONES INTERPERSONALES. (SE UTILIZO LA PRUEBA DE MUESTRAS RELACIONADAS DE MCNEMAR (ESTADISTICA NO PARAMETRICA. SIDNEY SIEGEL. EDIT. TRILLAS. PAGS. 64 - 91)

TABLA B
GRUPO EXPERIMENTAL
DESPUES DEL CURSO

		-	+
		DESFAVORABLE (D)	FAVORABLE (F)
+ (F)	GRUPO CONTROL	2	23
		A	B
- (D)	GRUPO CONTROL	0	2
		C	D

PRUEBA DE MUESTRA RELACIONADAS
DE MONEDAS

$$X^2 = \frac{(|A-D| - 1)^2}{A+D}$$

$$X^2 = \frac{1}{4} = .25$$

$X^2 = .25$ con $gl=1$ $P = .30$ $= .05$
por lo que se acepta H_0 .

GRAFICA # 3

RESUL TOS DE LA PRUEBA DE SIGNIFICACION DE MANTENIMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION EN LOS INSTITUTOS DE ENSEÑANZA SUPERIOR DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA

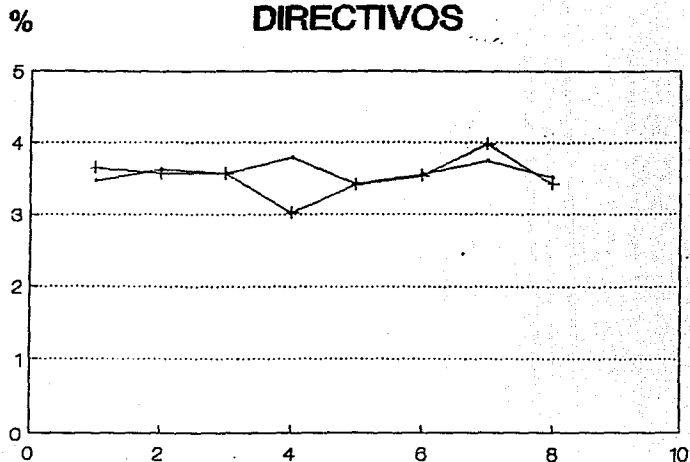
Yb	x	Ya	(experimental)
Yb	-x	Ya	(control)

- Y = Variable dependiente (efectos)
- Yb = Medida antes del curso, antes de la manipulacion de x
- x = Variable independiente (curso de capacitacion)
- x = Variable no manipulada
- Ya = Medida despues del curso, despues de la manipulacion de x.

Se utilizo la prueba de muestras relacionadas de McNemar.

GRAFICA #3

DIRECTIVOS



8 — GPO.CONT.ANT.2 MESES —+ GPO.CONT.DESP2 MESES 8

RESULTADO COMPARATIVO DE LA ACTITUD DE DIRECTIVOS EN RELACIONES HUMANAS, ESTRATEGIAS DE MOTIVACION, Y LIDERAZGO; DEL GRUPO CONTROL ANTES Y DESPUES DE DOS MESES.

SE UTILIZO LA PRUEBA DE MUESTRAS RELACIONADAS DE McNEMAR (ESTADISTICA NO PARAMETRICA SIDNEY SIEGEL. EDIT. TRILLAS PAGES. 84 - 91).

TABLA C
GRUPO CONTROL
DESPUES DE 2 MESES

		-	+
		DESAVORABLE (D)	FAVORABLE (F)
+ (F)	CERCA QUI N EJERCICIO	a	b
		A	B
- (D)		c	d
		C	D

PRUEBA DE MUESTRA RELACIONADAS

$$X^2 = \left(\frac{|a-d| - 1}{a+d} \right)^2$$

$$X^2 = \frac{1}{6} = 0.1667$$

APENDICE 1

PROGRAMA DE DESARROLLO DIRECTIVO

NOMBRE DEL CURSO: RELACIONES INTERPERSONALES

DIRIGIDO A:

**Jefes y Subjefes de Servicio
Delegados y Subdelegados
Directores, Subdirectores y
Administradores de Unidades Médicas
Jefes de Departamento**

OBJETIVO:

Promover la actualización de conocimientos y el desarrollo integral del directivo, a fin de mantener un alto nivel de capacidad administrativa y prepararlo para su participación en el gobierno del Instituto.

BENEFICIOS:

- a) Adquisición y/o actualización de conocimientos.**
- b) Desarrollo de habilidades directivas.**
- c) Análisis de problemas laborales y conflictos interpersonales.**
- d) Incremento de actitudes positivas.**

e) Prácticas basadas en situaciones reales.

f) Intercambio de experiencias.

METODOLOGIA:

Conferencia informal, taller, juegos vivenciales, corrillos, plenaria, estudio de casos, análisis de problemas, juego de roles, simulaciones programadas.

DURACION PROMEDIO:

30 Horas.

La distribución de las horas del curso, fué de 2 diarias, con horario de 11 a 13 horas.

MODULO DE RELACIONES INTERPERSONALES

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las siguientes oraciones, y anote en el paréntesis de la derecha el número que mejor represente el grado de aceptación o rechazo que tenga hacia cada una de ellas, de acuerdo a la siguiente escala:

Muy Frecuentemente.....5

Frecuentemente.....4

Moderado.....3

Poco.....2

Muy Poco.....1

Recuerde, no hay respuestas correctas, ni incorrectas; únicamente nos interesa conocer su opinión personal.

..... Gracias por colaborar.

- 1.- Las relaciones que establezco con mi personal, permiten un ambiente adecuado para el trabajo. ()
- 2.- Brindo oportunidad para la realización laboral del personal. ()
- 3.- Los jefes hacen amigos a sus subordinados. ()

- 4.- Advierto las necesidades de seguridad laboral de mi personal. ()
- 5.- El espacio en el Area de trabajo es el adecuado para realizarlo correctamente. ()
- 6.- Sugiero, en vez de ordenar, la forma en que se debe realizar el trabajo. ()
- 7.- La mayoría de decisiones que tomo son aceptadas por mis empleados. ()
- 8.- Dov oportunidad de establecer el diálogo con mis subordinados. ()
- 9.- Mis colaboradores toman mi ejemplo para efectuar un plan de trabajo. ()
- 10.- Mis empleados prefieren trabajar solos que hacerlo en grupo. ()
- 11.- Tomo en cuenta las necesidades de capacitación del personal a mi cargo. ()
- 12.- Delego responsabilidades para hacer trabajar a mi personal. ()
- 13.- Entre el personal a mi cargo existe una competencia leal. ()
- 14.- Los trabajadores que desarrollan debidamente su trabajo, son recompensados de alguna manera. ()
- 15.- Logro controlar al personal cuando estoy presente. ()

- 16.- Conozco el comportamiento de mis trabajadores en sus relaciones laborales. ()
- 17.- Tomo en cuenta opiniones del personal para efectuar algunos proyectos. ()
- 18.- Es preferible ser cordial que autoritario con los subordinados. ()
- 19.- Le doy más importancia a una situación personal que al rendimiento en el trabajo. ()
- 20.- Hago sentir a mis empleados que cuentan con mi apoyo. ()
- 21.- Cuando solicito un trabajo en determinado tiempo, lo entregan en el momento requerido. ()
- 22.- Durante mi ausencia, el personal a mi cargo desempeña por sí solo sus labores. ()
- 23.- Existe comprensión y cordialidad entre directivos y su personal en relaciones de trabajo. ()
- 24.- En toda discusión, finalmente el jefe tiene la razón. ()
- 25.- Algunos empleados ponen gran esmero en el desempeño de su trabajo. ()
- 26.- Demuestro interés en mis trabajadores y en los problemas que les afectan.

- 27.- Me molesta que otro compañero se luzca con un trabajo que yo he hecho. ()
- 28.- Trato de cubrir las necesidades de seguridad laboral de mi personal. ()
- 29.- Dialogo abiertamente soluciones para prever fallas. ()
- 30.- Es necesario repetir órdenes para que lleguen a ejecutarlas. ()
- 31.- Mi personal desempeña con habilidad su trabajo. ()
- 32.- Oriento a mi personal hacia un constante desarrollo laboral. ()
- 33.- Las sugerencias de los trabajadores influyen en las decisiones que tomo. ()
- 34.- Mi forma de laborar permite la integración de equipos de trabajo. ()
- 35.- La iluminación en el área de trabajo es la adecuada. ()
- 36.- Debo estar presente para organizar el trabajo. ()
- 37.- Respeto la manera de ser de cada uno de mis subordinados. ()
- 38.- Utilizo incentivos para estimular a mi personal. ()
- 39.- Logro persuadir a mis empleados cuando propongo algo nuevo. ()

- 40.- Fuera del trabajo sigo llevando buena relación con mi personal. ()
- 41.- Acepto las opiniones y decisiones de mi personal. ()
- 42.- Tomo decisiones respecto a las acciones de los trabajadores. ()
- 43.- Sé lo que quiere cada uno de mis empleados respecto a su trabajo. ()
- 44.- El diálogo entre directivos y el personal ayuda a realizar el trabajo correctamente. ()
- 45.- Es preferible trabajar solo que hacerlo en grupo ()
- 46.- Evito mezclar situaciones de trabajo con situaciones personales de mis subordinados. ()
- 47.- Reconozco y felicito a mis colaboradores por sus aciertos en el trabajo. ()
- 48.- Los compañeros de menor categoría buscan quitarme a uno el puesto. ()
- 49.- El personal a mi cargo realiza sus labores en el momento requerido. ()
- 50.- Escucho y aclaro dudas de mis subordinados sobre sus funciones y responsabilidades, cuando lo solicitan. ()
- 51.- Es necesario imponer mi autoridad para que las cosas se realicen. ()

- 52.- El personal a mi cargo es disciplinado en el desempeño de la mayor parte de sus tareas. ()
- 53.- Tomo en cuenta las opiniones del personal a mi cargo. ()
- 54.- Para trabajar en grupo se requiere ser del mismo nivel y sueldo. ()
- 55.- Mi personal prefiere trabajar con compañeros que tienen antigüedad en el puesto. ()
- 56.- Analizo con mi personal las causas de los alcances y fallas en el trabajo. ()
- 57.- Para tomar decisiones hay que tomar en cuenta al personal. ()
- 58.- Confío en el trabajo que realiza mi personal. ()
- 59.- Oriento y corrijo la actitud de mis empleados. ()
- 60.- Reconozco el empeño de mi personal en su trabajo. ()
- 61.- Práctico el intercambio de opiniones con el personal de los departamentos restantes de la institución. ()

MODULO DE RELACIONES INTERPERSONALES

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las siguientes oraciones, y anote en el paréntesis de la derecha el número que mejor represente al grado de aceptación o rechazo que tenga hacia cada una de ellas, de acuerdo a la siguiente escala:

- Muy Frecuentemente.....5
Frecuentemente.....4
Moderado.....3
Poco.....2
Muy Poco.....1

Recuerde, no hay respuestas correctas, ni incorrectas: únicamente nos interesa conocer su opinión personal.

..... Gracias por colaborar.

- 1.- Las relaciones que establezco con mi personal, permiten un ambiente adecuado para el trabajo. ()
- +2.- Existe en la empresa, oportunidad para la realización del personal. ()
- 3.- Los jefes hacen amigos a sus subordinados. ()
- 4.- Advierto las necesidades de seguridad laboral de mi personal. ()

- 5.- El espacio en el área de trabajo es el adecuado para realizarlo correctamente. ()
- 6.- Sugiero en vez de ordenar, la forma en que se debe realizar el trabajo. ()
- 7.- Promuevo ascensos en puestos y/o sueldos dentro de un plazo considerable. ()
- 8.- La mayoría de decisiones que tomo son aceptadas por mis empleados. ()
- +9.- doy oportunidad de establecer el diálogo con mis trabajadores. ()
- 10.- Mis colaboradores toman mi ejemplo para efectuar un plan de trabajo. ()
- 11.- Mis empleados prefieren trabajar solos que hacerlo en grupo. ()
- 12.- Durante mi ausencia la gente continúa trabajando en las tareas correspondientes. ()
- 13.- Tomo en cuenta las necesidades de capacitación del personal a mi cargo. ()
- +14.- Delego toda responsabilidad para hacer trabajar a mi personal. ()
- 15.- Entre el personal a mi cargo existe una competencia leal. ()
- 16.- Los trabajadores que desarrollan debidamente su trabajo, son recompensados de alguna manera. ()
- 17.- Logro controlar el personal cuando estoy presente ()

- 18.-Comunico el comportamiento de mis trabajadores en
en sus relaciones laborales. ()
- 19.-Tomo en cuenta opiniones del personal para e-
fectuar algunos proyectos. ()
- 20.-Es preferible ser cordial que autoritario con
los subordinados. ()
- 21.-Le doy más importancia a una situación personal
que al rendimiento en el trabajo. ()
- 22.-Hago sentir a mis empleados que cuentan con mi
apoyo. ()
- +23.-El tiempo que pido para ejecutar una orden lo
administrar conforme lo deseo. ()
- 24.-Durante mi ausencia el personal a mi cargo de-
sempeña por sí sólo sus labores. ()
- 25.-Existe comprensión y cordialidad entre directi-
vos y su personal en relaciones de trabajo. ()
- 26.- En toda discusión, finalmente el jefe tiene la
razón. ()
- +27.-El personal eleva sus aptitudes de acuerdo al
puesto que ocupa. ()
- 28.-Ser jefe es ser autoritario. ()
- 29.-Demuestro interés en mis trabajadores y en los
problemas que les afectan. ()
- 30.-No molesta que otro compañero se luzca con un
trabajo que yo he hecho. ()

- 31.-Fueron los obreros las necesidades de seguridad laboral de mi personal. ()
- 32.-Diálogo abiertamente soluciones para prever fallas. ()
- +33.-Repito los órdenes para que lleguen a ejecutarias ()
- 34.-Mi personal desempeña con habilidad su trabajo. ()
- 35.-Oriento a mi personal hacia un constante desarrollo laboral. ()
- 36.-Las sugerencias de los trabajadores influyen en las decisiones que tomo. ()
- 37.-Mi forma de laborar permite la integración en equipos de trabajo. ()
- +38.-La iluminación en el área de trabajo causa fatiga. ()
- 39.-Debo estar presente para organizar el trabajo. ()
- +40.-Respeto la manera de ser de cada uno de mis trabajadores. ()
- 41.-Utilizo incentivos para estimular a mi personal ()
- 42.-Logro persuadir a mis empleados cuando propongo algo nuevo. ()
- 43.-Fuera del trabajo sigo llevando una buena relación con mi personal. ()
- 44.-Acepto las opiniones y de ciones de mi personal. ()
45. ()

- 45.-Tomo decisiones respecto a las acciones de los
trabajadores. ()
- 46.-Cada uno de mis empleados res-
pecto a su trabajo. ()
- 47.-El diálogo ayuda al personal a realizar su traba-
jo correctamente. ()
- 48.-Es preferible trabajar sólo que hacerlo en grupo. ()
- 49.-Ordeno en vez de sugerir, la forma en que se debe
realizar el trabajo. ()
- 50.-Evito mezclar situaciones de trabajo con situa-
ciones personales de mis trabajadores. ()
- 51.-Reconozco y felicito a mis colaboradores por sus
esfuerzos en el trabajo. ()
- 52.-Los compañeros de menor categoría siempre buscan
quitarle a uno el puesto. ()
- 53.-El personal a mi cargo realiza sus labores en el
momento requerido. ()
- 54.-Encucho y aclaro dudas de mis trabajadores so-
bre sus funciones y responsabilidades. ()
- 55.-Impongo mi autoridad para que las cosas se lle-
ven a cabo. ()
- 56.-El personal a mi cargo es disciplinado en el de-
sempeño de la mayor parte de sus tareas. ()
- 57.-Tomo en cuenta las opiniones del personal a mi
cargo. ()

- 58.-Para trabajar en grupo se requiere ser del mismo nivel y sueldo. ()
- 59.-Mi personal prefiere trabajar con compañeros que tienen antigüedad en el puesto. ()
- 60.-Analizo con mi personal las causas de los aciertos y fallas en el trabajo. ()
- 61.-Para tomar decisiones hay que tomar en cuenta al personal. ()
- 62.-Confío en el trabajo que realiza mi personal. ()
- 63.-Oriento y corrijo la actitud de mis empleados. ()
- 64.-Es preferible ser autoritario que cordial con los subordinados. ()
- 65.-Existen empleados que tratan de bloquear mi trabajo. ()
- 66.-Reconozco el empeño de mi personal en su trabajo ()
- 67.-Practico el intercambio de opiniones con el personal de los departamentos restantes de la empresa. ()

+ Se corrigieron.

- Se eliminaron.

APENDICE 4

HOJA DE TABULACION

No. DE PREGUNTA	ESCALA NF 5	ESCALA F 4	ESCALA M 3	ESCALA P 2	ESCALA NF 1
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
:					

MF || MUY FRECUENTE
 F || FRECUENTE
 M || MODERADO
 P || POCO
 NF || MUY POCO

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Como se puede observar, después de haber analizado e interpretado los resultados, el curso de Capacitación en Relaciones Interpersonales no produjo los cambios esperados en la actitud de los directivos; es posible que se deba a que no se realizó una detección en relación a las necesidades que deberían de cubrir los contenidos y el puesto; a pesar de que la necesidad de capacitar personal directivo, fué sentida por el departamento de capacitación y desarrollo, pero únicamente al ser enviados por parte de las autoridades de la institución los programas de capacitación a desarrollar dentro de ese departamento.

Y para proporcionar un curso, se debe sentir la necesidad que presenta cada organización o cada trabajador, es decir, que toda capacitación la debe originar una carencia o un problema; no se trata de capacitar por capacitar o por cumplir un requisito laboral, se requiere de un diagnóstico adecuado de necesidades, de lo contrario se corre el riesgo de invertir un tiempo necesario así como recursos económicos que pueden ser resultados contraproducentes para la empresa.

La capacitación es una de las herramientas de mayor importancia para el mejor desempeño de las actividades laborales, y para conseguir esto, es vital saber en que requiere ser capacitado cada trabajador, quien o quienes lo requieren, cuanto, y además con que prioridad lo necesitan.

Otra limitación enfrentada fué la escasez de datos ya que no se hicieron evaluaciones durante el desarrollo del curso, y por lo tanto no fué posible conocer los avances o cambios en el aprendizaje.

Los resultados de la capacitación no se dan en forma inmediata, para esto se requiere un seguimiento, reforzamiento y constancia.

Además no únicamente es necesaria la calidad docente, si no la participación y motivación de los que toman la capacitación.

De esta forma se pueden observar mejores resultados; por que capacitar es mucho más que transmitir información.

También se dió la imposibilidad de observar la actitud de los directivos en su puesto.

Otras de las causas se podría atribuir a que la selección de la muestra fué realizada por el instituto Mexicano del Seguro Social, en forma arbitraria.

La duración del curso se consideró adecuada, sin embargo_ ocupó el octavo lugar de once cursos sometidos a los directivos, de también aproximadamente treinta horas cada uno; por lo que se podrían espaciar más entre sí y darle importancia a las actividades prácticas.

Se sugiere que en cursos posteriores se realice una detec ción de necesidades donde se investiguen las áreas sobresalientes para un mejor desempeño en el puesto, así como establecer de alguna manera un criterio para seleccionar al personal que asistirá al curso.

Además de analizar, diseñar, adaptar e implementar un programa adecuado para cada curso de capacitación con el fin de lle gar a la productividad.

Sería conveniente realizar un estudio en forma posterior que investigue el comportamiento de los egresados del curso, entrevistando a sus subordinados y saber si a través del tiempo - aún deja huella la capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias Galicia Fernando
Administración de Recursos Humanos
Editorial Trillas
México, 1984

Arias Galicia Fernando
Introducción a la Técnica de Investigación en Psicología
Editorial Trillas
México, 1971

Baena G. y Montero, S.
Tesis en 30 días
Editores Mexicanos Unidos, S.A.
México, 1988

Baena Paz G.
Instrumentos de Investigación
Editores Mexicanos Unidos, S.A.
México, 1979

Campbell y Standley
Diseño Experimental y Cuasiexperimental
Editorial Amorrortu
México

Castaño Asmitia Darvelio A.
Crisis y Desarrollo de las Organizaciones
Una aproximación al trabajo organizado
UNAM, 1984

Dorra, R. y Sebilla S.
Guía de Procedimientos y Recursos para Técnicas
de Investigación
Editorial Trillas
México, 1977

K.Berlo David
El Proceso de la Comunicación
Introducción a la Teoría y a la Práctica
Editorial El Ateneo
México, 1985.

Kerlinger, F.N.
Investigación del Comportamiento
Técnicas de Investigación
Editorial Interamericana
México, 1983

Pick, S. y López, A.L.
Cómo Investigar en Ciencias Sociales
Editorial Trillas
México, 1984

Rojas Soriano, R.
Guía para Realizar Investigaciones Sociales
UNAM
México, 1985

Ruiz Ascencio Irene y Peniche Lara Carlos A.
Guía para la Elaboración de Proyectos de Tesis
Departamento de Psicología del Trabajo
Facultad de Psicología
División de Estudios Superiores
UNAM
México, 1983

Sidney Siegel
Estadística no Paramétrica
Aplicada a las ciencias de la conducta
Editorial Trillas
México, 1980

Soria Murillo, Víctor M.
Relaciones Humanas. Teoría y Casos
Editorial LIMUSA
México, 1982

Jefatura de Servicios Administrativos
Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos
Glosario de Términos
México, julio de 1988

Jefatura de Servicios de Desarrollo de
Recursos Humanos
Programa de Desarrollo Directivo
México, 1988

Subdirección General Administrativa
Jefatura de Servicios de Desarrollo de
Recursos Humanos
Trayectoria Histórica del IMSS
México, 1988

Tesis Consultadas:

Ebanet Martínez A.V. y Viguera Villaseñor M.G.
Estrategias de Evaluación para la Capacitación
en Relaciones Humanas.
UNAM
México, 1986

Díaz García Mario A.
Estrategias y Métodos en la Capacitación de las
Interacciones Humanas
UNAM
México, 1984

Hernández Fedrero José del C.
El Cambio de Actitudes a Través de la Capacitación
UNAM
México, 1988

López Chavarría Enriqueta
Alternativa Para la Capacitación en Interacción Humana
UNAM
México, 1984

Hillán Sánchez Cecilia
Las Relaciones Humanas en el Ambiente Laboral
La Relación Jefe-Subordinado
UNAM
México, 1981

Mondragón Esquivel Ma. G.
Las Interacciones Humanas y la Producción
UNAM
México, 1986