

1509
2ej.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**"UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE EL
AUTOCONCEPTO
DE PERSONAL CAPACITADO Y NO CAPACITADO"**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

PRESENTAN:

**ZOILA REYNA GARCIA
MARÍA ROCÍO CASTILLO PAN**



NOVIEMBRE, 1994

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



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.

DEDICATORIAS

Dedicamos esta tesis a:

*** Dios**

Por brindarnos la oportunidad de vivir y de ver una de nuestras metas concluida.

*** Mis padres**

Domingo Reyna y Teresa García por darme todo lo que soy, por su amor, comprensión y apoyo en los momentos más difíciles de mi vida.

*** A mis hermanos y prima**

Martín, Ismael, Soledad, Domingo, Guadalupe y Celia por la motivación que me brindaron para salir adelante en mi carrera profesional.

*** Con cariño y respeto al Biólogo Roberto Mercado**

porque aunque se encuentra tan lejos de mí, siempre tendrá un lugar en mi pensamiento.

Zoila Reyna García.

*** A mis padres**

Elías Castillo y Dolores Pan quienes con su ejemplo, amor y comprensión en todo momento, me han impulsado a lo largo de mi vida.

*** A mis hermanos**

Carlos, Elías y Alfredo por su apoyo y por todo lo que hemos y seguiremos compartiendo.

*** A Humberto**

Por lo importante que es en mi vida y porque juntos continuaremos creciendo.

*** A todos nuestros amigos**

Quienes saben valorar el significado de la amistad.

María Rocío Castillo Pan.

AGRADECIMIENTOS

Al Dr. Lucio Cárdenas Rodríguez

Quien con su asesoramiento y paciencia nos ayudó a desarrollar este trabajo.

Al Dr. Jaime Grados Espinoza

Por el interés presentado en nuestra formación como psicólogas y por su valiosa guía en esta área.

A la Lic. Carmen Gerardo Pérez y al Lic. Sotero Moreno Camacho

Por sus acertados comentarios y apoyo.

En especial a la Lic. Miriam Camacho Valladares

Por los conocimientos transmitidos, la orientación y disposición que nos brindó para el desarrollo y culminación de esta tesis.

A todas las personas que contribuyeron de alguna manera durante esta etapa; en particular al Lic. Jorge Alvarez Peralta.

AL ESPEJO

Cuando obtengas lo que quieres en tu lucha por
ganar y el mundo te haga rey por un día...
Simplemente ve al espejo, mírate a ti mismo y
ve lo que el hombre tiene que decirte.
No se trata de tu padre, madre o esposa por
cuyo juicio debes pasar.
El verdadero veredicto de quien más cuenta en
tu vida, es quien te está mirando en el espejo.
El es a quien debes satisfacer más que a todos
los demás, ya que él está contigo hasta el final.
Y tu habrás pasado tu examen más difícil, si el ser
que se encuentra en el espejo es tu mejor amigo.
Tu puedes ser aquel quien tuvo suerte, entonces
piensa que eres alguien maravilloso.
Pero si este ser del espejo dice que sólo eres
un farsante ya que no puedes mirarlo directo
a los ojos, expresar lo que en realidad eres,
y además puedes burlarte de todo el mundo
a lo largo de los años y obtener palmadas
de aflicción en la espalda al pasar.
Si le has fallado al hombre del espejo,
tu premio final será dolor y lágrimas.

Anónimo.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL TRABAJO	5
1.1 Antecedentes Históricos	9
1.2 Definiciones	15
1.3 La Motivación en el trabajo	19
1.4 La Satisfacción en el trabajo	29
CAPÍTULO II. EL AUTOCONCEPTO	33
2.1 Antecedentes Históricos	35
2.2 Definiciones	39
2.3 Teorías	42
2.4 Formación	52
2.5 Autoconcepto Diferencias y similitudes con otros términos	58
2.6 Factores relacionados con el autoconcepto	63
2.7 Investigaciones acerca del autoconcepto	66
CAPÍTULO III. LA CAPACITACION	75
3.1 Antecedentes Históricos	76
3.2 Definiciones	78
3.3 Teorías	81
3.4 Base Legal de la Capacitación	88
3.5 Importancia de la Capacitación	93
3.6 Objetivos de la Capacitación	96
3.7 Proceso del Sistema de Capacitación	101
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA	104
4.1 Planteamiento del Problema de Investigación	104
4.2 Objetivo General	106
4.3 Objetivos Específicos	106
4.4 Hipótesis	107
4.5 Definición de Variables	107
4.6 Método	108
4.7 Tipo de Estudio	112
4.8 Análisis de Resultados	112

CAPÍTULO V. RESULTADOS	113
5.1 Descripción de la Muestra	113
5.2 Análisis de la Escala y sus Dimensiones	115
5.3 Análisis Descriptivo de los Resultados	122
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	124
CAPÍTULO VII. DISCUSIONES Y LIMITACIONES	129
ANEXOS	132
BIBLIOGRAFÍA	138

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

Hoy en día, el interés más grande que tienen las empresas de países latinoamericanos es aumentar la cantidad y calidad de sus productos. Para esto, el blanco primordial está en la capacitación y específicamente en el cambio de actitudes ya que esto depende fundamentalmente del desarrollo de los recursos humanos, a todos los niveles, y así poder lograr la transmisión de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la formación de actitudes que incrementen la eficiencia de los empleados no sólo para la satisfacción de las necesidades de la institución, sino de los individuos dentro y fuera de ella.

Pero las empresas sólo se han preocupado por la productividad y la calidad teniendo una visión mecánica de los trabajadores, dejando de lado la otra parte no menos importante de la capacitación: la humana. Esto es, no considera que los empleados tienen múltiples necesidades, y que no es sólo el ingreso económico lo que buscan al realizar un trabajo; olvidan que también es importante desarrollarse de forma integral, es decir, aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los aspectos de la vida. Si las empresas consideran todo esto, rescatarán el valor del ser humano dentro de la empresa y comprenderán la manera de pensar del medio ambiente social,

familiar y laboral en el que se desenvuelven permitiéndoles proyectarse como personas.

Dentro del campo de entrenamiento laboral existen diferentes aspectos y perspectivas para visualizar e interpretar las actividades de las personas siendo esto de gran interés para la investigación en el área de la Psicología laboral; sin embargo, a veces este interés se limita sólo a las actividades manifiestas explorando únicamente lo externo y dejando de lado la parte oculta del ser, es decir, la parte de la personalidad de los individuos, siendo que esto es primordial para el concepto propio del cuerpo incluyendo sentimientos y actitudes respecto de sí mismo.

Conociendo ésto, el sujeto logra ocupar un lugar en su medio laboral donde pasa la gran parte de su tiempo. Con base en lo anterior, en la presente investigación se consideró imprescindible conocer como proceso trascendental a la capacitación, que hace suponer que las personas que la han experimentando tienen actitudes y conceptos diferentes, que generan autoconceptos distintos con las personas que no han experimentado cursos de capacitación.

Con base en lo antes descrito, el objetivo de esta investigación fue observar el autoconcepto de los empleados que han tomado algún curso de capacitación y de los que no han tomado cursos.

En lo concerniente al aspecto teórico, el primer capítulo está conformado por una introducción del trabajo para entender la importancia de éste con relación al autoconcepto, se exponen los diferentes conceptos del trabajo; por otro lado, se menciona la motivación y satisfacción que se puede obtener en el ámbito laboral a través de algunas teorías establecidas por varios autores tomando en cuenta la superación del individuo en su concepto de sí mismo.

En el segundo capítulo se señalan los antecedentes del autoconcepto, se detallan algunas definiciones de éste por varios autores y algunas perspectivas teóricas, se menciona el desarrollo por el cual va atravesando la formación del mismo, la diferencia de este término con otros, las variables y factores que influyen en éste, así como también algunas de las investigaciones realizadas acerca del concepto.

En el tercer capítulo se mencionan los antecedentes de la capacitación, sus diversas definiciones, se revisan algunos enfoques teóricos, su importancia en el proceso y desarrollo laboral, algunos objetivos y beneficios que aporta tanto al empleado como a la empresa y por último, se abordan los elementos que conforman un sistema de capacitación y se hace referencia a la utilidad de la misma.

A lo largo del cuarto capítulo se analiza la metodología utilizada, la que se conforma de la siguiente manera: el planteamiento del problema, ambas hipótesis, la conceptual y la de investigación, el diseño que se utilizó y el estudio al cual se avocó la investigación. Se menciona el tipo de muestreo así como también los sujetos que conformaron la muestra, los instrumentos que se utilizaron para obtener la información y posteriormente se alude al análisis estadístico utilizado.

En el capítulo cinco se presentan los resultados en cuadros, con una breve descripción señalando las diferencias significativas que se encontraron. Finalmente, en las conclusiones se analizan los resultados que se obtuvieron en la investigación confrontándolos con la parte teórica; es decir, qué tanto se asemeja o se diferencia de lo expuesto por los autores mencionados y por último se expone la hipótesis aceptada y se describen las limitaciones del presente trabajo.

C A P I T U L O I .

E L T R A B A J O

Una de las principales causas por las que se piensa que el trabajo es primordial en la vida del ser humano, es porque gracias a este proceso se pueden cubrir las necesidades básicas de sobrevivencia; no sólo el alimentarse, vestir, etc. sino también el de socializarse.

La amplitud para trabajar es una de las principales capacidades humanas; difiere de otras, como la de vincularse social y personalmente con la gente, pero tiene su propia importancia. La capacidad del adulto de trabajar es el producto de una larga serie de experiencias, acontecimientos y circunstancias individuales que ocurren dentro de una compleja matriz de exigencias, expectativas y costumbres sociales (Neff, 1972).

El trabajo siempre ha estado muy vinculado con la forma en que las personas se identifican a sí mismas y son evaluadas por otras personas, lo cual es uno de los principales componentes de la autoestima.

La existencia del hombre en la tierra es una terrible y sangrienta historia de los esfuerzos de ciertos individuos y grupos por controlar, dirigir y explotar la mano de obra ajena. Sin embargo, el trabajo es también un ejemplo sobresaliente de la capacidad de cooperación humana, sin la cual la civilización no hubiera podido desarrollarse (Neff, 1972), con lo que se puede afirmar que sin el desarrollo del proceso del trabajo, la sociedad no se encontraría como está en la actualidad. En resumen la involucración positiva de un grupo de personas hacia actividades laborales, conlleva a la realización fructífera del alcance de un objetivo.

El hombre experimenta una alegría fundamental que es la capacidad de crear, y una pena, que es la destrucción. Solamente reconociendo al hombre como un fin cuyo servicio está enfocado a la economía y escudriñando las características de la naturaleza humana, puede entenderse el trabajo dentro del marco de la empresa y de la sociedad industrial.

"El hombre es por naturaleza un obrero constructor; cuando el trabajo tiene un sentido creador, el hombre se encuentra a sí mismo, construye y crea. Ello le implica esfuerzo y sufrimiento, en ocasiones en grado heroico, pero en la medida en que crea, los problemas o el sufrimiento que trae consigo el trabajo, no significan una carga negativa para él, porque es el trabajo del hombre libre que piensa, decide y construye. Este es el profundo significado del trabajo" (Trueba, 1985; págs.165).

Con lo antes mencionado, se puede decir que en el trabajo se presentan valores de dos tipos, positivos y negativos (Miller y Form, 1969).

VALORES POSITIVOS DEL TRABAJO.

Sus características son:

1. Proporciona una buena vida.
2. Llena el día cómodamente.
3. a) Proporciona respeto a sí mismo.
b) Proporciona prestigio y reconocimiento de otros.
4. Proporciona relaciones con gente agradable: amistades.
5. a) Proporciona interesantes experiencias, actividades con un objetivo.
b) Genera disfrute intrínseco, autoexpresión, facultad creadora.
c) Permite ayudar a otros.

VALORES NEGATIVOS DEL TRABAJO.

1. Paga insuficiente.
2. Actividad aburrida, monótona o exhaustiva, peligrosa.
3. a) Reduce el respeto a sí mismo.
b) "Estatus" bajo: no da prestigio.

4. Fomenta la relación con gente que en ocasiones al sujeto no le gustan.
5. a) Sin interés.
b) Desagradable.
c) No proporciona oportunidades de ayuda.

Como se puede observar, en los valores mencionados se encuentran algunos puntos en contradicción, lo cual hace pensar que para algunas personas el trabajo puede ser satisfactorio y para otras no. Esto es también, tomando en cuenta varios factores como el medio laboral donde se desenvuelven, el trato con el alto mando, las prestaciones que tengan como trabajadores, etc.

Todo ésto lleva a comprender que es importante la calidad de vida en el trabajo, desde una filosofía que considera al ser humano como fin, no como medio de toda actividad laboral, esta calidad es constituida por un conjunto de valores que ubican al trabajador como un ser con necesidades múltiples, complementarias y no excluyentes, es decir, supone que no sólo es el ingreso económico lo que busca cualquier individuo o grupo al realizar ciertas funciones, sino le es esencial aplicar sus capacidades intelectuales, creativas y estéticas (Velázquez, 1984).

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

A lo largo de la historia, el hombre ha trabajado de diversas maneras. El trabajo ha influido siempre en su estilo de vida personal y en su medio ambiente.

Los anónimos autores del Antiguo Testamento dicen que como consecuencia de la expulsión del Paraíso, el hombre debe desde entonces ganarse el pan con el sudor de su frente (Neff,1972). Esto llevó al hombre al enfrentamiento con la naturaleza para poder seguir sobreviviendo e idearse él mismo, la forma más correcta para cubrir sus necesidades básicas entre la cual se halla el alimento que es la principal fuente para permanecer con vida. Es decir, el hombre se ha mantenido a través de actividades remuneradas que le permitan satisfacer sus menesteres.

Según lo señalado por Engels (1992) hace millones y millones de años la tierra se encontraba habitada por seres vivos, llamados "homosapiens", los cuales requerían de alimentación para sobrevivir; con el transcurso del tiempo, este ser vivo fue transformándose hasta adquirir características similares a las del hombre actual; conjuntamente con todo ésto el hombre hizo cambios para obtener su alimento y una mejor vida trabajando de otra manera, utilizando maquinaria menos rudimentaria, la cual le

proporcionaría de una manera más fácil sus satisfactores indispensables.

Es importante mencionar que durante la transición del mono al hombre, el primero sólo podía realizar funciones muy sencillas, debido a que sus movimientos eran aún muy torpes, pero con el tiempo se dio un paso decisivo: los movimientos de la mano eran libres y podían adquirir ahora cada vez mayor destreza y habilidad motora. Esta mayor flexibilidad se fue transmitiendo de generación en generación; por el trabajo y la adaptación a nuevas funciones, se fueron realizando actividades cada vez más complejas.

Los cambios que fue teniendo el funcionamiento de la mano del hombre no sólo lo beneficiaba a él como organismo, sino a todo su cuerpo, dándole una mayor habilidad para el desarrollo adecuado de sus actividades, tareas o funciones a desempeñar.

Desde entonces, el hombre se dio cuenta que para adquirir el alimento tenía que requerir de un esfuerzo tanto físico como mental. El trabajo es en primer lugar un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en el que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza, enfrentándose a la materia como un poder natural. Pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad: brazos y piernas, cabeza y manos a fin de apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida (Neffa, 1981).

Debido a que tanto la historia del hombre como la del trabajo es tan compleja y extensa, esta última se dividió en varias etapas (Velázquez, 1984), las cuales son:

A) Autosuficiencia económica.

En esta etapa, se trabajaba aisladamente sin la ayuda de personas extrañas. Las pequeñas unidades familiares hacían sus propios vestidos, viviendas y conseguían sus alimentos. Por lo mismo, eran autosuficientes y no dependían de personas ajenas a la familia.

B) Comunismo primitivo.

Aquí, ya los hombres se reúnen en grupos para cazar y cultivar la tierra que pasa a ser propiedad común, es decir, pertenece a todos y los frutos de la caza y el cultivo se distribuyen en partes iguales entre los miembros de la tribu.

C) Mercados locales.

En esta etapa, desaparece el trabajo en grupo y es sustituido por el individuo. La gente entonces, cambia sus mercancías por las que no tenía, y es así como surge el trueque o intercambio comercial.

De esta forma nace el trabajo individual de diversos tipos, la especialización y la aparición de la moneda, el aumento del trueque, lo cual estimuló la formación de mercados locales donde se podía encontrar diferentes mercancías.

D) Capitalismo Primitivo.

En la medida en que se perfeccionaron los instrumentos de trabajo, los procedimientos de tratamiento de la materia prima y la especialización de los oficios, se formaron nuevas industrias artesanales: de armas, clavos y cuchillos, la cerrajería y zapatería, entre otros. Al ampliarse el mercado se presentó la posibilidad de que el hombre produjera no sólo para vivir, sino también para beneficiarse con estos productos.

Los hombres que tuvieron éxito en su trabajo iniciaron el intercambio de productos y servicios que tenían como excedentes de su trabajo y surgió entonces, una clase de propietarios y otra de trabajadores, estos últimos al servicio de los primeros. Así, los dueños de fábricas, talleres y comercios empezaron de este modo a contratar gente, creándose las primeras industrias y los primeros trabajadores asalariados.

E) Revolución Industrial.

Posteriormente llegó el momento en que la demanda de productos y servicios era tal, que no bastó lo que se fabricaba a mano, sino que se necesitaba producir más rápido, logrando ésto con el uso de las maquinas de vapor: artefactos que antes funcionaban a mano, ahora lo hacían con el vapor; la intervención del hombre se redujo notablemente. El invento de las máquinas de vapor trajo consigo la producción masiva de mercancías y a consecuencia de ésto, los campesinos empezaron a emigrar hacia las ciudades en busca de mejores niveles de vida siendo contratados por todo tipo de industrias que los agruparon en grandes cantidades dentro de sus locales.

La abundancia de mano de obra (trabajadores) y la falta de protección legal provocó que los obreros laboraran en condiciones infrahumanas, jornadas de trabajo de casi 24 horas al día, salarios muy bajos, sobre todo para las mujeres y los niños, en tareas tan simplificadas que resultaban monótonas y aburridas.

A raíz de esta situación nacieron, los sindicatos, constituidos por la unión de trabajadores que servían en diversos tipos de empresas. Desde un principio, los sindicatos se plantearon con el propósito de luchar por los derechos y mejorar las condiciones de vida del trabajador y su familia. Fue así que, gradualmente, los trabajadores adquirieron una serie de beneficios: el derecho de

huelga, jornadas de ocho horas diarias, protección a los menores y a las mujeres, entre otros.

F) El trabajo en la época moderna.

Son muchos los cambios ocurridos en la vida del hombre en el transcurso del último siglo y medio. Durante años, las circunstancias materiales del hombre (la manera en que se producían alimentos, vestidos y techo) permanecieron relativamente inalterables. Sin embargo, a partir del surgimiento de la máquina de vapor, la locomotora, el telégrafo, el automóvil, la aviación, etc. la forma de vida se ha modificado radicalmente. Pero quizá ninguna otra esfera ha registrado un cambio tan significativo como la forma en que el hombre se gana la vida y el valor que le atribuye al trabajo. A continuación se presentan las condiciones que prevalecen en el trabajo moderno:

"El trabajo actual se ha especializado tanto, que cada empleado realiza una pequeña parte de la labor. Esto ha producido grandes inconvenientes como los sentimientos de hastío, monotonía y desinterés por el mismo. La gente no ve el producto de su esfuerzo desde el principio hasta el fin, por lo que no llega a sentir orgullo y satisfacción por su obra" (Velázquez, 1984; pág. 11).

En la época moderna han surgido también diversas organizaciones que constituyen colectividades de trabajo las cuales se caracterizan por una red de individuos que ejercen responsablemente sus actividades definidas y delimitadas; encaminados a un fin hacia el cual tienden todos sus miembros e implica una estructura susceptible de evolución (Velázquez, 1984).

Además, en la actualidad el trabajo es realizado con una tecnología más avanzada, que hace que el hombre requiera, en menor cantidad, su fuerza física dándole con ésto una gran ventaja para el desarrollo de sus actividades.

Hasta aquí, se podría afirmar que el trabajo ha evolucionado de acuerdo al desarrollo tecnológico que se ha venido implementando en las diferentes etapas de la sociedad.

A continuación se presentarán las definiciones del concepto de trabajo.

1.2 DEFINICIONES

"El trabajo es un fenómeno social que debe interpretarse en el contexto de las instituciones y estructuras sociales. Pero es ejecutado por seres humanos individuales, no por sociedades. En la mayor parte de las sociedades, la mayoría de las personas deben

adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, pero la forma en que lo hace cada persona es un problema de la psicología individual. Un cuadro completo del trabajo humano debe basarse en la comprensión de que las condiciones que influyen sobre él no son solamente sociales e históricas sino también individuales y personales" (Neff, 1972; pág.13).

Es por lo antes mencionado que se debe tener nociones claras del significado del trabajo para que con ésto se ubique mejor el tema, y se consideren las diferentes perspectivas del término.

Desafortunadamente se sabe muy poco acerca del origen del concepto, sin embargo, algo puede entresacarse de los códigos y documentos bibliográficos los cuales tienen escritos acerca del significado.

Por definición, el trabajo es una característica central de la sociedad industrial moderna. Ocupa gran parte del tiempo disponible de la mayoría de las personas ya que gran parte de sus vidas y las recompensas económicas derivadas de él determinan el estándar de vida de un individuo y, en un grado considerable, su condición social. Como lo señaló Seeman (1974) sobre la conformidad del trabajo, la experiencia de la vida diaria demuestra que el trabajo que se realiza es de primordial importancia, se lleva la mayor parte de las horas de vigilia, induciéndolo a círculos sociales en particular, genera problemas o triunfos diarios, y define los intereses políticos e identidades personales (Davies y Shackleton, 1975).

Otras definiciones consideran al trabajo como toda actividad corporal o intelectual que conduce a un resultado que se había propuesto el sujeto. En sentido estricto y desde el punto de vista de la economía, trabajo es una actividad que se propone adquirir (ganar) medios para la subsistencia, para la satisfacción de necesidades o deseos (Velázquez, 1984)

Marx (1975) lo define como "Proceso en el que el hombre realiza, regula y controla mediante su propia acción su intercambio de materias con la naturaleza. El trabajo orientado a un fin influye sobre los objetivos de la naturaleza y los transforma. Los aspectos más simples del trabajo son: la actividad encaminada a un fin, influye sobre los objetivos de trabajo, o los objetivos hacia los que se dirige la actividad humana y los medios de trabajo, es decir, principalmente los instrumentos con ayuda de los cuales se realiza el trabajo." (Velázquez, 1984; pág.2).

Para Gregorio Fingerman el trabajo: "Es toda actividad humana, física o mental encaminada a la persecución de un fin material o espiritual siguiendo un plan preestablecido y empleando en forma ordenada los medios conducentes a su logro" (Velázquez, 1984; pág.6 y 7).

"El trabajo desarrolla varias funciones para el individuo, contribuyendo en particular al amor propio de dos formas principales; primero, mediante el trabajo, el individuo puede

adquirir dominio sobre sí mismo y sobre el ambiente; segundo, dedicándose a las actividades que producen bienes y servicios que son valuados, el individuo puede revisar la evaluación de sí mismo contra la evaluación que otros hacen de él, obteniendo así el sentido de su valor personal. Sin embargo, como lo ha escrito Fromm (1971), "Puesto que el hombre moderno tiene experiencias de sí mismo tanto como el vendedor con el artículo que se va a vender en el mercado, su amor propio depende de condiciones que están fuera de su control. Si tiene éxito, es valioso; de lo contrario, no vale nada" (Davies y Shackleton, 1975; pág.12).

En consecuencia, es obvio que el trabajo puede presentar el significado no sólo en términos de su función en la sociedad como el adquirir cambios dentro de ésta para un progreso industrial, sino también en términos de su importancia para el desarrollo del trabajador de una forma individual.

Finalmente, conjugando las definiciones ya mencionadas se puede resumir que el trabajo es toda actividad física o mental encaminada al logro de un resultado donde el individuo adquiere dominio sobre sí mismo y sobre el medio ambiente, con el propósito de adquirir medios para subsistir o bien para la satisfacción de sus necesidades. Esta última definición es fundamental para entender el desarrollo de la investigación debido a que a lo largo de ésta, se comentarán puntos importantes que se relacionan con el proceso del trabajo.

1.3 LA MOTIVACION EN EL TRABAJO

Uno de los factores importantes dentro de una organización laboral es la motivación de los individuos hacia el trabajo para realizar sus labores con interés y entusiasmo. Debido a que esta motivación los conllevará a satisfacer sus necesidades físicas, psicológicas o de cualquier índole. Toda psicología industrial debe basarse en una teoría del trabajo que se acerque más a su objetivo. La primera respuesta que se nos ocurre, casi inevitablemente, es que los hombres trabajan para ganarse la vida. La gente tiene que ganar dinero para poder satisfacer sus necesidades, y la manera habitual de ganarlo consiste en trabajar (Super, 1962).

Lo antes mencionado ha existido siempre que el individuo pueda dar salida a sus capacidades, intereses y necesidades a través del trabajo y cuando las circunstancias laborales le permitan desempeñar un papel que esté de acuerdo con el concepto que tenga de sí mismo (Super, 1962).

"Al declarar que el trabajo satisface o frustra ciertas necesidades humanas, ingresamos en el terreno de la motivación. El hombre se las ingenia para inventar necesidades que su conducta ulterior está destinada a gratificar. La motivación para el trabajo es un asunto muy complejo, que todavía no se comprende bien. Al mismo tiempo, se acepta generalmente que la motivación para el trabajo es uno de los determinantes de la conducta laboral" (Neff, 1972; pág.184).

Dentro del ámbito de la Psicología del Trabajo la motivación juega un papel importante en el trabajo ya que como se sabe, los psicólogos del trabajo la manejan basándose en varias teorías motivacionales como son:

- Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow.

El Dr. Abraham Maslow (1954) postuló que el hombre posee una escala de necesidades que son:

- 1) Necesidades fisiológicas.- estas son las necesidades básicas del mantenimiento de la vida humana: alimento, agua, vestido, habitación y sueño.
- 2) Necesidades de seguridad.- están representadas por la seguridad en el futuro en relación al aprovisionamiento de satisfactores.
- 3) Necesidades de afiliación o aceptación.- dado que las personas son seres sociales necesitan aceptarse y ser aceptados por otros.
- 4) Necesidades de estima.- las personas tienden a desear estimarse a sí mismos y que otras personas los estimen. Esta clase de necesidades produce satisfacciones como poder, prestigio, posición y confianza en sí mismo.
- 5) Necesidades de autorrealización.- es el deseo de convertirse en lo que cada quien es capaz de llegar a ser de maximizar el propio potencial y lograr metas planteadas.

- Teoría de las necesidades de Alderfer.

Esta es una variable de la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow respecto a la motivación, es la que ha sugerido Clayton P. Alderfer, a la que hace mención como la teoría ERG de necesidades. La cual dice que existen tres necesidades humanas básicas que son:

- 1) Necesidades de existencia; que incluyen todas las diversas formas de deseos materiales y fisiológicos tales como el alimento, agua, remuneración y buenas condiciones de trabajo.
- 2) Necesidades de relación; que son las que implican relaciones con la gente, ya sea familiar, superiores, subordinados y amigos.
- 3) Necesidades de crecimiento; son las que impulsan a una persona para tener influencias creativas o productivas sobre sí mismo o sobre el medio ambiente.

- Teoría de la motivación de Mc. Clelland

Mc Clelland (1962) formuló una teoría sobre motivación, donde las personas están motivadas primordialmente por tres factores que son:

- a) Necesidades de poder: que se refiere a que las personas presentan una considerable preocupación por ejercer influencia y control en las demás. Por lo general, estas personas buscan

puestos de liderazgo, son enérgicos, extrovertidos, decididos y exigentes; les gusta transmitir conocimientos y hablar en público.

b) Necesidades de logro: éstas tienen un intenso deseo de éxito y un temor igualmente al fracaso. Desean desafíos, se fijan metas moderadamente difíciles (no imposibles), asumen una posición realista ante el riesgo, prefieren asumir la responsabilidad personal de la organización de un trabajo, gustan de retroalimentación específica y pronta sobre lo que están haciendo; y tienden a ser incansables, les gusta trabajar en períodos prolongados, no se preocupan en forma indebida por los fracasos, si ocurren, y en general les agrada ser "directores de orquesta".

c) Necesidades de afiliación: a través de éstos se obtiene placer al ser amados, y se tiende a evitar el dolor de ser rechazados por el grupo social. Como personas, es probable que se ocupen del mantenimiento de relaciones sociales placenteras, que gocen de un sentido de confianza y comprensión y que están dispuestos a consolar y a ayudar a otras personas que se encuentran en problemas, además de que gustan de una interacción amistosa con los demás.

- Teoría de los factores de Herzberg.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1965) realizaron una investigación en la cual observaron el nivel de satisfacción

de los trabajadores en su ámbito laboral estableciendo con los resultados, una teoría conocida como "los motivadores y los factores higiénicos" o "teoría dual" la cual menciona que los factores intrínsecos (motivadores o pertenecientes al puesto), tales como responsabilidad, iniciativa, reconocimiento, etc; cuando están presentes motivan favorablemente al personal, es decir causan satisfacción, pero su ausencia no ocasiona insatisfacción. En cambio, cuando los factores extrínsecos al puesto (higiénicos referentes al contexto) como simpatía con los compañeros, limpieza, paga, etc., están ausentes se llega a la insatisfacción; en otras palabras, la teoría dice que las carencias experimentadas por la persona en el medio laboral le causan insatisfacción, pero contar con todas las comodidades y clima emocional adecuados no le causan satisfacción (Chruden y Sherman, 1989 y Arias 1989).

Existen cinco factores que aparecen como fuentes determinantes de la satisfacción del individuo en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, y ascenso. Los tres últimos son los de mayor importancia para el cambio duradero en las actitudes.

Los cinco factores aparecen con muy poca frecuencia cuando los entrevistados describen sucesos paralelos a los sentimientos de insatisfacción en el trabajo. Cuando aparece el reconocimiento de logro, más que el reconocimiento como un medio de relaciones humanas separado de otros logros, éste último no sirve como "satisfactor" (Vroom, 1979).

Es por todo lo antes mencionado que el mejoramiento de los factores higiénicos sirve para eliminar las actitudes negativas hacia el trabajo; cuando en el contexto del trabajo se considere óptimo no se generará insatisfacción, pero tampoco se obtendrá mucho respecto a las actitudes positivas. Los factores que conducen hacia actitudes de trabajo positivas (motivadores) satisfacen algunas de las necesidades del individuo, orientándolo a actualizarse en su trabajo y en cada área de su vida.

- Teoría "X" y "Y" de Mc. Gregor.

La teoría de Douglass Mc Gregor (1969) ejerció una poderosa influencia para madurar el comportamiento organizacional, establece una distinción entre las suposiciones tradicionales y autocráticas de las personas (teoría "X") y las suposiciones basadas en el aspecto conductual (teoría "Y").

La teoría "X" implica un método autocrático para la administración, supone que la mayoría de las personas sienten desagrado por el trabajo y tratan de evitarlo en todo lo que se pueda. Se preocupan de restringirlo porque son perezosos e indolentes, tienen escasas ambiciones, por lo cual evitarán la responsabilidad a toda costa; según ésta teoría, los trabajadores son egoístas, indiferentes a las necesidades de la organización y se resisten al cambio.

La teoría "Y" implica un método humanista y de apoyo para

dirigir a las personas, supone que las personas no son perezosas e indolentes y cualquier apatía que den en este sentido es el resultado de sus experiencias con las organizaciones, pero si la organización proporciona un ambiente de bienestar, el personal realizará sus actividades con un mayor agrado (Horta, 1988).

Existen más teorías, las cuales en su mayoría van enfocadas a la motivación que se debe proporcionar a los empleados dentro del trabajo, para obtener un beneficio tanto para la organización como para el individuo en su vida personal y en su desarrollo. Y por otro lado " las personas estarán motivadas para rendir en una tarea o en un puesto de trabajo de manera coherente con la autoimagen que enfoca esa área o puesto de trabajo; esto es, las personas se sentirán motivadas a rendir eficazmente en la medida en que su autoconcepto relativo a la situación laboral o profesional les exija (Korman, 1978).

La motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Es por esto muy común escuchar en las organizaciones la sentencia: "Hay que motivar a nuestro personal para que trabaje más", desafortunadamente llevando esto sólo al incremento de la producción, dejando de lado los sentimientos que el individuo mezcla dentro de su ámbito laboral, se maneja frecuentemente a este mandato con un cariz manipulatorio como si fueran marionetas a

quienes hay que "motivar". Generalmente se emplea el término como sinónimo de inducción o excitación. Para hacer las cosas más difíciles se destaca la "motivación hacia el trabajo"; pero en esta frase se habla de dirección, como si el trabajo fuera el factor hacia el cual tendiese la conducta y como si la labor fuese capaz de incitar, mantener y dirigir la conducta del trabajador, esto lleva a suponer que al individuo que ocupa un puesto, no se le ve como un ser humano sino como un objeto o máquina que se debe dedicar únicamente a cubrir sus funciones de una manera eficaz y eficiente sin esperar nada salvo su sueldo, limitándolo al esfuerzo y a la motivación que debe tener para sentirse satisfecho tanto con su trabajo como consigo mismo (Arias, 1989).

Las personas estarán motivadas para rendir en una tarea o en un puesto de trabajo de manera coherente con la autoimagen con que enfocan esa tarea o ese puesto de trabajo. Esto es, las personas se sentirán motivadas para rendir eficazmente en la medida que su autoconcepto le exija ese rendimiento y así sea coherente con sus conocimientos. (Korman, 1978).

Por otro lado, todavía varios autores hablan de que un trabajador "contento" produce más y mejor. Es muy común caer en el error de que un elemento motivado produce más. A fin de cuentas muchos administradores o dueños de empresas, fábricas o instituciones se interesan por motivar a sus trabajadores a fin de lograr mayores niveles de producción. Sin embargo, la motivación es uno de los

muchos elementos necesarios de tomar en cuenta en el proceso productivo, tal y como se aprecia en el esquema siguiente.

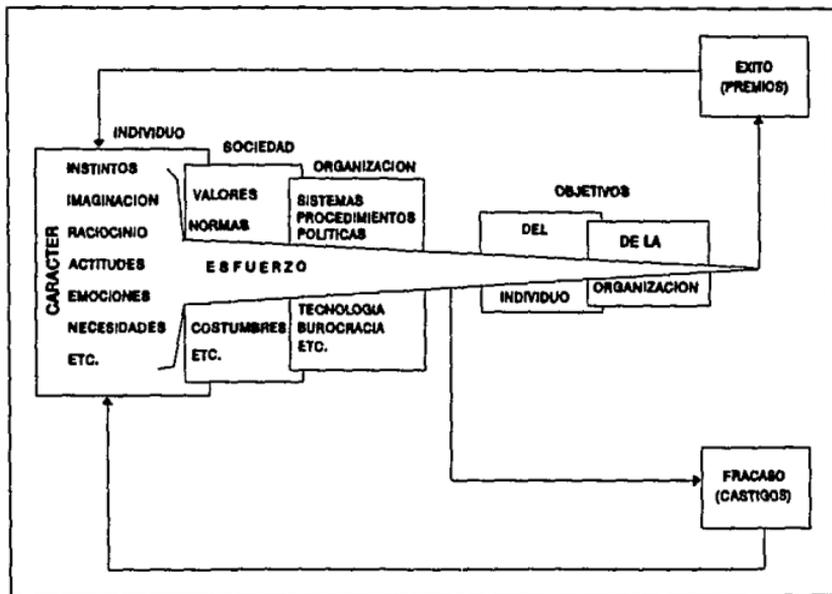


Diagrama de Motivación, Arias Galicia (1989).

"El esfuerzo se finca en la motivación individual, pero es matizado por la sociedad y la organización; está en relación a los objetivos individuales y de la organización y puede conducir a premios o castigos que afectarán los esfuerzos futuros a través de la motivación" (Arias, 1989; pág.69).

Para Wylie, (1961) el trabajo parece tener consecuencias importantes para la percepción de la propia dignidad como persona, aunque se debe ser cauto al ponderar este factor. Al igual que las necesidades materiales, el autoconcepto es una variable compleja y evasiva, difícil de medir y que se confunde con otros factores. Las personas de un mismo nivel ocupacional pueden variar mucho de acuerdo al grado en que su trabajo satisface o frustra su autoconcepto (Korman, 1967). El trabajo es una de las áreas fundamentales de la interacción humana, y la gente varía mucho en cuanto al grado de compromiso con él. Sería un grave error creer que todos, o la mayor parte de los miembros de una ocupación de bajo estatus tienen como consecuencia un sentimiento de disminución de su dignidad personal. La mayoría de los datos que se tienen se basan en estudios estadísticos de grandes poblaciones, y hay un amplio margen para la superposición de niveles. Sin embargo, cada vez hay mayor evidencia de que el trabajo es un medio por el cual la gente aprecia su valor personal. Para algunas personas, es casi el único medio disponible (Neff, 1972).

Dentro de la motivación cabe mencionar que es un factor estrechamente relacionado con la satisfacción. Este tema se comentará a continuación, por la relevancia que juega dentro del trabajo.

1.4 LA SATISFACCION EN EL TRABAJO

Uno de los motivos fundamentales por los cuales trabaja la gente es para satisfacer una serie de necesidades, como las llamadas biológicas o primarias, que una vez satisfechas aparecen otras "más elevadas" y que ambas conjuntamente, hacen que el individuo se encuentre en un estado de equilibrio.

Por consiguiente, es indispensable que el empleado se sienta satisfecho en su ámbito laboral para que pueda realizar sus actividades de manera adecuada, cubriendo así no sólo su aspecto laboral, sino el personal. Los factores extrínsecos o de higiene tales como la paga, condiciones de trabajo y la calidad de supervisión afectan a la no satisfacción en tanto que los factores intrínsecos o motivadores, relacionados principalmente con el contenido del puesto, influyen en la satisfacción. Un punto débil de este enfoque es que la naturaleza dicotómica de la satisfacción, en realidad puede ser el resultado de la técnica de la investigación empleada.

Kahn (1972) ha sugerido que la satisfacción en el trabajo está estrechamente entrelazada con la identidad personal y el amor propio, puesto que para la mayoría de los trabajadores la elección de funciones y actividades es una conexión con la satisfacción de trabajo que realiza. Así, cuando se les pregunta si están satisfechos con su situación laboral, la mayoría de los

trabajadores no tienen dificultad en contestar en forma afirmativa (Davies y Shackleton, 1982).

La mayoría de las investigaciones que están enfocadas a analizar el concepto de satisfacción, la consideran como variable dependiente. Sin embargo, de acuerdo con Seashore (1975) considera que en virtud de la naturaleza dinámica del problema, la satisfacción en el trabajo se debe tratar como causa y no únicamente como consecuencia de la calidad de vida del trabajo. Algunos investigadores están de acuerdo con esta serie de acontecimientos: Calidad de vida del trabajo conlleva a una mayor o menor satisfacción que da como resultado un comportamiento funcional o disfuncional. La satisfacción en el trabajo puede asociarse con una actitud que se consideraría como base de ciertos comportamientos, entonces el nivel de autonomía en el trabajo se convertiría en un elemento primordial de la satisfacción. Si la satisfacción en el trabajo se aprecia como una actitud, es esencial tener en cuenta los elementos constitutivos de las actitudes; por tal motivo, se puede pensar que la satisfacción en el trabajo puede sufrir alteraciones con el tiempo, en virtud de los factores personales o de influencias que provienen del medio. La satisfacción en el trabajo como actitud sería, por lo tanto, una función de la personalidad del individuo, de sus características sociodemográficas y de la situación en la que se encuentra. Sería consecuencia, además, de la comparación de lo que el individuo puede prever y la realidad en que se encuentra (Turcotte, 1986).

Dentro de esta satisfacción es conveniente que se tome en cuenta el ámbito laboral y familiar, para que conjuntamente con la motivación tenga un efecto representativo en la vida del individuo.

Sin embargo, es importante mencionar que la mayoría de los empleados y algunas organizaciones se inclinan en incrementar tanto la satisfacción como la motivación, con compensaciones como los incentivos (incremento en el salario) pero en ocasiones, no siempre ésto tiene consecuencias favorables porque puede repercutir si la organización no tiene permitido dar este incremento salarial por cuestiones de la política que se maneje, o cuando el incremento no corresponde a las necesidades reales.

Desafortunadamente, algunas organizaciones enfocan únicamente sus técnicas para satisfacer o motivar a cuestiones mecanicistas o monetarias; es decir, dejan de lado aquellas como el trato y la atención personal. Por ésto, la satisfacción y la motivación constituyen un tema de gran complejidad, ya que incluye la mezcla de sentimientos, pensamientos y experiencias pasadas de cada ser humano, tanto las pertenecientes al interior de la empresa como las originadas en el ámbito exterior de la misma (Werther y Davis, 1987).

Pero a pesar de lo antes señalado, se puede decir que el empleado representa un papel determinante en la satisfacción y motivación laboral puesto que depende de su disposición para que estos dos

aspectos se influyan entre sí y puedan ejercer en el individuo un cambio que lo beneficie, no sólo en su economía, sino también en el desarrollo de su emotividad.

En resumen, uno de los aspectos más importantes para la sobrevivencia del ser humano es el trabajo, ya que a través de éste el individuo puede cubrir sus necesidades primordiales, resultando ser un medio para el logro de una serie de satisfacciones, sin negar que en algunas circunstancias puede ser gratificante en sí mismo. El trabajo puede aportar al individuo dos aspectos. Primero, adquiriendo dominio sobre sí mismo y el ambiente que lo rodea y segundo, siendo productivo; analiza la evaluación de sí mismo contra la que otros hacen de él, obteniendo el sentido de su valor personal.

CAPITULO II.

EL AUTOCONCEPTO

Para toda persona es fundamental el conocerse como es ya que dependiendo de ésto, se establecerán criterios para demostrar si sus capacidades son adecuadas o no para realizar determinada actividad. Lo anterior se basa en investigaciones en donde se llega a la conclusión de que el rendimiento de las personas es coherente con su autoconcepto; éstas mencionan lo siguiente:

- Cuanto más ha fracasado una persona en el pasado, menos aspiraciones tiene en el futuro y menos motivada está para conseguir las (Lewin y Col; 1944).
- Hay una relación positiva y significativa entre el concepto de la propia capacidad y la puntuación media obtenida. (Brookover y Tomas, 1963-1964).
- Las personas y los grupos con alto nivel de autoestimación tienden a elegir trabajos más difíciles que las personas con bajo nivel de autoestimación, las cuales son menos capaces de conseguir objetivos difíciles (Korman, 1967, 1968).

- Las personas que no han acabado sus estudios tienen un autoconcepto más bajo que quienes los han concluido (Shaw, 1968 citado en Korman, 1978; pág.55).

A lo largo de la vida el ser humano va experimentando una serie de cambios en su desarrollo tanto físico como mental, en los cuales se va autopercibiendo de manera diferente a la que tenía en años pasados. Es decir, la forma en cómo se autopercibe y se autovalora es diferente, tanto en sus etapas cronológicas como en su entorno social en el que se desenvuelve y en el ámbito laboral, el cual no sería la excepción.

Uno de los aspectos más importantes de la personalidad del individuo es el autoconcepto, ya que "al delinear las características comunes de todos los hombres y mujeres podemos entender de nosotros mismos, porque todos somos miembros de la especie humana" (Coleman, 1977; pág.9).

De acuerdo a esta situación, en el presente capítulo se pretende indagar uno de los elementos que conforman la personalidad: el autoconcepto. Para poder entender más a fondo este término, a continuación se analizarán algunos aspectos relevantes del mismo.

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

Los orígenes del autoconcepto comienzan con los trabajos de William James (1890) quien es identificado como el primer psicólogo del "Self", es decir "el sí mismo". Sus escritos son aún pauta de referencia para discusiones evolucionistas del autoconcepto. Para describir el sí mismo, James (1968) postuló que éste se conforma por la suma del todo que el individuo puede llamar suyo incluyendo su cuerpo, familia, amigos, posesiones, creencias, estados de conciencia y reconocimiento social (La Rosa y Díaz, 1989).

En otra revista se encontró que James (1910) en sus amplios escritos sobre sí mismo (Self), identificó fundamentalmente dos diferencias: una la que expone al sí mismo como un conocedor, o que tiene una función ejecutiva y la otra en la que se le define como un objeto que es conocido. James no vio volar algún "Self" como un conocedor para entender la conducta y sintió que sería banal en el ámbito de la filosofía. El "Self" como un objeto de conocimiento lo identificó como las opiniones del individuo que le pertenecen a él mismo; lo dividió en tres partes: el material, el social y el espiritual. El primero se refiere al cuerpo de la persona, sus posesiones como su familia y todas las cosas materiales con las que puede sentir una sensación de unidad. El social se refiere al reconocimiento que la persona recibe de otras personas; y el espiritual se refiere a estados de conciencia, es decir, sentimientos y emociones reflejadas o percibidos por la persona en

sí mismo. Para entender el Self en su totalidad no solo se debe ver a los elementos del Self, sino también a los sentimientos y emociones que ellos despiertan, que es la auto-apreciación (Epstein, 1973).

El autoconcepto hoy en día, es objeto importante de estudio de la Psicología y del campo de la investigación, por su relevancia en las áreas de salud y por considerarse un factor vital para comprender la conducta social humana; de esta forma, se puede decir que una de las razones por la cual tanto se pregunta sobre el problema de la identidad del hombre, es que la forma en que una persona se percibe a sí misma, influye en lo que decide hacer, en lo que espera de la vida y en lo que puede exigir de ella (Gómez, 1986).

Cuando William James utilizó en forma amplia el concepto del "yo" en su obra "Principles of Psychology" (1890), este concepto fue más tarde abandonado por los conductistas y otros psicólogos debido a su naturaleza "interna" y por tanto inobservable. Sin embargo, la necesidad de una clase de principio unificador de la personalidad - así como una forma de comisión de la experiencia subjetiva de cada individuo- llevó a su reincorporación en el modelo humanístico (Epstein, 1973).

El Psicólogo norteamericano Carl Rogers (1951, 1969) ha desempeñado un importante papel en la delimitación del concepto del "yo" dentro del modelo humanístico. Sus puntos de vista pueden sintetizarse de la siguiente manera:

1. Cada individuo existe en un mundo privado de experiencias en el cual "el yo, mí, yo mismo" es el centro.
2. El impulso básico del individuo es hacia el mantenimiento, engrandecimiento y actualización del yo.
3. El individuo reacciona a las situaciones en términos de las percepciones de sí mismo, y su mundo reacciona a la "realidad" tal como la percibe y en formas consistentes con su autoconcepto.
4. El peligro percibido por el yo es seguido de la defensa, incluyendo el estrechamiento y la rigidez de la percepción y de la conducta de afrontamiento, y la introducción de mecanismos autodefensivos tales como la racionalización.
5. Las tendencias internas del individuo se orientan hacia la salud, la integridad, y bajo condiciones normales actúan en formas racionales y constructivas, escogiendo vías que le llevan hacia el desarrollo y la autorrealización o plenitud personal.

Aún cuando este concepto del yo es similar al concepto psicoanalítico del "yo" -en tanto que representa un subsistema inferido, relacionado con la toma de decisiones, planeamiento y afrontamiento-, el modelo humanístico también extiende el concepto a fin de incluir tendencias hacia el desarrollo personal y la autorrealización o plenitud (Coleman, 1977).

El que la persona se conozca en su totalidad, se valore en forma general, tome en cuenta sus cualidades, habilidades en su desarrollo de actividad laboral y sea consciente de "quién es" y qué espera de él mismo, lo conducirá en su vida tanto familiar como laboral.

La unicidad hace de la propia incumbencia lograr un claro sentido de la propia identidad. Se debe describir quién es, qué clase de persona quiere llegar a ser y por qué, ya que sólo de esta forma se puede desarrollar totalmente un potencial como ser humano autodirectivo (Coleman, 1977).

Otro de los psicólogos que escribió acerca del autoconcepto, restringiendo el concepto del Self social que denominó James, y llevando éste hacia una perspectiva más sociológica fue Cooley (1902) su trabajo más conocido es la noción "Self de Espejo" (looking glass-self), que postula que la percepción individual de una persona está determinada por la percepción de otras personas y como reacción de éstas hacia la primera. Para Cooley, la idea del

Self de esta clase parece tener tres elementos principales: imaginación, que muestra apreciación hacia otras personas, imaginación del juicio de esa apariencia y alguna clase de auto-sentimiento. El sentido del Self siempre envuelve el sentido de otras personas, ya sea preciso y particular, o vago y general. Cooley distinguió entre lo empírico o Self social y el auto-sentimiento, pero no es una discusión particular bien hecha, parece que se refirió principalmente a la habilidad de la observación externa en alguna clase de distinción entre lo objetivo y lo subjetivo (Wells y Marwel 1976; citado en Zavala, 1989).

2.2 DEFINICIONES

Cualquier intento de tener un significado preciso de lo que es el autoconcepto se ve frustrado debido a las diversas corrientes dentro del campo de la personalidad. Sin embargo, dada la cantidad de definiciones se dará una revisión de éstas, para que este término quede más claro.

Wells y Marwell (1976) mencionan que el rol más importante del sí mismo (Self) es el de mediador entre los impulsos básicos y la realidad social, señalan que la forma en que actúa, percibe y estima, un individuo es denominado autoconcepto (La Rosa, 1986). Así, por ejemplo, Wells y Marwell (1976) afirman que la forma en que una persona actúa, realísticamente se percibe y se estima, es

comúnmente denominada el sí-mismo real, o simplemente, el autoconcepto. En otro contexto los mismos autores señalan que: el autoconcepto es generalmente descrito en términos de actitudes reflexivas, las cuales están conformadas por tres aspectos fundamentales: el cognitivo (contenido psicológico de la actitud), el afectivo (una evaluación relacionada hacia el contenido), y el connotativo (respuestas comportamentales a la actitud). La autoestima es comúnmente identificada con el segundo aspecto, el cual es considerado como motivacional (La Rosa, 1986).

Cirese (1977) plantea que el autoconcepto es la percepción o idea que se tiene de sí mismo en distintas áreas (Dithurbide, 1988).

Tamayo (1982) dice que el autoconcepto es un proceso psicológico cuyos contenidos y dinamismos son determinados socialmente; que comprende el conjunto de percepciones, sentimientos, imágenes, autoatribuciones y juicios de valor referentes a sí mismo (Solís, 1991).

Por su parte Byrne (1984) afirma que en términos generales el autoconcepto es la percepción de sí mismo; en términos específicos, son las propias actitudes, sentimientos y conocimientos respecto a las capacidades, habilidades, apariencia y aceptabilidad social (La Rosa, 1986).

Para Rogers (1984) el autoconcepto es una configuración organizada de percepciones acerca de sí mismo que son parcialmente consistentes; compuesta de las propias características y habilidades, los preceptos y conceptos de sí mismo en relación a los otros y al ambiente; además de los valores que son percibidos y asociados con experiencias, objetos y las metas e ideales que persiguen ya sean positivos o negativos (Rodríguez y Rodríguez, 1985)

Finalmente el autoconcepto es la opinión que tiene una persona sobre su propia personalidad y sobre su conducta, que normalmente lleva asociado un juicio de valor (positivo o negativo) y que constituye el núcleo básico de la personalidad (Diccionario Enciclopédico de Educación Especial, 1985).

Como se puede observar, las definiciones que se describieron anteriormente coinciden en que el autoconcepto es una forma como el individuo puede percibirse tanto en sus sentimientos, habilidades, capacidades y actitudes integrándose en un todo para formar parte de su personalidad.

A continuación se mencionarán las perspectivas teóricas que se han desarrollado en torno al estudio del autoconcepto.

2.3 TEORIAS

Perspectivas Psicoanalíticas

Freud aportó al estudio del autoconcepto lo manifiesto en su teoría sobre la organización de la personalidad. La personalidad total, según la concebía este autor, está integrada por tres sistemas principales: "el ello, el yo y el superyo". En la persona totalmente sana estos tres sistemas forman una organización unificada y armónica. Al funcionar juntos y en cooperación, le permiten al individuo relacionarse de manera eficiente y satisfactoria con su ambiente, su finalidad es la realización de las necesidades y deseos básicos del hombre. A la inversa, cuando los tres sistemas de la personalidad están en desacuerdo, se dice que la persona está inadaptada, encontrándose insatisfecha consigo misma y con el mundo, reduciendo su eficacia (Hall, 1990).

El "ello" (id) es la fuerza o la parte de la conducta que rige la personalidad, se basa en el principio del placer y se interesa exclusivamente por el aspecto instintivo y hedónico tratando de evitar el displacer.

El "yo" (ego) es un fenómeno consciente que se encarga de manejar aquellas funciones que tienen que ver sobre la relación con el medio ambiente social, éste disfruta de todas las satisfacciones que le permite gozar el ello, pero aplica la inteligencia para

controlar, elegir y decidir qué apetitos satisfacer y el modo de satisfacerlos. El "yo" es una estructura de medición que se aprende por el resultado de contacto con la realidad social conforme se va desarrollando va acrecentando su sentido de la realidad, aspirando a sustituir el principio de placer que reina sin restricciones en el "ello" por el principio de realidad, representando lo que se pudiera llamar la razón.

El "superyo" (super ego) está conformado por la conciencia y el ideal del "yo", considera los aspectos morales de la mente y las aspiraciones ideales, es como una conciencia moral y cultural que determina si la conducta del individuo es buena o mala con referencia a lo establecido por las normas de cada sociedad (Hilgard, 1949; citado en Zavala, 1989).

Entre los psicólogos que siguieron a Freud se encuentran Adler, Horney, Fromm y Sullivan, quienes vieron al Self como una estructura reflexiva y por lo tanto dinámica (Zavala, 1989).

Adler (1927) en su teoría psicosocial señala que el individuo por naturaleza es social y es ahí donde desarrolla su personalidad; afirmó que hay una tendencia enfocada a ser superior para compensar el sentimiento de inferioridad innato que presenta el ser humano. No hizo énfasis en las características físicas o defectos como la causa de tal esfuerzo, ya que la percepción de esos defectos se relacionan con la auto-estima personal.

El "estilo de vida" son las diferentes formas o caminos que se siguen para alcanzar las metas y es a través de éste que se va formando el concepto de sí mismo y de su medio. Cada ser humano le da una interpretación a sus propias experiencias, por lo que sus sentidos perciben imágenes subjetivas, no hechos reales, a lo que llamó "esquema de apercepción". Según Adler el individuo es una totalidad integrada a un sistema social y manifiesta la importancia de que el individuo se desarrolle en él pero le confiere la capacidad para decidir sobre su propia personalidad a través de las metas que se fije, el estilo de vida y el esquema de apercepción; por lo tanto es responsable de las manifestaciones del concepto de sí mismo (Zavala, 1989).

Horney (1950) basó su teoría psicosocial en la realización de las potencialidades que están presentes en el nacimiento; considera al concepto del "yo" de que se es un ser humano, para que pueda vislumbrar acerca de los papeles que se desempeñan en la vida, y lo divide en "yo real" y "yo ideal".

El "yo real" es "todo lo que se tiene para funcionar en la vida" El "yo ideal" es cuando el individuo se fija expectativas de sí mismo, formando imágenes idealizadas que representan el querer ser, más que el ser mismo. Cuando no toma conciencia de estos dos límites "yo real" y "yo ideal" se rompen las fronteras y es entonces que se adopta la imagen ideal como real, provocando un conflicto interno en forma de frustración y resentimiento consigo

mismo. Lograr un equilibrio entre ambos "yo" es una tarea del individuo que le permitirá comparar sus logros alcanzados de manera real. Su teoría resalta el deseo del individuo por evaluarse a sí mismo y ser evaluado por otros (Benítez, 1993).

Fromm (1939) dio un enfoque psicosocial a su teoría, asegura que el hombre expone sus necesidades (relación, trascendencia, arraigo, identidad y referencia) a fin de concretar sus potencialidades internas; su personalidad va a estar en relación con las oportunidades de desarrollo que le ofrece la sociedad en la que se desenvuelve. Es a través de la conciencia (yo real) como el individuo observa, reflexiona y evalúa su propia conducta y la divide en dos: conciencia autoritaria y conciencia humanista.

El primer tipo de conciencia surge de la involucración de las autoridades externas iniciales como son: los padres, los maestros, la sociedad, el estado, la ciencia o las costumbres. El individuo intenta lograr una armonía interna sometiéndose y dando seguimiento a lo que le estipula la autoridad externa. Este tipo de conciencia se basa en los deberes, por lo que provoca escasez de espontaneidad, de voluntad y sobre todo de mantener un sentimiento de no ser uno mismo. La conciencia humanista se basa en la naturaleza y potencial del propio individuo, en ella surge la formación de valores y objetivos, es la que permite valorar el buen funcionamiento o el fracaso en la vida, en la medida en que se desarrolla el ser humano va remplazando la conciencia autoritaria por la humanista. Asimismo menciona que los dos elementos bases

para que el individuo se enfrente al mundo son: el amor y el conocimiento. Las cinco formas de amor son: el fraternal, el materno, erótico, el amor a sí mismo y el amor a Dios; el amor a sí mismo se da simultáneamente y nunca separado del amor a los demás, debido a que si la persona tiene la capacidad de conocerse, respetarse, responsabilizarse y cuidarse a sí misma, entonces es capaz de sentirlo y expresarlo hacia los demás (Fromm, 1970).

Sullivan (1953) En su teoría de las relaciones interpersonales menciona que el individuo desde que nace, se encuentra en un estado de ansiedad que es transmitido por la relación con la madre y posteriormente reforzado por las amenazas de inseguridad del medio ambiente; es decir, es producida por las relaciones interpersonales. Entre más ansiedad existe, mayor es la exigencia que se necesita para que en su sistema de sí mismo se adecúe y por lo tanto la manifestación de su conducta se muestre menos natural y realista convirtiéndose en el primer obstáculo para producir cambios favorables en la personalidad.

Sullivan expone que el ser humano desde su infancia presenta conformismo con lo establecido socialmente, ya que con esto evita la ansiedad pero a costa de no expresar su yo real o verdadero; sin embargo, si va en contra de este conformismo, se da un mayor grado de ansiedad.

Si la apreciación del individuo es denigrante, la imagen de sí mismo será negativa y hostil; pero si se aprecia de forma positiva, es más probable que la imagen de sí mismo sea aceptada (Benítez, 1993).

Perspectivas Humanistas.

Para Rogers (1950) el sí mismo es una organizada concepción de la gestalt, compuesta por percepciones y relaciones del "yo" y las del "yo con otros", hacia varios aspectos de la vida (Kahan, 1985). En su teoría integradora biosocial del yo marca dos elementos estructurales de la personalidad que son el organismo y el sí mismo.

El organismo esta considerado como el punto medular que recibe las experiencias y considera todo aquello que ocurre internamente en él, como un todo forma el campo fenomenológico que es "el marco de referencia individual" (realidad subjetiva).

El concepto de sí mismo es la visión que tiene una persona de sí mismo, se basa en experiencias pasadas, hechos presentes y expectativas futuras, va surgiendo a través de la diferenciación del campo fenomenológico que va dando paso al autoconcepto.

La teoría Rogeriana menciona que el individuo al aceptarse como realmente es y no como quisiera ser, es señal de salud mental; lo que se conoce como congruencia, es decir, existe semejanza entre la comunicación "lo que se expresa", la experiencia "lo que ocurre en el campo que le rodea" y el conocimiento "lo que observa" (Benítez, 1993).

Su esquema contiene varias experiencias perceptuales orgánicas: la experienciación de habilidades y la falta de estas habilidades. Se puede decir que existe una integración o adaptación psicológica cuando todas estas percepciones son asimiladas libremente en un sentido organizado, consistente y accesible a la conciencia. Así, la definición de adaptación se vuelve una cuestión interna mas que dependiente de una realidad exterior (Lafarga y Gómez del Campo, 1986; citado en Zavala, 1989).

Para Wernn el individuo tiene un autoconcepto para cada situación en la que se encuentra. Todas las personas tienen una jerarquía consistente de autoconceptos, como el "yo" que el individuo percibe, el "yo" que el individuo piensa que otras personas creen que es él y el "yo ideal" que él quisiera ser. En particular se puede postular que el individuo tiene una valorización generalizada hacia los demás, que se ubica en algún punto entre un continuo de rechazo y aceptación (Lafarga y Gómez del Campo, 1986; citado en Zavala, 1989).

La aportación de Allport con relación al estudio del autoconcepto radicó en la contribución del término "propium" que lo designa como el "sí mismo" como objeto de conocimiento y sentimiento, es un agente activo de la personalidad. En su teoría integradora biosocial menciona que los aspectos del darse cuenta de sí mismo se van desarrollando gradualmente durante la infancia y que en los primeros seis años se encuentran los siguientes aspectos:

1. Sentido del sí mismo corporal.- Es la experiencia que está constituida por todas las sensaciones que el organismo tiene a nivel corporal, orgánico y fisiológico.

2. Sentido de una continua identidad del sí mismo.- Sentimiento del "yo" en donde permanece la percepción de ser uno la misma persona en diferentes circunstancias.

3. Estimación del sí mismo.- Es cuando el individuo está orgulloso de sí (amor propio) y esto le permite lograr lo que quiere pero por su propio esfuerzo.

Las etapas anteriores están consideradas dentro de los primeros tres años de vida del individuo y es a final de ese período cuando el niño empieza a sentirse autónomo, separado de los demás, lo que le hará reforzar cada vez más su autoconcepto.

4. Extensión del sí mismo.- Es cuando se tiene una apreciación de los propios bienes que pueden ser personas, objetos y atributos personales, que permiten realizar contactos más estrechos con individuos y cosas.

5. Imagen del sí mismo.- Se refiere a la imagen de la personalidad en total, es el concepto que uno tiene de sí mismo, el cual no está determinado sino que evoluciona y está en constante cambio. Cuando se trae a la conciencia se van adquiriendo rasgos los cuales conforman la personalidad (Oñate, 1989).

Estas etapas están comprendidas dentro de los 4-6 años

6. El yo como competidor racional.- Es la experiencia que el sí mismo vive como ente activo y solucionador de problemas en el momento en que se presentan; comprendida entre los 6-12 años.

7. Esfuerzo orientado, propósito deliberado: Se presenta cuando los aspectos del yo persiguen objetivos a largo plazo ocasionando sentido y propósito a la vida.

Las siete etapas anteriores no se presentan exclusivamente de forma aislada, una conducta puede insertarse en alguna o en todas; cabe mencionar que estas etapas son necesarias antes de que el "propium" quede totalmente desarrollado a nivel adulto (Bischof, 1990).

En la teoría evolutiva de Erikson se manejan varios estadios de la vida los cuales van dejando en el sujeto sentimientos de identidad que dan como resultado la integridad del yo, y éstos son:

- Sentido de confianza básica.- Los niveles de desarrollo inician con la confianza o desconfianza que se generan en la relación entre madre e hijo, es por medio de los cuidados, la proporción de satisfacciones de necesidades básicas y la confiabilidad que la madre proporciona al infante, como adquiere las bases para confiar en sí mismo y en sus capacidades.

- Sentido de autonomía.- Cuando el niño no logra ese sentimiento de confianza se genera en él un sentimiento de vergüenza evitando ser observado para que su "yo" no sea sancionado por el mundo que lo rodea. Sólo si existe un sentimiento de dignidad y de independencia, ayudará a que en el niño surja un sentimiento de autonomía.

- Sentido de iniciativa.- En ésta el infante va integrando su personalidad y se va generando en él energía, que expresa haciendo cosas a pesar del fracaso (Oñate, 1989).

- Sentido de identidad.- Es cuando el individuo se encuentra en la adolescencia, se preocupa por lo que él mismo parece ante los demás y lo que él mismo siente que es, busca la relación con sus seres significativos, la definición de sí mismo y su propia identidad.

La integridad del "yo" le permite al ser humano defender su propio estilo, estar consciente de que su misión en la vida es cumplir con un ciclo vital porque forma parte de la existencia y evalúa la propia vida como éxito o fracaso (Benítez, 1993).

Para obtener más bases en el conocimiento del autoconcepto es fundamental mencionar como se forma éste a través de las diferentes etapas por las que atraviesa el individuo, por lo que en el siguiente apartado se analizará.

2.4 FORMACION

La teoría psicoanalítica ayudó al desarrollo del sí mismo (Self), definiéndose como la evaluación subjetiva de un individuo como un compuesto de los pensamientos y sentimientos que constituyen la conciencia de una persona sobre su existencia individual, su noción de quién y qué es. El yo representa una organización cuya función es evitar el sufrimiento y dolor oponiéndose o regulando la descarga de los impulsos con el fin de apartarse de las exigencias del mundo externo (Solís, 1991).

Para estudiar la evolución del autoconcepto se estudia la formación progresiva de la capacidad de introspección junto con la capacidad percibida del individuo objetivamente teniendo presente las similitudes y las diferencias propias en relación con los otros.

Con el transcurso del tiempo el individuo va atravesando por varias etapas como son: el nacimiento, la niñez, la adolescencia, la edad adulta y finalmente la vejez. Para comprender más a fondo qué sucede con el desarrollo del autoconcepto se describirá lo que L' Ecuyer (1981) menciona en su estudio sobre la evolución longitudinal del "Yo" que esta conformado por seis fases sucesivas:

a) La primera fase, entre 0 y 2 años, es la emergencia del Yo, comprendiendo la formación de una imagen corporal, entendiéndose que la percepción del Yo se deriva de la percepción del propio cuerpo.

b) La segunda fase, de 2 a 5 años, es la afirmación del Yo en la que se constituyen las bases reales del autoconcepto, proceso seguido a través del desarrollo del lenguaje y del uso del Yo y del Mí, en base a los efectos de la interacción social.

c) Entre los 5 y los 12 años se produce la expansión del Yo, coincidiendo generalmente con el contacto de las experiencias escolares, la percepción y adaptación de nuevas formas de evaluar las competencias y aptitudes, así como los nuevos intereses.

d) La cuarta fase, de 12 a 18 años, supone la diferenciación del Yo en la que prepondera la imagen corporal y la precisión en las diferencias aparecidas durante la adolescencia. Se producen modificaciones en la autoestima revisándose la propia identidad, aumentando la autonomía personal y dando lugar a nuevas percepciones del Yo así como a nuevas ideologías.

e) Entre los 20 y 60 años, se desarrolla la madurez del Yo; interpretada por algunos psicólogos como una meseta en la evolución de la persona.

f) La última fase sería la comprendida entre los 60 y los 100 años en la que el Yo longevo intensifica el declive general, derivando en un autoconcepto negativo, siendo también negativa la imagen corporal debido a los cambios físicos que va presentando el individuo, acompañada de baja autoestima y descenso de las conductas sociales. (Oñate, 1989)

Para comprender la formación del autoconcepto es importante recordar los siguientes factores:

1. Autoconcepto (Self-concept): Criterio que tiene una persona de sí misma; es la descripción más completa que una persona es capaz de dar de sí en un momento dado. El énfasis recae en la persona como objeto de autoconocimiento pero por lo general, también

incluye el sentimiento de lo que la persona misma concibe cómo es (Diccionario de Psicología y Psicoanálisis, 1977).

2. Percepción de las respuestas de otros: Es cuando el individuo recibe a través de sus sentidos las impresiones que las personas tienen de él.

3. La conducta del sujeto está guiada por el autoconcepto: por lo tanto, las respuestas reales de otros individuos serán importantes para determinar cómo éste se percibirá a sí mismo; esta percepción influirá en su autoconcepto el cual, a su vez, guiará su conducta. Pero la respuesta de las personas no forman automáticamente el autoconcepto, sino que es necesario:

1. Que se perciba exactamente cómo responden quienes rodean al individuo.
2. Que se compare ese reflejo del "Yo" con un modelo, es decir las expectativas que los sujetos tienen con lo que abrigan en cuanto a la conducta y características propias.

Gondra (1981) considera que la formación del "Concepto de Sí mismo" es una configuración organizada, y contiene todas aquellas percepciones de sí mismo, relativas a su relación con los demás y los valores objetivos de la persona (Oñate, 1989).

Otros estudios señalan que el niño en el período comprendido del nacimiento hasta aproximadamente a los 2 años y medio, no cuenta con su autoconcepto, debido a que posee exclusivamente su experiencia perceptual y respuesta motriz para adaptarse. Posteriormente se va dando cuenta que la experiencia que tiene de su propio cuerpo (esquema corporal) no es más que una vivencia interna y propia que no modifica lo que ocurre en el mundo exterior; es a través del tiempo y la relación con los demás como va adquiriendo el autoconcepto, cómo reconoce que él es diferente a las demás personas y a los diversos objetos y son ellos quienes contribuyen a fomentar una imagen determinada de sí mismo.

En la etapa escolar el niño ya cuenta con un esquema y una imagen corporal definida y es capaz de conceptualizar el sí mismo. Es decir, es un fenómeno social en donde la interacción del individuo con el mundo es asumir un rol que es aceptado por sí mismo o asignado por los demás, que va moldeando el autoconcepto.

Se puede mencionar que el inicio del desarrollo del autoconcepto se da dentro del seno familiar y con los primeros contactos maternos, posteriormente los valores de la sociedad contribuyen a que el niño vaya abstrayendo lo que es bueno y lo que es malo y lo integre al concepto de sí mismo.

Los factores que influyen en el desarrollo del autoconcepto en la adolescencia son varios debido a que éste se encuentra ante un mundo en donde sus sensaciones y experiencias son cambiantes y en

ocasiones inexplicables, algunos de los factores son: estructura corporal, defectos físicos, condiciones físicas, química glandular, vestimenta, inteligencia entre otras. El grado en el que intervengan estos factores en el autoconcepto dependerá de sus experiencias previas en el ámbito social, y en el aspecto genético. En la medida que va creciendo, el adolescente adquiere habilidades cognoscitivas y su autoconcepto se va organizando volviéndose más abstracto e integrado.

En la edad adulta existen cambios en la percepción, representación y concepto que el individuo tiene de sí mismo, pero estas modificaciones están más en concordancia con su propia necesidad y deseo.

Maussen (1974) menciona que tanto para el niño como para el adolescente y el adulto, el tener un buen concepto de sí mismo es primordial para la felicidad personal y para el funcionamiento eficaz (Benítez, 1993).

Por su parte Gergen (1972), Gergen y Wishow (1965) afirman que el autoconcepto está continuamente en construcción; es decir, que el proceso por el cual se adquiere y se va transformando no tiene término además de que está cotidianamente en vías de revisión y adaptación a las exigencias de la sociedad, así como también a la manera de ser de las personas significativas para él (Tamayo, 1982).

Como se ha podido observar dentro del desarrollo de este capítulo se han nombrado otros términos que se encuentran estrechamente ligados con el autoconcepto; para poder comprender la relación entre este y otros conceptos se examinarán en el siguiente tema.

2.5 AUTOCONCEPTO DIFERENCIAS Y SIMILITUDES CON OTROS TERMINOS

A pesar de la relevancia que ha adquirido el autoconcepto en las diferentes investigaciones que se han realizado, hasta el momento no existe una homogeneización en la definición del término, además de utilizarlo indistintamente con otros como: autoestima, autoimagen, autoaceptación e identidad por mencionar algunos, mismos que ha continuación se detallarán.

Autoconcepto.- es la opinión que tiene una persona sobre su conducta llevando asociado un juicio de valor positivo o negativo el cual se forma a través de la interacción social en el curso de la experiencia y de los contactos interpersonales. Se construye a partir de la propia observación de sí mismo como de la imagen que los demás tienen de uno mismo, o al menos la imagen que parecen tener, en función del comportamiento (Diccionario Enciclopédico de Educación Especial, 1985).

El autoconcepto mas general incluye una identificación de las características personales, así como una evaluación de las mismas.

Autoestima.- actitud valorativa hacia el sí mismo, que se va formando a través de un proceso de asimilación y reflexión donde se interiorizan las opiniones de las personas socialmente relevantes para el individuo (familiares, amigos, etc.) utilizándolas como criterio para su propia conducta.

La autoestima con frecuencia se usa como sinónimo de autoconcepto, sin embargo, mientras que la primera tiene que ver con la expresión de actitudes de aprobación con respecto a la capacidad, prosperidad y valor del sí mismo, el autoconcepto se refiere a las actitudes y concepción que se tiene acerca de sí mismo, ésto es de vital importancia para las relaciones interpersonales del sujeto (Solís, 1991).

Otros autores como Taylor, Webb, Fitts y Korman apoyan que algunas veces autoconcepto y autoestima tiene el mismo significado ya que ambos parten de las evaluaciones que las personas tienen de sí mismo y juegan un papel importante en la determinación de la conducta (Benítez, 1993).

Por el contrario Rosenberg Wells y Marwell hace una diferenciación entre estos términos, menciona que el concepto de sí mismo es la parte cognitiva del yo en tanto que el autoestima es la parte afectiva, que indica el grado de admiración o de valor que le concedemos al yo.

Autoimagen.- representación que un sujeto tiene de sí mismo (autorretrato) considerado en ocasiones como un indicador del autoconcepto (Diccionario Enciclopédico de Educación Especial, 1985).

La autoimagen, o representación del "yo percibido" y "declarado" ante los demás puede ajustarse en mayor o menor medida según los casos, al "yo real".

Autoaceptación.- actitud dirigida a reconocer y valorar objetivamente las propias habilidades y limitaciones, los propios fallos y éxitos, sin que se presenten sentimientos de culpa o autorreproche (Diccionario Enciclopédico de Educación Especial, 1985).

La autoaceptación implica mayor madurez y está de acuerdo con lo que se es, es decir, es sinónimo de confianza en sí mismo en el sentido religioso (Schilder 1972); es la capacidad de enfrentarse a la vida y asumir la responsabilidad de la propia conducta. Esta autoaceptación se encuentra íntimamente relacionada con la autoestima. (Wells y Marwell, 1976; citado en Israel, 1990).

Autoidentidad.- es la culminación de un proceso compuesto por las diversas identificaciones del individuo. El niño tiene ante sí un conjunto de modelos con quienes identificarse en varios aspectos lo que le da una serie de expectativas respecto a lo que va hacer de

grande. Es un conjunto de circunstancias que determina quién y qué es una persona (Dithurbide, 1988).

Erickson considera que la identidad es un proceso ubicado en el núcleo del individuo y de la cultura comunal. Mediante este proceso el sujeto se juzga a sí mismo a la luz de lo que percibe, y de acuerdo con la manera en que los otros lo juzgan y lo comparan con ellos. Es un proceso inconsciente y en ocasiones le produce una dolorosa toma de conciencia de identidad (Dithurbide, 1988).

En relación a otros términos que se encuentran vinculados con el autoconcepto se pueden mencionar los siguientes:

La autoconciencia; ésta permite tener un conocimiento parcial de lo que la persona es, o sea, es el acto u objeto de conocimiento para sí mismo derivado del rol social.

"En fechas más reciente, el concepto del yo ha sido analizado por numerosos autores que han considerado sobre todo el valor de la relación entre los diversos individuos (relación interpersonal), asignándole el significado de un factor de modificación del comportamiento y como elemento fundamental en el desarrollo de la personalidad" (Gran enciclopedia de la Psicología, 1986; pág.34).

La aportación yóica contribuye también con algunos elementos del autoconcepto, dividiéndolos en la forma siguiente:

- a) El yo corporal que no se trata sólo de la representación mental del cuerpo, sino de los sentimientos que tienen de él, comprendiendo además lo que emane de él (Shilder, 1972). Como ejemplo de esto se puede señalar la relación del niño con su cuerpo, la cual es un elemento importante para la formación del ego.

- b) El yo moral que es el área encargada de comprender y juzgar la conducta de acuerdo a las normas de la sociedad en que se vive, repercute en la formación de la autoestima y corresponde al concepto del superyo de acuerdo con la teoría psicoanalítica.

- c) El yo social que al interactuar socialmente determina el autoconcepto así como el desarrollo de la personalidad; este componente influye en la interacción que el individuo llega a establecer en su vida con otras personas (Dithurbide, 1988).

Por último cabe mencionar que a pesar de que cada término presenta una definición específica, éstos no dejan de relacionarse entre sí y en ocasiones hasta de yuxtaponerse, lo que se puede afirmar es que el autoconcepto es un factor integrante de la variedad de

elementos que conforman la personalidad, de ahí la importancia de analizarlo como una característica que al igual que los demás términos señalados fungirán como un elemento más para el entendimiento del ser humano.

2.6 FACTORES RELACIONADOS CON EL AUTOCONCEPTO

A medida que se aprenden los valores y las normas de la sociedad relativas a la educación, la apariencia física, el estatus económico y la conducta moral, se comienzan a aplicar éstas para autoevaluarse. Se llega a necesitar no sólo la aprobación de otras personas, sino la propia aprobación. Sólo en tanto que el sujeto se encuentre dentro de las normas que ha aceptado, se sentirá satisfecho con sí mismo y merecedor del respeto de los demás. Mientras que si se encuentra fuera de las normas tenderá a sentirse indigno, devaluado o angustiado. De ahí, que se le adjudique un alto valor a las situaciones y actividades que dan evidencia de la propia valía (Coleman, 1977).

Dentro de las variables principales que pueden contribuir en la formación del autoconcepto, están la edad y el sexo las cuales a su vez están vinculadas con otros factores como el nivel educativo, el nivel social, el rol que desempeña cada uno dentro de sus actividades, entre otros.

Uno de los factores que influye en el autoconcepto es el rol que el sujeto desempeña debido a que la influencia del "yo" dependerá de la autodiferenciación, ya que ésta se refiere a la forma en cómo un individuo se percibe diferente a las demás personas, en relación a su personalidad y al rol que desempeña. En algunas sociedades, desde el nacimiento se designa un rol y una posición -que dependerá con frecuencia del estatus de la familia- que determinará la autoidentidad y la conducta del individuo. A diferencia de otros grupos en los cuales al nacer los sujetos se vuelven "uno más" entre la multitud desarrollando con esto poco sentido de individualidad o de sí mismo. En otros grupos sociales la autoidentidad parece de naturaleza más colectiva que individual.

A pesar de los cambios en la apariencia física las metas, los valores, los roles conductuales y otros aspectos del "yo", se mantiene un sentimiento de continuidad a través del tiempo. Cada uno tiende a pensar en sí, básicamente igual, en cuanto a que hoy es el mismo "yo" que era ayer y que será mañana. El sentido de continuidad entre el pasado, el presente y el futuro contribuye a la estabilidad ulterior de la autoidentidad (Coleman, 1977).

Cada persona no desempeña un sólo rol social sino varios, y a veces puede llegar a sentir que posee varios "yoes" diferentes; por ejemplo, una mujer puede desempeñar los roles de esposa, madre y ejecutiva de una empresa, cada uno con demandas y expectativas diferentes, por lo que se encontraría que las acciones de la

persona en ciertos momentos serían increíblemente variadas, presentando con esto una diversidad del rol que son extensiones del autoconcepto. Estos roles deben integrarse dentro de uno "maestro" coherente de cierto tipo, o de lo contrario, el individuo tendrá dificultades para formarse un claro y aceptable sentido de autoidentidad (Jesús, 1990).

Estrechamente relacionado con la identidad está la función del trabajo de autoevaluación que tiene la capacidad de asegurar al individuo respecto a su capacidad para dominar al "yo" y el ambiente. La mayoría de las situaciones de trabajo ofrecen retroalimentación continua sobre la propia capacidad para actuar satisfactoriamente. En la medida en que se pueda enorgullecer de la capacidad y significancia del propio trabajo, el autoconcepto puede aumentar (Coleman, 1977).

Como se puede observar, a través de los argumentos teóricos anteriores, en el autoconcepto influyen varios factores que a su vez se encuentran relacionados íntimamente con otras variables. Tratar de retomar cada uno de estos factores es un trabajo muy complejo, puesto que dentro de cada uno de ellos se encuentran relacionados más elementos.

Finalmente, se puede decir que Johnson (1972) considera que aquellas personas que son especialmente "significativas" para el individuo influirán en gran medida sobre su autoconcepto mientras

que las respuestas de otros, relativamente insignificantes para el individuo, surtirán poco efecto en el mismo (Oñate, 1989).

2.7 INVESTIGACIONES ACERCA DEL AUTOCONCEPTO.

Dentro del ámbito laboral de la Psicología se han realizado múltiples investigaciones en relación al autoconcepto por lo que en el presente apartado se pretende revisar algunas de éstas.

En una investigación acerca del concepto del maestro y autoconcepto del alumno, donde se analiza la percepción que el alumno tiene del maestro y su influencia en su autoconcepto. Participaron en el estudio 200 estudiantes de sexto grado de primaria de escuelas públicas y privadas de ambos sexos, entre 9-14 años de edad.

Los instrumentos que se utilizaron fue la escala de autoconcepto para niños de Andrade y Pick (1986) y la escala de concepto de maestro elaborada por Andrade.

Los resultados obtenidos fueron que el concepto de maestro está relacionado con el autoconcepto del niño y específicamente con su concepto de estudiante (Muñiz y Andrade, 1990).

En el estudio de celos y autoconcepto se analizó la relación entre estas dos variables y sus diferencias con las variables sociodemográficas. La muestra fue de 181 sujetos estudiantes

universitarios de diversas carreras de ambos sexos entre 17-42 años de edad; se utilizaron como instrumentos la escala de autoconcepto La Rosa (1986) y para evaluar los celos el inventario multidimensional de Díaz, Rivera y Flores, además se incluyeron preguntas sobre datos generales.

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que existe relación entre celos y autoconcepto, presentándose sólo en algunos factores y en forma diferencial para hombres y mujeres. En los hombres se observa que hay mayor dolor cuando el sujeto se percibe más amoroso y cariñoso. Los sujetos que son introvertidos tienden a experimentar dolor ante la posible pérdida de la pareja, el que siente enojo no es un sujeto afectuoso ni cariñoso, no presenta una salud emocional estable. Por otro parte el sujeto que se percibe como frío y odioso es más egoísta y posesivo, ya que el estar preocupado por sí mismo desatiende a su pareja. Los hombres que tienen puntuaciones altas en la intriga se perciben más deprimidos y tristes así como groseros, agresivos y temperamentales, todos éstos indicadores de baja salud mental.

Por su parte la mujer que se percibe leal, honesta, que enfatiza la fidelidad y que es capaz e inteligente, indican un autoconcepto alto.

Se observó, en términos generales, que los sujetos que se perciben con características físicas negativas (gordo, feo, delgado, enfermo y bajo) también se perciben con características negativas en las escalas de autoconcepto y celos, son más egoístas, sienten más intriga y menos confianza. En cuanto a edad y celos se encontró que

a menor edad se presenta más dolor e intriga en la relación. Finalmente se encontró una relación lineal con algunas de las escalas, ya que a mayor tiempo en la relación se observa mayor dolor, egoísmo, posesión y enojo, presentándose más en las mujeres que en los hombres, por miedo a perder la pareja por la creencia de no encontrar otra (Rivera y Díaz, 1990).

En otra investigación se estudió el autoconcepto: en función de elecciones vocacionales, en este trabajo se aplicó a 1402 estudiantes de la licenciatura de dos Universidades distintas de la ciudad de México, que pertenecían a una de las cinco áreas generales de estudio en que se clasifican las carreras de licenciatura: Humanidades Clásicas, Disciplinas Sociales, Económico-administrativas, Ciencias Químico-biológicas y Físico-matemático. Se utilizaron tres cuestionarios uno de datos personales, inventario de roles sexuales de Bem y el inventario de autoconcepto La Rosa.

Se compararon las medias de los sujetos de cada una de las cinco áreas; los sujetos del área de Humanidades Clásicas obtuvieron un autoconcepto más bajo que las demás, al igual que las mujeres en el análisis por sexo con el resto de la población; cabe aclarar que en esta área la mayoría son mujeres, lo que coincide que el autoconcepto es más alto en los hombres que en mujeres.

Asimismo, se efectuó un análisis entre las diferentes carreras de cada área donde se excluyó a las disciplinas sociales por el número de sujetos desigual que presentó, únicamente se encontraron

diferencias en el área de Químico-biológicas siendo que los sujetos de Psicología en conjunto tuvieron un mejor autoconcepto que los de Medicina y Veterinaria.

Los datos de esta investigación demuestran que el autoconcepto de los estudiantes de licenciatura también varió entre áreas y carreras, aunque en un grado muy moderado (Acuña y Bruner, 1992).

En una investigación para conocer las variables de autoconcepto y empatía se utilizó una muestra de 342 estudiantes universitarios de las carreras de Psicología, Arquitectura e Ingeniería, se les aplicó dos escalas, la multidimensional de empatía de Díaz, Andrade y Nadelsticher (1985) y el diferencial semántico de La Rosa J. (1986).

Los resultados obtenidos fueron que a mayor compasión empática (simpatía y compasión hacia otros), mayor sentimientos interindividuales (el otro es el "objeto" de los sentimientos personales), más salud emocional (noble, pacífico, reflexivo), mayor sociabilidad afiliativa (forma positiva de relacionarse con los demás) más sociabilidad expresiva (extrovertido, comunicativo) mayor accesibilidad (comprensivo, tratable) se percibe más ético (congruencia con los valores personales), más ocupacional (funcionamiento y habilidades en su trabajo) y con mayor iniciativa. Por otro lado a mayor perturbación propia se perciben con mayor sociabilidad expresiva (introvertido, callado, reservado) menos ocupacional (incumplido, incapaz, flojo) y con menor

iniciativa (pasivo, miedoso) y menor salud emocional (temperamental, ansioso). Con respecto al autoconcepto se encontraron diferencias sólo en tres factores, observando que para el factor emocional dos las mujeres se perciben más afectuosas, cariñosas, tiernas, etc. que los hombres. En relación al factor emocional tres, los hombres se perciben más nobles, pacíficos, estables, generosos, etc. que las mujeres, para el factor de iniciativa se perciben más dinámicas, dominantes, activas que los hombres.

No se encontraron diferencias significativas por carrera ni en el autoconcepto, ni en empatía. En conclusión, la empatía es independiente del autoconcepto, la única correlación significativa indica que aquellos que se dan cuenta de las emociones de los demás tienen mayor salud emocional, es decir, aquellos que conocen mejor a los demás también se conocen a sí mismos (Rivera y Díaz, 1992).

En la siguiente investigación del autoconcepto social del sí mismo en la rehabilitación del farmacodependiente, consistió en destacar la importancia del proceso de construcción social de conocimiento en el usuario de drogas con respecto a sí mismo, a su adicción y a la familia, así como la importancia de su rehabilitación. La investigación se realizó con una submuestra de la población de jóvenes usuarios de drogas que asistieron a tres centros de rehabilitación en la ciudad de México. Los jóvenes eran principalmente de sexo masculino y sólo dos casos fueron mujeres; sus edades fluctuaban entre los 13-26 años de edad y pertenecían en

su totalidad al sector popular urbano. En el estudio se observó el papel que tiene la representación del usuario con respecto a sí mismo y a la adicción, puede ser muy útil en el campo del tratamiento ya que permite dinamizar las posibilidades de cambio y de acción a partir del paciente mismo desde un punto de vista autosujetivo y no como simple actor pasivo, receptor de las normas sociales, lo cual implicaría asumir la recuperación en base al sometimiento de las normas establecidas por la familia y en general por la sociedad (Mora, Matera, Nava, Pérez y Suárez, 1992).

En la investigación que se realizó acerca de las expectativas como explicación del autoconcepto, se aplicó a 137 niños entre 7 y 14 años de edad, la escala de autoconcepto de Piers-Harris adaptada para la población de Chihuahua y cuestionarios sociodemográficos, los cuales se aplicaron a los niños que conformaron la muestra, así como a sus padres profesores y amigos, con la finalidad de detectar las expectativas que se generan en dichos grupos sociales.

Se observaron los siguientes resultados: las expectativas de los amigos no influyen para que el autoconcepto cambie en el niño, mientras que las expectativas de los padres y profesores son significativos para variar el autoconcepto del niño (Servin, 1992).

En un estudio sobre la influencia de la situación familiar en el autoconcepto y seguridad. Borel (1964) sugiere que la seguridad está íntimamente relacionada con el autoconcepto. La muestra estuvo conformada por dos grupos: uno de 30 niñas que vivían con sus

padres y hermanos únicamente y el otro con 30 niñas que vivían en una casa hogar ambos grupos fluctuaban entre 9-15 años de edad. Se les aplicaron dos escalas: la de autoconcepto (Piers-Harris) y la de seguridad de Maslow. La hipótesis comprobó que había una relación directa entre el autoconcepto y la seguridad. La conclusión a la que se llegó es que no existen diferencias significativas en el autoconcepto y seguridad, mostrándose por tanto en ambos grupos homogeneidad en las variables (Gómez, 1992).

La forma de evaluar el autoconcepto se ha enfocado a la teoría de las actitudes como se ha visto en las anteriores investigaciones, ya que los instrumentos que más frecuentemente se han utilizado para medirlo han sido las escalas tipo Guttman y Likert como son los casos de la prueba de Rosenberg (1965) y la prueba Fitts (1965), mejor conocida como la escala de Tennessee en las que los investigadores proponían y aplicaban a los sujetos todas aquellas "cosas" que se consideraban tenían relación con el autoconcepto, contando sólo con una base teórica, y solicitaban una mínima participación de los sujetos para llevar a cabo la construcción de los instrumentos. Ante esa problemática, La Rosa (1986) actúa de manera diferente y construye un instrumento para evaluar el autoconcepto partiendo de las asociaciones libres que los sujetos hacen acerca de este constructo teórico, el cual concluye con cuatro dimensiones básicas que son: la social, emocional, ocupacional y ética que atestiguan acerca de la unidad fundamental del ser humano (Valdez y Reyes, 1992).

Se ha venido manejando a lo largo del desarrollo del tema que el autoconcepto se forma a través de la relación que el individuo tiene con su medio social, el cual está conformado por normas, roles, premisas, etc. de una cultura en específico por lo que en este estudio se retoma el instrumento creado por La Rosa (1986) que es una escala multidimensional la cual incluye aspectos sociales, emocionales, éticos y ocupacionales del autoconcepto del mexicano. La escala cuenta con validez y consistencia interna por lo que mide un constructo global del autoconcepto. Entre sus dimensiones se encuentra la ocupacional elaborada en base a la experiencia personal de los sujetos que participaron en su construcción, una de sus ventajas es su generalidad que permite la evaluación del estudiante, profesionista y trabajador. Permitiendo con esto una relación estrecha con el papel que juega el individuo con respecto a la capacitación, debido a que ambos se dan en el ámbito laboral.

Otro de los instrumentos que miden también autoconcepto es el de Tennessee (1965) que se ha utilizado en otras investigaciones, sin embargo, en esta ocasión se eliminó la posibilidad de aplicarla debido a que su origen es norteamericano, y en su traducción se tuvieron que adaptar expresiones extranjeras que fuesen equivalentes al español, presentando por lo tanto características diferentes a la cultura mexicana; además de tener varios años sin modificarse.

La escala sólo se clasifica en tres dimensiones: 1) identidad o autoconcepto (lo que soy), 2) autosatisfacción o autoestima (cómo me siento) y 3) autocomportamiento (lo que hago), que a su vez se subdivide en seis aspectos: el físico, ético-moral, personal, familiar, social y de autocrítica (Oñate, 1989).

A diferencia de la escala de La Rosa, el Tennessee maneja el aspecto físico, que según el estudio de La Rosa en México no presenta una correlación estrecha entre este factor y el autoconcepto. Por otra parte el Tennessee no incluye una dimensión ocupacional y no se encuentra validado en la cultura mexicana, siendo estos elementos importantes para no utilizar este instrumento.

El tema de autoconcepto es relevante dentro de la formación de la personalidad. La finalidad del presente trabajo fue conocer la diferencia en el autoconcepto entre el personal capacitado, y el no capacitado. Por tal motivo, en el siguiente capítulo se analizará el tema de la capacitación.

C A P I T U L O I I I .

L A C A P A C I T A C I O N

Uno de los aspectos importantes en toda institución laboral es que sus trabajadores adquieran una capacitación que pretenda ser adecuada, ya que de ésta dependerá la efectividad en las actividades que realicen los empleados.

La capacitación no se parece a ninguna de las otras estrategias que la gerencia hace por sus empleados. Es una experiencia especial ya que a la mayoría de los adultos que trabajan les agrada porque además de ser interesante, en ocasiones es divertida y los alejan de las responsabilidades continuas de trabajo; quienes asisten a cursos, por lo general salen con una impresión favorable y normalmente piensan que es útil. Sin embargo, por su parte las empresas esperan que el resultado de la misma no sea tan sólo una buena impresión, desean tener la seguridad de que sirve, es decir, que les permita a los trabajadores adquirir el comportamiento necesario para cumplir con su trabajo.

Miner (1965) revisó cuidadosamente algunos estudios sobre capacitación y concluyó: 1) que se han realizado un gran número de investigaciones acerca de las repercusiones de la capacitación, 2) la mayoría de éstas dan prueba positiva de cambios en el

comportamiento, pero solamente a corto plazo, no permanentes, 3) el cambio que ocurre más fácilmente como resultado de la capacitación es el de las actitudes y 4) aproximadamente el 80% de los estudios sobre la eficacia de la capacitación, presentaron resultados significativos que confirman su utilidad (Nash, 1988).

El ser humano puede cambiar su conducta por medio de la capacitación, la formación y el medio ambiente, ya que es un ser libre y actúa en función de su voluntad; se mueve al menos en tres dimensiones: la corporal, la intelectual y la emotiva (Pinto, 1990).

En el presente trabajo se consideró importante tener una visión amplia de los diferentes panoramas que éste tiene. Para tener una base sólida de esta investigación es necesario mencionar algunos de los antecedentes relacionados con la capacitación.

3.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

El fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos, los aprendices la estructura de gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la educación actual; desde la era industrial aparecen

innumerables organizaciones cuyas metas son lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible. En Estados Unidos de Norteamérica en 1915 aparece un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar llamado "Método de los cuatro pasos" que incluye: mostrar, decir, hacer y comprobar.

A partir de las dos guerras sufridas en este siglo se originó el desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación, estos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana especialmente al de la industria. Fue en 1940 cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debería de ser una función organizada y sistematizada en la cual la figura del instructor adquiere vital importancia; hace aproximadamente veintiocho años que en México las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la capacitación (educación) y desde entonces se han creado diversos institutos de capacitación a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en esta área (Siliceo, 1981).

En la actualidad la capacitación juega un papel importante dentro de las empresas, porque de ella depende no sólo su 'imagen sino también el nivel de competitividad que pueda ofrecer en el mercado productivo y de servicio. Por tanto es necesario revisar las definiciones que algunos autores hacen para aclarar este concepto.

3.2 DEFINICIONES

Para tener una comprensión más amplia de lo que es la capacitación, a continuación se mencionarán algunos de los diferentes significados de este concepto:

"Gamboa Valenzuela (1979) define la capacitación como el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes indispensables para realizar, eficientemente, las actividades de una área de trabajo" (citado en Valencia, (1982); pág.19).

"Para Patiño Peregina (1979), la capacitación es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo" (citado en Valencia, 1982; pág.19).

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientadas hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (Siliceo, 1981; pág.20).

Calderón menciona que la capacitación es el "Proceso mediante el cual se llevan a cabo una serie sistematizada de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades

y mejorar actitudes en los trabajadores, con el propósito de conjugar por una parte la realización individual que se reflejará en ascensos dentro de la jerarquía de la organización, con el correlativo mejoramiento, y por la otra con la consecución de los objetivos de la empresa" (Calderón, 1982; pág.127).

"La capacitación: acción destinada al desarrollo de aptitudes y a la adquisición de conocimientos de carácter teórico, científico y administrativo que le permitan al trabajador desempeñar más adecuadamente las labores de su puesto y estar mejor preparado ante las oportunidades de promoción y ascenso que se le presenten" (Martínez, 1984; pág.3).

"Capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador" (Grados, Portales y Generación 81-85, 1985; pág.12). Años después menciona que la "capacitación es proporcionar al trabajador los conocimientos necesarios y requerimientos para el puesto a desempeñar" (Grados, 1988; pág.66).

Para Arias Galicia, la capacitación es la "Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo" (Arias, 1989; pág.319).

"La capacitación es el proceso de enseñanza-aprendizaje que pretende modificar la conducta de las personas en forma planeada y conforme a objetivos específicos" (Pinto, 1990; pág.7).

Capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo, que se adquiere a través de la instrucción con el fin de desarrollar habilidades y actitudes. Cabe aclarar que esta definición es el resultado de un análisis de las anteriores en donde se conjugaron los elementos relevantes, considerándola útil y clara para incluirla en la escala que se aplicó.

El término de adiestramiento se ha confundido en varias ocasiones con la capacitación, sin embargo, el adiestramiento está más orientado al desarrollo de habilidades y destrezas manuales, dejando de lado el aspecto tanto teórico, cognitivo y emotivo de los participantes, aspectos que son retomados conjuntamente por la capacitación (Guvenc y Botter, 1985).

Como se puede observar en las definiciones que se describieron, la capacitación pretende un cambio integral en el trabajador y al mismo tiempo un desarrollo en el ámbito institucional, por lo que en el siguiente apartado se analizará la aportación teórica que hace la administración en referencia a este término.

3.3 TEORIAS

La administración ha aportado diversas teorías que explican la función de los recursos humanos de manera diferente de acuerdo con la importancia de la estructura, la tarea y las relaciones humanas dentro de la organización.

Estas teorías han impactado de manera distinta a la capacitación, en tanto que cada una de ellas se dirige a diferentes niveles o áreas, asignándole un propósito preciso de acuerdo con los valores y con la noción de organización a la que responde (Pinto, 1990).

TEORIA CLASICA

Las primeras teorías científicas de la administración que se desarrollaron a principios de siglo empiezan a gestar como consecuencia de la revolución industrial, debido al crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas, creando la necesidad de incrementar la eficiencia y competencia de las mismas. Esta situación prevaleció y se fue agudizando enfrentando a las empresas a problemas tales como:

- Bajo rendimiento de la maquinaria
- Insatisfacción general de los trabajadores
- Competencia excesiva pero con tendencias poco definidas

Frederick W. Taylor y Henri Fayol representantes de la teoría clásica de la administración con el propósito de dar solución a esta problemática, desarrollan planteamientos encaminados al logro de la máxima eficiencia de los recursos con que cuentan las empresas, poniendo énfasis en los humanos.

Taylor dio origen a la escuela de la administración científica, la cual se centra en el análisis de las funciones que permiten reducir el tiempo de producción al fijar el tiempo estándar para la ejecución de las operaciones. La selección de los recursos humanos y la organización del trabajo se basaron en el estudio de tiempos y movimientos a fin de hacer más eficiente a la organización, de tal manera que el entrenamiento de los recursos humanos estuvo encaminado hacia la especialización del trabajador, los cuales aprendieron la forma de ejecutar el trabajo observando a sus compañeros de más experiencia.

Por otra parte la preocupación básica de Fayol, fue aumentar la eficiencia de la empresa mediante la forma y disposición de los órganos componentes de la organización y de sus interrelaciones. de ahí que su teoría se denomine anatomista fisiologista; desde este punto de vista se ve al hombre como un apéndice de la máquina que debe poseer capacidad técnica para ejecutar las operaciones que le corresponden, el entrenamiento se centra en el desarrollo de habilidades y destrezas que permiten al trabajador funcionar eficientemente.

En síntesis, la teoría clásica tiene como objetivo principal lograr la eficiencia a través de la mecanización de las funciones y la rigidez de la estructura de la organización.

TEORIA HUMANISTA

Con la primera Guerra Mundial, la depresión económica de 1929 y los aportes de la psicología del trabajo, se dio lugar a un nuevo enfoque que surge como reacción de oposición al tradicionalismo de la teoría clásica: la teoría humanista, la cual se fue conformando con los aportes de las escuelas de transición en la administración, que rescataban la importancia del conocimiento de las necesidades y características de los seres humanos que forman la organización. La escuela de las relaciones humanas desplaza su atención del análisis de la tarea y del proceso productivo a las relaciones humanas.

Ordwe Tead en 1929, con base en el análisis de la psicología de las operaciones y del conocimiento de la naturaleza humana, propone que la organización tenga un carácter democrático donde el administrador sea un profesional y un educador que influya en la conducta de la gente.

En la escuela de las organizaciones Mary Parker Follett, considera que las empresas son ante todo organizaciones humanas y sus

problemas básicos son siempre de relación, de ahí que la administración pretendiera orientarse a la comprensión de las necesidades y características de las personas que forman parte de la empresa ya que sólo así podría ser posible integrarlas.

Chester Barnard fue uno de los primeros en considerar a la organización como un sistema de actividades sociales coordinadas, que implicaba la integración de un grupo de personas capaces de comunicarse y de contribuir con sus acciones al cumplimiento de un objetivo en común.

La escuela de las relaciones humanas surge en 1930 en los Estados Unidos, a partir de las conclusiones obtenidas por Elton Mayo y sus colaboradores donde se retoman los aportes de la psicología dinámica de Kurt Lewin que sirvieron de base para identificar las funciones y componentes de la organización, que considera que cada individuo procura ajustarse a otros individuos y a otros grupos pretendiendo ser comprendido, bien aceptado y participar para atender los intereses y aspiraciones más inmediatas, y es a partir de la comprensión de la naturaleza de esas relaciones, como el administrador obtendrá los mejores resultados de sus subordinados.

En estas escuelas el entrenamiento estuvo enfocado al desarrollo de las capacidades de los administradores para que se convirtieran en líderes de grupos y motivaran a los trabajadores para el logro de un objetivo común.

La teoría humanista busca, en síntesis, corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo a través del reconocimiento de la importancia de los recursos humanos en la organización y de la necesidad de dirigirlos en base al liderazgo y no a la autoridad.

TEORIA ESTRUCTURALISTA

Esta se gesta en el transcurso de la segunda Guerra Mundial y retoma los aportes de Max Weber, quien estudió la organización desde el punto de vista funcionalista preocupándose por la relación entre los medios y los fines de la organización.

Para Weber, la burocracia es la institución social que debe coordinarse con base en la planeación y en la delimitación de las responsabilidades y de la autoridad; considera que el trabajo se realizaría de manera más efectiva si éste se divide, de acuerdo con una jerarquía de funciones delimitadas con normas y reglamentos que definan los derechos y deberes de sus participantes.

Para la escuela burocrática de la administración, la organización es un sistema social donde se buscan deliberadamente los medios para alcanzar los fines propuestos; por tal, el entrenamiento ha de dirigirse a los gerentes para que planifiquen, organicen y establezcan los métodos que hagan más racional la relación entre los medios y los fines.

La escuela estructuralista retoma los aportes de Levy Etrauss y Radcliffe-Breown. Para esta escuela es una unidad social grande y compleja, donde interactúan muchos grupos sociales que son compatibles con alguno de los objetivos de la organización, pero incompatibles con otros. En este tipo de organización el hombre debe poseer una personalidad flexible con alta resistencia a la frustración y capacidad para dejar de lado las recompensas sin perder su deseo de realización ya que tiene que participar simultáneamente en varias organizaciones; aquí el entrenamiento tiene como propósito lograr que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente con sus compromisos.

TEORIA NEOCLASICA

Surge después de la segunda Guerra Mundial como una reacción de oposición a la enorme influencia de las ciencias del comportamiento en el campo de la administración que descuidaban los aspectos económicos y técnicos de la organización.

Esta teoría hace énfasis en la definición de objetivos organizacionales y en los medios para evaluar el desempeño; el entrenamiento debe tener como fin el incremento de resultados y se dirige básicamente a los gerentes en las tareas de organización, planeación y control.

TEORIA BEHAVIORISTA

Aparece en los cincuenta y retoma los trabajos desarrollados por Kurt Lewin sobre dinámica de grupos, los de George Homans sobre sociología funcional y de Herbert Simon sobre comportamiento administrativo.

La organización es para la escuela Behaviorista un sistema de decisiones donde el individuo participa de manera racional y consciente, es un individuo capaz de opinar, tomar decisiones y resolver problemas, que busca la manera más satisfactoria de hacer su trabajo a través del esfuerzo organizado.

En la escuela del desarrollo organizacional (1962) se da fusión de dos tendencias organizacionales: el análisis estructural y el de comportamiento humano; para ella la organización es un sistema complejo con una cultura propia y con un sistema de valores que determinan los canales de información y los procedimientos de trabajo; es un esfuerzo educativo encaminado a cambiar actitudes, valores, comportamientos y estructura. Considera que el hombre tiene aptitudes para la productividad y que éstas pueden permanecer estáticas si el ambiente en el que se desarrolla le es restringido, hostil y le impide el crecimiento de sus potencialidades.

TEORIA SISTEMICA

Retoma los aportes de las matemáticas y la cibernética, la teoría de sistemas define a la organización como una estructura autónoma con capacidad para comprender sus interacciones y tomar decisiones adecuadas para la estructura en su totalidad.

El entrenamiento se presenta como uno de los factores que contribuyen a mantener el equilibrio al atender el subsistema de los recursos humanos y se dirige a las áreas donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones e impiden lograr objetivos.

Esta revisión de las teorías de la administración muestran cómo ha evolucionado la función de la capacitación, adaptándose a las condiciones y exigencias del contexto económico, político y social en que se ha desarrollado (Pinto, 1990).

3.4 BASE LEGAL DE LA CAPACITACION

Dentro del ámbito social son muchos los aspectos que se consideran en el ordenamiento de la Constitución Política, ya que para que una sociedad pueda desarrollarse de forma adecuada debe existir una legislación, la cual le permita a toda persona, ejercer sus derechos y obligaciones (Martínez, 1984).

En lo referente a los derechos toda persona debe poseer un trabajo digno y socialmente útil; para que esto se dé, es recomendable otorgar desarrollo a las personas y qué mejor si es mediante la capacitación laboral ya que con ésta se puede preparar al trabajador para su mejoramiento en las actividades que tiene que realizar, así como en lo personal.

En México la obligación es exactamente igual para todas las empresas, los patrones tienen que capacitar a su personal sin que influya ni la rama de actividad económica ni el tamaño. El hecho de que las empresas cuenten con la posibilidad de presentar los planes y programas de capacitación y adiestramiento, de manera conjunta, ya sea para toda una rama industrial o para un grupo de empresas, no modifica de manera alguna dicha obligación. En consecuencia la empresa tiene que adiestrar y capacitar al personal en los términos que ha definido la Ley Federal del Trabajo (Mendoza, 1991).

Para dar constancia a lo mencionado, es fundamental señalar los artículos donde se establece lo referente a la capacitación en la Ley Federal del Trabajo, la cual está dividida en dos apartados:

El apartado "A" que se refiere a las diversas relaciones laborales de todo aquel que presta un servicio a otro en el campo de la producción económica y fuera de éste. El cual es aplicable a los trabajadores que prestan sus servicios a la denominada iniciativa privada, es decir, las instituciones descentralizadas del Gobierno Federal.

El apartado "B" que rige exclusivamente las relaciones de trabajo entre el Estado y sus servidores, o entre los Poderes de la Unión, y el Gobierno del Distrito Federal con sus trabajadores, exceptuando a las Fuerzas Armadas. Se reglamenta el apartado B el cual fue abrogado posteriormente para ser sustituido por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado (Ramírez, 1992).

A continuación se mencionarán algunos de los artículos que se refieren a la capacitación: (Muñoz, 1981).

Artículo 132. Son obligaciones de los patrones...

... Fracción XV - Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del capítulo III bis de este título...

Capítulo III Bis.-De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo, que le permita elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objetivo:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 153-G. Durante el tiempo en que el trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Artículo 153-H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y de más actividades que conformen parte del proceso de capacitación o adiestramiento.

II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos y,

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos (Trueba, 1990).

Cada empresa formará Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento que estarán integradas por igual número de representantes tanto de trabajadores como de la patronal, quienes vigilarán la instrumentación, operación y procedimientos de la capacitación y el adiestramiento. Las cláusulas relativas a esto, deberán incluirse en los Contratos Colectivos de Trabajo y una vez revisadas, se procederá a elaborar los planes y programas que se presentarán a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su aprobación, dentro de los quince días siguientes a la celebración del mismo (Grados, 1988).

Existen otros artículos referentes a la capacitación, pero algunos están más enfocados a los trámites que se deben realizar como: registro de los cursos, expedición y validez de constancias, etc.,

considerados secundarios en esta ocasión. Pero lo que sí es conveniente mencionar, es que a partir del decreto establecido en 1970 respecto a las obligaciones patronales de capacitar a los trabajadores, se le ha dado mayor importancia a la capacitación, pues se ha comprobado que mediante el resultado se obtienen mayores beneficios tanto para el patrón como para el trabajador, ya que la capacitación procura estimular el desenvolvimiento de los trabajadores y por consiguiente de las empresas, ayudándoles a efectuar sus tareas en forma eficiente y con mayor facilidad, logrando con ésta una superación personal (Lee, 1985).

3.5 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION

Desde 1978, año en que la capacitación se elevó a rango de derecho social, las empresas han capacitado a su personal por múltiples razones; por obligación legal, por estar a la moda, por impacto curricular, por obligación contractual, por ejercer y justificar un presupuesto, o simplemente por pretexto, por mantener a la gente ocupada, por premio o castigo. Pero también se capacita con base en necesidades específicas, para actualizar a los trabajadores en la aplicación de una nueva tecnología, para ocupar nuevos puestos, y en general, para el desarrollo de las personas y el mejoramiento de las organizaciones. En suma la capacitación se ha utilizado lo mismo como un medio puramente cultural, que como una forma de entrenamiento, un instrumento de manipulación o una estrategia de productividad (Pinto, 1990).

La capacitación del hombre entendida inicialmente como un proceso de actualización de conocimientos, adquiere en el presente una nueva dimensión, al concebirse como un proceso complejo de carácter integral, en el cual se procura el cambio en la conducta del individuo con el propósito de permitirle comprender no sólo su participación dentro del proceso productivo, sino también entender el fenómeno de cambio social y sus efectos, en las relaciones consigo mismo, con los demás y con su entorno físico, para ajustarse a él en la medida de lo posible (Mendoza, 1978).

El sentido trascendental de toda función educativa, llámesele capacitación o adiestramiento, es que debe tener la preocupación de preparar a la persona para que desempeñe en su grupo social el papel que le corresponde, formar al hombre para que lleve una vida normal, útil y de servicio a la comunidad, y que guíe el desenvolvimiento de la persona humana despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades. Todo esto constituye el objetivo esencial de la capacitación (Siliceo, 1981).

En general cuando se habla de capacitación, casi de manera instantánea se piensa en el trabajador como destinatario de ésta, y aún cuando es correcta esta asociación conlleva al serio riesgo de dejar de lado la esencia misma del trabajador: su condición de

ser humano, de individuo con características de personalidad específicas con un modo de pensar y sentir propio, determinado por el momento histórico y la situación socioeconómica que le ha tocado vivir.

Dado que la capacitación es un proceso totalizador repercute en forma directa en el desarrollo personal del sujeto al mismo tiempo que por ser éste un ente social dicha repercusión se traduce en cierta influencia a nivel grupal, que llevará a la modificación del tipo de relaciones que en él se establezcan pues en la medida en que se atienda el desarrollo integral del individuo, también se modificará la interacción de éste con su entorno social --incluido, por supuesto, el laboral-- haciéndola más activa, crítica y reflexiva (Varela, 1989).

Para detectar el papel que representa en la actualidad la capacitación en la dinámica de las empresas, es necesario situarnos en el contexto de la economía nacional e internacional. Con la nueva revolución científica que se originó hace algunas décadas, los países disputan una efectiva participación en el mercado mundial; nuevas tecnologías y el impulso al control de calidad le dan otro carácter a las relaciones comerciales. Por ello, para México es inevitable modernizarse y competir con otros mercados y así adentrarse a la vanguardia de la transformación mundial.

Estas exigencias han provocado que muchas empresas se vean en la necesidad de generar cambios profundos en su organización, ya que sólo sobrevivirán aquellas que tengan posibilidad de competir con mercancías extranjeras en el mercado internacional. El logro de este propósito depende de la conjugación de todos los recursos de la empresa, la parte más importante es el recurso humano, que además de aportar sus esfuerzos y conocimientos ha de tener una actitud sensible a la calidad, lo que implica la necesidad de dar impulso a la capacitación. A continuación se presentarán las metas que persigue este proceso (Pinto, 1990).

3.6 OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

Todo curso de capacitación tiene un objetivo a cubrir que es el de crear un cambio en el desarrollo del individuo aunque es conveniente aclarar que éstos sufren modificaciones dependiendo de las necesidades que requiere cada organización. A continuación se señalan:

- Proporcionar a los trabajadores de nuevo ingreso la ambientación a su medio laboral.
- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad así como proporcionar la información sobre la aplicación de nuevas tecnologías.

- Preparar al trabajador para ocupar una vacante en un puesto superior.
- Prevenir riesgos de trabajo.
- Incrementar la productividad.
- Mejorar actitudes y habilidades del trabajador (Muñoz, 1981).
- Motivar al capacitado a mejorar su desempeño.
- Ayudar al capacitado para que se presenten cambios (Cummings y Schwab, 1985).

Todos los objetivos señalados son importantes aunque en lo particular, para fines de la presente investigación interesan más aquellos relacionados con el cambio de actitud, mejoramiento en el desempeño de sus actividades y voluntad de cambio, ya que se piensa que para que realmente se dé un cambio favorable y real en el trabajador es importante crearle conciencia de lo que quiere cambiar de él.

La forma en que los objetivos mencionados se relacionan con la personalidad del trabajador, es la siguiente:

Forma trabajadores más capaces para desempeñarse eficazmente haciéndolos más competentes, desarrollando el juicio y criterio, lo que hace que el empleado adquiera seguridad en sí mismo fomentándole un valor positivo hacia su persona.

El aprendizaje adquirido a través de los cursos le benefician tanto a nivel laboral como familiar, modificando su forma de pensar, de actuar y de sentir.

Es una herramienta efectiva para generar la comunicación y participación, desarrollando la actitud para ampliar y mantener las relaciones interpersonales.

Brinda oportunidad para que la persona funcione como ser humano y no únicamente en calidad de elemento del proceso de producción. Es una variable que impacta al trabajador para lograr un cambio positivo adquiriendo una conciencia clara de las metas y logros a seguir, tanto en forma individual como organizacional.

Con referencia a los beneficios, se mencionan los siguientes:

En las organizaciones:

- Conduce a la rentabilidad y actitudes positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen y un medio ambiente estimulante que ofrezca el interés de una prueba por vencer.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.

- Mejora la relación jefe-subordinado.
- Ayuda en la preparación de guías para el trabajo.
- Auxilia a la comprensión y adopción de políticas.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a manejar bajos costos en muchas áreas.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

En el individuo dentro de la organización:

- Ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la asertividad y el desarrollo.
- Procura comprender que cada trabajador tiene un conjunto completo de necesidades, todas estas importantes tanto para su trabajo como para su vida.

Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.

Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.

Incrementa la satisfacción en el puesto.

Permite el logro de metas individuales.

Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Con respecto a las relaciones humanas internas y externas:

Mejora la comunicación entre grupos e individuos.

Ayuda a la orientación de nuevos empleados.

Proporciona información sobre las disposiciones oficiales en muchos campos.

Hace viables las políticas de la organización.

Alienta la cohesión de los grupos.

Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.

Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella (Werther y Davis, 1987).

3.7 PROCESO DEL SISTEMA DE CAPACITACION

Se han mencionado varios aspectos importantes de la capacitación, pero es fundamental abarcar los elementos que la constituyen debido a que éste es un concepto bastante amplio y complejo. Es amplio, porque retoma el proceso administrativo: planeación, organización, integración, ejecución y evaluación, como también aspectos de índole Legal. Es complejo, debido a que está inmerso en un sistema donde se pretende cambiar o modificar la conducta del participante, el cual está conformado por otro sistema complejo (Tyson y York, 1989).

A continuación se mencionarán algunos de los procedimientos y elementos del sistema de capacitación, basado en una secuencia de acciones relacionadas en forma lógica:

- a) Planeación: es decidir con anticipación que se va a hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo, y quién debe hacerlo; implica prever y seleccionar los cursos de acción a seguir.

Establecer los métodos para definir y evaluar la detección de necesidades de capacitación, es decir, conocer con exactitud las deficiencias del personal en el desempeño de las actividades basados en el análisis de puestos.

Establecer los objetivos de la capacitación en términos relacionados con el trabajo y especificar:

- a) Habilidades, conocimientos y actitudes requeridas.
- b) Métodos para evaluar el aprendizaje obtenido.

Determinar cómo se podrían remediar estas deficiencias a través de planes y programas, los cuales son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción determinado, así como los resultados expresados en términos numéricos ya sea de carácter financiero o de horas-hombre.

- b) Organización: es aquí donde se establece la estructura organizacional que soportará la ejecución de las actividades y el alcance de los objetivos. Los procedimientos y sistemas bien diseñados pueden agilizar el trabajo o pueden entorpecerlo si están muy centralizados o delimitados.
- c) Integración: es contar con los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros para que ofrezcan las condiciones óptimas y se dé el proceso enseñanza-aprendizaje y se produzcan los cambios de conducta planeados.

- d) Ejecución: es la puesta en marcha del sistema de capacitación que implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado en la realización de los eventos, así como supervisar que lo que se está haciendo, se haga según lo planeado.

- e) Evaluación: es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a lo planeado, implica la comparación de lo alcanzado con lo que se tenía así como la ponderación de los resultados para revisar cualquier elemento en proceso de capacitación (Tyson y York 1989, y Pinto, 1990).

Es importante mencionar que para que todo proceso de capacitación presente resultados positivos además de todas las fases ya mencionadas, se le adicione un seguimiento que pueda proporcionar retroalimentación, ya que la realidad ha demostrado que el participante (trabajador) de algún curso, al poco tiempo se frustra y decae su ánimo porque no encuentra apoyo en su jefe o en su grupo de trabajo, problema que debe atacar este concepto.

Dado el amplio panorama que ha adquirido la capacitación, ésta va más allá del simple carácter mecanicista que se le atribuye dándole un sentido más humanístico sin dejar de lado la preocupación por parte de las empresas de elevar la eficiencia y ser más productivas.

C A P I T U L O I V .

M E T O D O L O G I A

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

Sí el trabajo representa para el hombre el puente para lograr parte de su realización, éste debe de proporcionar motivación desarrollando la personalidad a través de una mayor cultura y así incrementar la productividad.

El hombre, ser espiritual cuya finalidad es perfeccionarse no sólo en la dimensión personal sino en el conglomerado social, demanda de la capacitación para conocerse a sí mismo, a la naturaleza y a la sociedad en la que se encuentra inmerso ayudándole ésta a tener un autoconcepto positivo.

Quando se ha sentido, con legítimo orgullo, el privilegio de poder ayudar a quien precisa de una orientación, de un apoyo para resolver un problema, de un estímulo... la vida personal cambia por dentro: los resortes internos de la personalidad agudizan las propias características, se define y perfila la valoración cultural y algo dentro del ser humano se proyecta en otras vidas, en otro ambiente, en una cálida y plena relación humana (Mendoza, 1978).

Uno de los análisis que realiza el presente trabajo es la desviación que se ha hecho con respecto a la capacitación, pues se encuentra disuadida al servir únicamente a fines como la productividad, perdiendo su calidad humana.

Mucho se ha mencionado que la capacitación pretende más que orientar y promover la perfección del ser humano, la manipulación para lograr los fines e intereses de las empresas dándole mayor importancia a los aspectos formales e institucionales, que a su contenido o función, que sin duda constituyen el aspecto más rico del fenómeno pedagógico (Siliceo, 1981).

Se debe de hacer frente al problema de la capacitación, ya que varias empresas carecen de seriedad y consistencia deberían tener, realizándose sólo como una simple imitación, o para cumplir con la obligación Legal sin hacer conciencia del compromiso que representa.

Por lo anterior, es importante plantear la siguiente pregunta:

¿Existen diferencias significativas entre el autoconcepto de personal capacitado y no capacitado?

4.2 OBJETIVO GENERAL:

Cóncocer las diferencias en el autoconcepto entre un grupo que ha asistido a cursos de capacitación y un grupo que no ha asistido a cursos de capacitación.

4.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Conocer el autoconcepto de un grupo de empleados que ha asistido a cursos de capacitación.
2. Identificar el autoconcepto de un grupo de empleados que no han recibido cursos de capacitación.
3. Comparar el nivel de autoconcepto de ambos grupos de empleados de la muestra.

Con base en los objetivos anteriores se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Existen diferencias entre el autoconcepto de un grupo de empleados que han asistido a cursos de capacitación y un grupo que no ha asistido a cursos de capacitación?

4.4 HIPOTESIS

- H0 No existen diferencias estadísticamente significativas entre el autoconcepto del personal capacitado y no capacitado.
- H1 Sí existen diferencias estadísticamente significativas entre el autoconcepto del personal capacitado y no capacitado.

4.5 DEFINICION DE VARIABLES

Variable Independiente: Capacitación. Es la adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. que se adquiere a través de la instrucción con el fin de desarrollar habilidades y actitudes (Arias, 1989).

En la presente investigación estuvo determinada por el grupo de empleados que cuando menos una vez hubieron asistido a cursos de capacitación; para el estudio no se tomó en cuenta el número de cursos ni el contenido de ellos, solamente su asistencia o no a éstos.

Variable Dependiente: Autoconcepto. Es la percepción que se tiene de sí mismo, específicamente las actitudes, sentimientos y conocimientos respecto de las propias capacidades, habilidades, apariencia y aceptabilidad social (La Rosa, 1986).

El presente estudio se basó en el puntaje obtenido del cuestionario de Autoconcepto de La Rosa, (1986).

4.6 METODO

Sujetos

Los sujetos que intervinieron eran empleados de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México, todos ellos pertenecientes al nivel operativo formando una población total de 200 trabajadores de base, los cuales se dividieron en dos grupos: 1) de capacitados (que asistieron cuando menos a un curso de capacitación), y 2) los no capacitados (aquellos que hasta el momento de la aplicación, no habían asistido a ningún curso). Una vez dividida la población, se utilizó un muestreo probabilístico a través de tablas aleatorias para determinar la muestra, la cual estuvo conformada por 70 empleados, 35 en cada grupo.

Instrumentos

1) Cuestionario de Datos Generales.- Se aplicó un cuestionario para obtener datos generales e información acerca de las personas que habían o no tomado cursos de capacitación en alguna ocasión. La información que se recopiló del sujeto fue: nombre, sexo, estado civil, edad, área a la que pertenece, escolaridad, categoría, horario, sueldo, si asistió a cursos de capacitación, número de cursos, lugar en donde los recibió, qué tipo de cursos y tiempo transcurrido en el que recibió el último curso. (ANEXO 1)

2) Escala de Autoconcepto de la Rosa

Elaborada por La Rosa (1986). Está constituida por cinco dimensiones importantes: 1) social, 2) emocional, 3) ética, 4) ocupacional y 5) iniciativa, conformada por un total de 72 reactivos que están contruidos sobre un continuo bipolar con 7 posibilidades de respuesta, donde: 1= Bastante, 2= Muy, 3= Poco, 4= Ni uno ni otro, 5= poco, 6= Muy y 7= Bastante. (ANEXO 2)

La escala de autoconcepto en su forma definitiva es el resultado de 5 estudios piloto y una aplicación final. Fueron 2,626 estudiantes universitarios de ambos sexos quienes participaron como sujetos para la construcción de la escala.

Se utilizó el formato de diferencial semántico, realizándose pruebas como la "t" de student para verificar el poder discriminativo de los reactivos y los resultados mostraron niveles de discriminación satisfactorios ($p=0.001$). También se realizaron análisis factoriales para verificar la validez de constructo y cálculos de consistencia interna (alpha de Cronbach) para cada una de las subescalas, así como de la escala global en donde se obtuvo una confiabilidad de 0.94.

A continuación se explicarán brevemente cada una de las dimensiones:

1) Social.- Está determinada por la percepción que se tiene de las interacciones y el grado de satisfacción o no satisfacción procedentes de estos mismos, esta constituida por tres subescalas: sociabilidad afiliativa, expresiva y accesibilidad las cuales configuran lo social.

2) Emocional.- Se refiere a los sentimientos y emociones que el individuo experimenta día a día como consecuencia de sus éxitos o fracasos, interacciones sociales y consecución de los objetivos vitales, se encuentra conformada por tres subescalas: estados de ánimo, sentimientos interindividuales o afectividad y salud emocional.

3) Etica.- Es el grado de congruencia o no congruencia con los valores personales y que son, en general, un reflejo de los valores culturales más amplios o de grupos particulares en una cultura determinada.

4) Ocupacional.- Hace mención al funcionamiento del individuo en su trabajo, ocupación o profesión y abarca tanto la situación del estudiante como la del trabajador.

5) Iniciativa.- Esta dimensión considera si el individuo cuenta o carece de iniciativa para la realización de todas las actividades humanas.

Procedimiento

La presente investigación se llevó a cabo en el área Administrativa de la Facultad de Economía de la Universidad Nacional Autónoma de México. Después de haber seleccionado la muestra de forma azarosa, mediante una tabla aleatoria, se procedió a la aplicación del cuestionario constituido en dos partes: la primera, pretendió obtener datos generales del trabajador y la segunda, la medición del autoconcepto mediante la escala de La Rosa.

4.7 TIPO DE ESTUDIO

Fue un estudio evaluativo, de campo, debido a que no se influyó en las variables de trabajo, es decir, no se introdujo ningún tratamiento para modificar el fenómeno en cuestión; y de campo, porque el instrumento se aplicó en escenarios naturales, esto quiere decir, donde laboraban las personas que formaron parte de la muestra.

4.8 ANALISIS DE RESULTADOS

Para conocer la distribución de las respuestas así como las características de la muestra, se aplicó un análisis de frecuencias; se calcularon también los índices de consistencia interna de las subescalas ocupacional, ética, social y emocional y de la prueba total; y para conocer las diferencias en las medias del autoconcepto entre el grupo que había asistido a cursos de capacitación y el grupo que no había asistido, se aplicó un análisis de varianza (ANOVA).

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1 Descripción de la muestra.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

De los 70 sujetos que conformaron la muestra, 70% (49) fue del sexo femenino y el otro 30% (21) masculino; respecto a la edad, el 48.6% (34) de la muestra fueron menores de 34 años y el 51.4% (36) mayores de 35. La información anterior, se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro I. Resultados por género y edad.

Sexo		Edad	
Mas.	Fem.	17-34	35-65
30.0% (21)	70.0% (49)	48.6% (34)	51.4% (36)

De acuerdo al estado civil el 70% de la población (49) eran casados, el 18.6% (13) solteros y el resto de la población, es decir, el 11.4% (8) representaban otros estados civiles (viudo, divorciado, unión libre).

De acuerdo a la escolaridad el total de la muestra fueron empleados de nivel operativo del área administrativa, de los cuales el 47.1% (33) cursó hasta secundaria, el resto 52.9% (37) con estudios de licenciatura.

El siguiente cuadro concentra la información mencionada:

Cuadro II. Estado civil y escolaridad de la muestra.

Trabajadores nivel operativo				
Estado civil			Escolaridad	
Casado	Soltero	Otros	Primar.-Secund. Incomp. Termin.	Bachi.-Licenci. Incompleto
70.0% (49)	18.6% (13)	11.4% (8)	47.1% (33)	52.9% (37)

Del total de la muestra, el 50% (35) asistió cuando menos una vez a un curso de capacitación; se encontró que de este grupo el 94.4% (17) había tomado de 1 a 6 cursos; el resto 5.6% (2) asistió a más de 6 cursos.

En relación al grupo que asistió a cursos de capacitación, el 71.4% (25) los tomó en diferentes dependencias de la Universidad Nacional Autónoma de México; el 17.2% (6) tomó los cursos tanto dentro de la Universidad como en otras instituciones independientes a ésta, y sólo el 11.4% (4) los recibió fuera de la UNAM.

El otro 50% (35) de la muestra no asistió a ningún curso de capacitación, al menos hasta el momento de la aplicación de la escala.

5.2 Análisis de la escala y sus dimensiones.

En el siguiente cuadro se considera la consistencia interna de cada una de las dimensiones, así como la de la escala global de Autoconcepto de La Rosa (1986).

Cuadro I. Dimensiones de la escala de Autoconcepto.

Dimensión	Número de Reactivos	Alfa
Toda la Escala	72	.9400
Social 1	8	.8449
Emocional 1	8	.8582
Social 2	8	.7696
Emocional 2	6	.7304
Ocupacional	7	.7730
Emocional 3	11	.7916
Etico	9	.8428
Iniciativa	4	.7104
Social 3	7	.8246

A continuación se presenta el análisis de varianza (ANOVA) de acuerdo con cada una de las dimensiones del autoconcepto, y con la característica de haber asistido o no a cursos de capacitación.

Cuadro II. Dimensión social

Variable	Social 1			Social 2			Social 3		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
Asistencia a cursos de capacitación	5.88			4.70			5.70		
		1.888	.174		1.727	.193		.822	.368
No Asistencia	6.14			4.38			5.89		

Cuadro III. Dimensión emocional

Variable	Emocional 1			Emocional 2			Emocional 3		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
Asistencia a cursos de capacitación	5.36			5.62			4.83		
		1.426	.237		.003	.960		.954	.332
No Asistencia	5.66			5.62			5.04		

Cuadro IV. Dimensión ocupacional

Variable	Ocupacional		
Asistencia a cursos de Capacitación	X	F	Sign.
	5.56		
		1.270	.264
No Asistencia	5.78		

Cuadro V. Dimensión ética

Variable	Etico		
Asistencia a cursos de Capacitación	X 5.97	F .586	Sign. .447
No Asistencia	6.12		

Cuadro VI. Dimensión de iniciativa

Variable	Iniciativa		
Asistencia a cursos de Capacitación	X 4.84	F 2.103	Sign. .152
No Asistencia	5.22		

En los siguientes cuadros se presentarán las diferencias más significativas que se encontraron por género (femenino-Masculino) tanto en personas que asistieron como las que no asistieron a cursos de capacitación.

Cuadro VII. Diferencias en la dimensión social por género en trabajadores que asistieron a cursos de capacitación.

Variable	Asistencia a cursos de Capacitación								
	Social 1			Social 2			Social 3		
Femenino	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
	5.93			4.96			5.74		
		.025	.874		5.502	.022		.132	.717
Masculino	5.76			4.14			5.61		

Cuadro VIII. Diferencias en la dimensión social por género en trabajadores que no asistieron a cursos de capacitación.

Variable	N o A s i s t e n c i a								
	Social 1			Social 2			Social 3		
Femenino	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
	6.11			4.52			5.90		
		.025	.874		5.502	.022		.132	.717
Masculino	6.21			4.03			5.87		

Cuadro IX. Diferencias en la dimensión emocional por género en trabajadores que asistieron a cursos de capacitación.

Variable	Asistencia a cursos de Capacitación								
Femenino	Emocional 1			Emocional 2			Emocional 3		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
	5.34	.465	.498	5.79	.984	.325	4.75	3.706	.059
Masculino	5.42			5.27			5.02		

Cuadro X. Diferencias en la dimensión emocional por género en trabajadores que no asistieron a cursos de capacitación.

Variable	No Asistencia								
Femenino	Emocional 1			Emocional 2			Emocional 3		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.	X	F	Sign.
	5.58	.465	.498	5.60	.984	.325	4.85	3.706	.059
Masculino	5.88			5.67			5.51		

Cuadro XI. Diferencias en la dimensión ocupacional por género en trabajadores que asistieron y no a cursos de capacitación.

Variable	Asistencia a cursos de Capacitación			N o A s i s t e n c i a		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.
Femenino	5.59	.000	.997	5.76	.000	.997
Masculino	5.50			5.85		

Cuadro XII. Diferencias en la dimensión ética por género en trabajadores que asistieron y no a cursos de capacitación.

Variable	Asistencia a cursos de Capacitación			N o A s i s t e n c i a		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.
Femenino	5.98	.000	.993	6.11	.000	.993
Masculino	5.96			6.13		

Cuadro XIII. Diferencias en la dimensión iniciativa por género en trabajadores que asistieron y no a cursos de capacitación.

Variable	Asistencia a cursos de Capacitación			N o A s i s t e n c i a		
	X	F	Sign.	X	F	Sign.
Femenino	4.79	.143	.707	5.20	.143	.707
	4.95			5.26		
Masculino						

5.3 Análisis descriptivo de los resultados.

Como se puede observar en los resultados obtenidos en la escala global (Social 1,2 y 3; Emocional 1,2 y 3; Ocupacional, Etica e Iniciativa) de la Escala de Autoconcepto de La Rosa (1986), no se encontraron diferencias significativas entre los trabajadores que asistieron cuando menos a un curso de capacitación, y los que no asistieron a ninguno.

De acuerdo a las diferencias por género se encontró que en la dimensión social 2, sí existen diferencias significativas entre las mujeres y hombres trabajadores de los dos grupos; los que asistieron a cursos de capacitación y los que no asistieron, presentando más elevado el autoconcepto las mujeres ($X=4.96$ y 4.52 de las que asistieron y no a cursos de capacitación respectivamente) lo que significa que: "producen buena impresión", son accesibles, agradables, extrovertidas, comunicativas, divertidas, desenvueltas, deshinibidas, expresivas, amigueras y sociables.

En la dimensión emocional 3, se encontró que los hombres presentan un nivel de autoconcepto más elevado, a diferencia de las mujeres en ambos grupos, de los que asistieron a cursos de capacitación y los que no asistieron, lo que se puede interpretar como: que los hombres se muestran tranquilos, reflexivos, estables, conciliadores, generosos y serenos, haciéndolos más pacíficos, calmados y nobles.

CAPITULO VI.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede afirmar que respecto a la dimensión social (afiliativa, expresiva y accesibilidad), los sujetos de la muestra tanto del grupo que asistió a cursos de capacitación, como los que no asistieron, no presentaron diferencias significativas; es decir, que ambos grupos muestran sociabilidad afiliativa, ésto quiere decir que tienen una forma positiva de relacionarse con los demás; sociabilidad expresiva, que son extrovertidos, comunicativos, desenvueltos. En general son sociables y expresivos; y accesibilidad, manifiestan confianza hacia los demás a través de su comprensión, son agradables y tratables.

Esto concuerda con los datos reportados por Maslow (1954), Alderfer y Mc Clelland (1962) quienes afirman que en las múltiples necesidades que el individuo intenta cubrir a través del trabajo, se encuentra la necesidad de afiliación o de relación, dado que las personas son seres sociales que interactúan con la familia, los amigos, supervisores y subordinados a fin de obtener placer al ser amados y evitar el dolor de ser rechazados por el grupo social donde se mueven. Y Byrne (1984) relacionado a ésto, señala que el

autoconcepto es la percepción de sí mismo; en términos específicos son las propias actitudes, sentimientos y conocimientos respecto a las capacidades, habilidades, apariencia y aceptabilidad social (La Rosa, 1986).

Sin embargo, se puede mencionar que la interacción social se ve afectada o que es diferente por el nivel de conocimiento que se adquiere a través de la capacitación, ya que de acuerdo con Varela (1989) esto repercute directamente en el desarrollo personal del sujeto con influencia a nivel grupal modificando el tipo de relaciones establecidas, ya que en la medida que se atiende el desarrollo integral de éste también se modificará la interacción con su entorno social, haciéndola más activa, crítica y reflexiva. En resumen, este proceso educativo mejora la comunicación entre grupos e individuos (Werther y Davis, 1987).

Respecto a los sentimientos y emociones que los sujetos experimentaron, los datos demostraron que no existen diferencias en ambos grupos (capacitados y no capacitados), ya que presentaron estados de ánimo positivos, sentimientos interindividuales e intraindividuales así como salud emocional. Igualmente mostraron los siguientes estados de ánimo: realizados, animados, optimistas y triunfadores; se consideran amorosos, afectuosos, cariñosos, tiernos, románticos y sentimentales y en cuanto a su sanidad son tranquilos, reflexivos, conciliadores, generosos, nobles, calmados y pacíficos.

Estos resultados se contraponen a lo que menciona Siliceo (1981) y Pinto (1990), debido a que la capacitación está orientada hacia un cambio principalmente conductual de actitudes y habilidades donde el individuo se mueve al menos en tres dimensiones: la corporal, la intelectual y la emotiva. El aprendizaje adquirido a través de los cursos le benefician tanto a nivel laboral como familiar, modificando su forma de pensar, actuar y sentir (Cummings y Schwab, 1985).

En relación a la dimensión ocupacional tanto en los sujetos que asistieron a cursos de capacitación como los que no asistieron, no obtuvieron diferencias significativas respecto al funcionamiento y habilidades del individuo en su trabajo, es decir, todos se presentaron cumplidos, capaces, inteligentes, responsables, eficientes, puntuales y trabajadores. En contraposición, Siliceo (1981) señala que el sentido fundamental de la capacitación es preparar a la persona para que desempeñe en su grupo social el papel que le corresponde, guiarle en su desenvolvimiento despertando y fortaleciendo su sentido de libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades. Por su parte, Werther y Davis (1987) mencionan que la capacitación ayuda a adquirir una conciencia clara de las metas y logros tanto en forma individual como organizacional.

No se encontraron diferencias significativas entre el personal que asistió a cursos de capacitación y el que no asistió de acuerdo a la dimensión ética, ya que ambos grupos mostraron congruencia con los valores personales tales como ser honestos, leales, sinceros, rectos y honrados. Esto se afirma cuando Tamayo (1982) dice que el autoconcepto es un proceso psicológico determinado socialmente que comprende el conjunto de percepciones, sentimientos, imágenes, autoatribuciones y juicios de valor referentes a sí mismo. Al respecto Coleman (1977) afirma que a medida que se aprenden los valores y las normas de la sociedad se comienzan a aplicar para autoevaluarse y en tanto el sujeto se encuentre dentro de las normas que ha aceptado, se sentirá satisfecho consigo mismo y merecedor del respeto de los demás; de lo contrario tenderá a sentirse indigno, devaluado o angustiado, de ahí que se le adjudique un alto valor a las actividades que dan evidencia de la propia valía.

De igual manera, no se encontraron diferencias significativas en la dimensión de iniciativa donde se tiende a emprender actividades por sí mismo, exponiéndose los sujetos como dinámicos, rápidos, dominantes, audaces y activos, lo cual refuerza lo expuesto por Mc Gregor (1969), en referencia a la teoría "Y", quien supone que las personas no son perezosas e indolentes sino responsables y ambiciosos; si la organización proporciona un ambiente de bienestar, el personal realizará sus actividades con mayor agrado. Mc Clelland (1962) con respecto a las necesidades de logro,

establece que los individuos exhiben un deseo de éxito desean desafíos y se fijan metas, prefieren asumir la responsabilidad personal de la organización de un trabajo y tienden a ser incansables.

Se puede observar con respecto a la variable género que en la dimensión social 2 (sociabilidad expresiva), si existieron diferencias significativas entre hombres y mujeres, tanto las capacitadas como las no capacitadas obtuvieron el nivel de autoconcepto más alto, manifestándose por lo tanto expresivas, extrovertidas, comunicativas desenvueltas y sociables.

En la dimensión emocional 3 (salud emocional), de acuerdo al género, se pudo observar que si hay diferencias significativas entre hombres y mujeres, exteriorizándose los hombres (tanto los que asistieron a cursos de capacitación como los que no) más tranquilos, reflexivos, conciliadores, generosos, nobles y pacíficos, lo que refuerza los resultados obtenidos por Rivera y Díaz (1992), quienes encontraron datos similares en la dimensión de salud emocional respecto al género, en la investigación que realizaron acerca del autoconcepto y empatía.

CAPITULO VII.

DISCUSIONES Y LIMITACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidos en el presente estudio respecto a las diferencias significativas que se esperaban encontrar en relación con la variable autoconcepto, entre el personal que asistió a cursos de capacitación y el que no asistió, se rechaza la hipótesis alterna que dice que sí existen diferencias significativas entre el autoconcepto de personas capacitadas y no capacitadas, aceptándose la hipótesis nula, la cual plantea que no existen diferencias significativas entre el autoconcepto de personal capacitado y no capacitado.

Los resultados obtenidos en la media a través del análisis de varianza (ANOVA) permitió observar que sí existen diferencias pero que éstas no fueron significativas.

A pesar de que la capacitación pretende ser una experiencia especial por mostrarse interesante y en ocasiones divertida, quienes asisten a cursos por lo general salen con una impresión favorable, normalmente se piensa que es útil y al mismo tiempo permite a los trabajadores adquirir el comportamiento necesario para cumplir con su trabajo modificando no sólo el aspecto conductual, sino de manera integral habilidades, actitudes y sentimientos, entre otros (Nash, 1988).

En esta ocasión no fue tan relevante el análisis que se realizó entre las dos variables autoconcepto y capacitación, aunque se había considerado así al inicio de esta investigación. Esto tal vez, debido a que en ocasiones el proceso educativo (capacitación) se ve afectado porque se realiza sin metas claras ni programas establecidos, sino sólo por estar a la moda, por obligación legal, por justificar un presupuesto o por mantener a la gente ocupada, lo cual manejándolo así de ninguna manera va a influir positivamente en los trabajadores, como se pretende (Pinto, 1990).

Otro factor que probablemente influyó a que no se dieran los resultados esperados es que el autoconcepto está continuamente en construcción; en otras palabras, que el proceso por el cual se adquiere y se va transformando no tiene término, está cotidianamente en vías de revisión y adaptación a las exigencias de la sociedad (Gergen, 1972 citado en Tamayo 1982).

Las limitaciones que se encontraron en el presente trabajo fueron las siguientes:

Las características de los sujetos que conformaron la muestra en ambos grupos, fueron heterogéneos debido a que éstos se seleccionaron al azar por la disposición y facilidades que se tuvieron de ellos, por lo que se sugiere que para otras investigaciones similares se considere otro tipo de muestreo que podría ser el de cuotas, para ver cómo se comportan dichas

variables a partir de grupos homogéneos, adicionar al estudio mayor control de otras variables como: edad, escolaridad, nivel socioeconómico sólo por mencionar algunas, para así obtener resultados más precisos, ya que no es la capacitación únicamente la que repercute directamente en el autoconcepto del individuo. Cabe aclarar, que aunque en el cuestionario de datos personales se tomaron en cuenta algunas de estas variables, no fue posible controlarlas debido a las características de la muestra y por el procedimiento estadístico que se utilizó.

Las instituciones que impartieron los cursos a los sujetos no siempre fueron las mismas por lo que pudo variar el objetivo y la importancia de la capacitación para cada una de ellas, así como también su calidad y estilo. Asimismo, el contenido de los cursos a los que asistieron los sujetos de la muestra del grupo de capacitados no fue siempre el mismo para todos ni la cantidad, ya que ésta fluctuó en el número de cursos tomados por cada trabajador, además de que el tiempo transcurrido desde la última asistencia a éstos a la fecha de aplicación de la escala, varió. Se desconoce el motivo de concurrencia al o los curso (s) por parte de los sujetos, por ejemplo: obligación, necesidad de capacitación, placer, curiosidad, perder el tiempo, por superación, etc; ya que dependiendo del caso, también pudo influir en los resultados. Otro elemento que influyó fue que el instructor no siempre tuvo las mismas características, que pudo repercutir de manera diferente en la actitud que adoptó cada participante dentro del proceso.

ANEXO 1

No. Folio: _____

CUESTIONARIO DE DATOS GENERALES

A continuación se presentan una serie de preguntas, los que le pedimos lea con atención y conteste con la mayor veracidad posible, ya que de la exactitud de sus respuestas dependerá la utilidad de este cuestionario

Nombre: _____ Sexo: _____

Marque con una "X" su Estado Civil:

Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () U. Libre () Otro ()

Edad: _____ Area o Departamento al que pertenece: _____

Escolaridad: _____ Categoría: _____

Horario: _____ a _____ Sueldo: _____
y de: _____ a _____

El salario mensual familiar acumulado es de: N\$ _____

No. Folio: _____

¿Cuántas personas viven con usted? _____

¿Cuántas habitaciones hay en su casa? _____

¿Cuenta con todos los servicios? (agua, drenaje, energía eléctrica y

gas) SI () NO ()

La capacitación

Es la adquisición de conocimientos principalmente de carácter técnico, científico y administrativo, que se adquiere a través de la instrucción con el fin de desarrollar habilidades y actitudes.

¿Ha tomado cursos? SI () NO ()

¿Cuántos? _____

En qué institución o dependencia: _____

¿Cuáles? _____

¿Cuánto tiempo tiene que recibió el último curso de capacitación?

ESCALA DE AUTOCONCEPTO

A continuación se encontrará un conjunto de adjetivos que sirven para describirle; ejemplo:

Flaco(a)	basta- te fla- co	muy flaco	poco flaco	ni fla- co ni obeso	poco obeso	muy obeso	basta- te obe- so	Obeso(a)
----------	-------------------------	--------------	---------------	---------------------------	---------------	--------------	-------------------------	----------

En el ejemplo de arriba se puede verificar cómo hay siete espacios entre "flaco y obeso". El espacio, mientras más cerca está de un adjetivo indica el mayor grado en que se posee dicha característica.

El espacio central indica que el individuo no es flaco ni obeso.

Si usted se cree "bastante obeso", pondrá una "X" en el espacio más cercano de la palabra "obeso" si se percibe como "muy flaco", pondrá "X" en el espacio correspondiente; si no se percibe ni flaco ni obeso pondrá la "X" en el espacio de en medio. O, si es el caso, en otro espacio.

Conteste en TODOS los renglones, dando una UNICA respuesta en cada renglón. Acuérdesse que, en general, hay una distancia entre lo que somos y lo que nos gustaría ser. Conteste aquí, como USTED ES Y NO COMO LE GUSTARIA SER. Gracias.

YO SOY

Introvertido(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Extrovertido(a)
Angustiado(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Relajado(a)
Amoroso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Odioso(a)
Callado(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Comunicativo(a)
Accesible(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Inaccesible
Rencoroso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Noble
Comprensivo(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Incomprensivo(a)
Incumplido(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Cumplido(a)
Leal	_____	_____	_____	_____	_____	Desleal
Desagradable	_____	_____	_____	_____	_____	Agradable
Honesto(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Deshonesto(a)
Afectuoso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Seco(a)
Mentiroso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Sincero(a)
Tratable	_____	_____	_____	_____	_____	Intratable
Frustrado(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Realizado(a)
Temperamental	_____	_____	_____	_____	_____	Calmado(a)
Animado(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Desanimado(a)
Irrespetuoso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Respetuoso(a)
Estudioso(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Perezoso(a)
Corrupto(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Recto(a)
Tolerante	_____	_____	_____	_____	_____	Intolerante
Agresivo(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Pacífico(a)
Feliz	_____	_____	_____	_____	_____	Triste
Malo(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Bondadoso(a)
Tranquilo(a)	_____	_____	_____	_____	_____	Nervioso(a)

Capaz	_____	Incapaz
Afligido(a)	_____	Despreocupado(a)
Impulsivo(a)	_____	Reflexivo(a)
Inteligente	_____	Inepto
Apático(a)	_____	Dinámico(a)
Verdadero(a)	_____	Falso(a)
Aburrido(a)	_____	Divertido(a)
Responsable	_____	Irresponsable
Amargado(a)	_____	Jovial
Estable	_____	Voluble
Inmoral	_____	Moral
Amable	_____	Grosero(a)
Conflictivo(a)	_____	Conciliador(a)
Eficiente	_____	Ineficiente
Egoísta	_____	Generoso(a)
Cariñoso(a)	_____	Frío(a)
Decente	_____	Indecente
Ansioso(a)	_____	Sereno(a)
Puntual	_____	Impuntual
Tímido(a)	_____	Desenvuelto(a)
Democrático(a)	_____	Autoritario(a)
Lento(a)	_____	Rápido(a)
Deshinibido(a)	_____	Inhibido(a)
Amigable	_____	Hostil
Reservado(a)	_____	Expresivo(a)
Deprimido(a)	_____	Contento(a)

		No. Folio: _____
Simpático(a)	_____	Antipático(a)
Sumiso(a)	_____	Dominante
Honrado(a)	_____	Deshonrado(a)
Deseable	_____	Indeseable
Solitario(a)	_____	Amiguero(a)
Trabajador(a)	_____	Flojo(a)
Fracasado(a)	_____	Triunfador(a)
Miedoso(a)	_____	Audaz
Tierno(a)	_____	Rudo(a)
Pedante	_____	Sencillo(a)
Educado(a)	_____	Malcriado(a)
Malancólico(a)	_____	Alegre
Cortés	_____	Descortés
Romántico(a)	_____	Indiferente
Pasiyo(a)	_____	Activo(a)
Sentimental	_____	Insensible
Inflexible	_____	Flexible
Atento(a)	_____	Desatento(a)
Celoso(a)	_____	Seguro(a)
Sociable	_____	Insociable
Pesimista	_____	Optimista

VERIFIQUE SI CONTESTO EN TODOS LOS RENGLONES

G R A C I A S

B I B L I O G R A F I A

- Acuña M., Laura y Bruner, Carlos A. (1992). Autoconcepto en función de las elecciones vocacionales, La Psicología Social en México, Mexico: UNAM.
- Arias Galicia, F. (1989). Administración de Recursos Humanos, México: Trillas.
- Benítez Nava, María. (1993). Promoción laboral y autoconcepto, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Bischof Ledford, S. (1990). Interpretación de las teorías de la personalidad, México: Trillas.
- Calderón Córdova, Hugo. (1982). Manual para la administración del proceso de capacitación de personal, México: Limusa.
- Cambell T., Donald y Stanley Julian, C. (1973). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social, Buenos Aires: Amorrortu.
- Chruden H., J. y Sherman Arthur, W. (1989). Administración de personal, México: Continental S.A. de C.V.
- Coleman James, C. y Hammen L., Constance. (1977). Psicología contemporánea y conducta eficaz, México: Manual Moderno.
- Cummings Larry, L. y Schwab Donal, P. (1985). Recursos humanos desempeño y evaluación, México: Trillas.
- Davies y V. J. Shackleton. (1982). La Psicología y el trabajo, México: Continental S.A.

B I B L I O G R A F I A

- Acuña M., Laura y Bruner, Carlos A. (1992). Autoconcepto en función de las elecciones vocacionales, La Psicología Social en México, Mexico: UNAM.
- Arias Galicia, F. (1989). Administración de Recursos Humanos, México: Trillas.
- Benítez Nava, María. (1993). Promoción laboral y autoconcepto, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Bischof Ledford, S. (1990). Interpretación de las teorías de la personalidad, México: Trillas.
- Calderón Córdova, Hugo. (1982). Manual para la administración del proceso de capacitación de personal, México: Limusa.
- Cambell T., Donald y Stanley Julian, C. (1973). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social, Buenos Aires: Amorrortu.
- Chruden H., J. y Sherman Arthur, W. (1989). Administración de personal, México: Continental S.A. de C.V.
- Coleman James, C. y Hammen L., Constance. (1977). Psicología contemporánea y conducta eficaz, México: Manual Moderno.
- Cummings Larry, L. y Schwab Donal, P. (1985). Recursos humanos desempeño y evaluación, México: Trillas.
- Davies y V. J. Shackleton. (1982). La Psicología y el trabajo, México: Continental S.A.

Diccionario de Psicología y Psicoanálisis. Buenos Aires: Paidós, 1977.

Diccionario enciclopédico de educación especial. México: Diagonal/Santillana. 1985.

Diturbide Toca, Jacqueline. (1988). Estudio comparativo del autoconcepto de hijos de padres divorciados y padres no divorciados, tesis de Licenciatura, México: UIA.

Eco, Umberto. (1984). Cómo se hace una tesis, México: Gedisa.

Engles, Federico. (1992). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre, México: Quinto Sol, S.A.

Epstein, Seymour. (1973). The Self-Concept Revisited (Or a theory of a theory). en: American Psychologist Vol. 28.

From, Erick. (1970). El arte de amar: Una investigación sobre la naturaleza del amor, Buenos Aires: Paidós.

Gómez Guerrero, Irma Eloisa. (1986). Diferencias en el autoconcepto entre mujeres casadas profesionistas que trabajan y que no trabajan, tesis de Licenciatura, México: UIA.

Gómez Reyes, Alma Angélica. (1992). Influencia de la situación familiar en el autoconcepto y seguridad, La Psicología Social en México, México: UNAM.

Gran enciclopedia de la psicología. El reconocimiento de sí mismo y de los demás.
Vol I. Barcelona, España: Planeta, 1986.

Grados Espinosa, Jaime., Portales Garcés, Blanca Estela y Generación 81-85. (1985). Temas y técnicas de Psicología del Trabajo, tomo II, México: UNAM, Facultad de Psicología.

Grados Espinosa, Jaime A. (1988). Introducción reclutamiento y selección, México: El manual moderno S.A. de C.V.

- Guvenc G., Alpander y Constant H., Botter. (1985). Planeación estratégica, aplicada a los recursos humanos, Colombia: Norma.
- Hall, Calvin S. (1990). Compendio de Psicología Freudiana, México: Paidós Mexicana, S.A.
- Horta, Antonio. (1988). Influencia del estilo de superación en actitud de los subordinados en el proceso de la toma de decisiones, tesis de licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Israel Cohen, Teresa. (1990). El Autoconcepto en adolescentes de primer ingreso en el nivel educativo medio superior, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Jesús Sánchez, Julieta de. (1990). De qué manera son determinantes los procesos de influencia social para la formación del sí mismo de la mujer, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Kerlinger, F. N. (1981). Investigación del comportamiento, técnicas y metodología, México: Interamericana.
- Korman K., Abraham. (1978). Psicología de la industria y las organizaciones, Madrid: Marova.
- La Rosa, Jorge. (1986). Escala de locus de control y autoconcepto: construcción y validación, tesis de Doctorado en Psicología Social, México: UNAM.
- La Rosa, Jorge y Díaz Loving, Rolando. (1989). Diferencial semántico del autoconcepto en estudiantes, Revista de psicología social y personalidad, México: UNAM, Vol. 4.
- Lee García, Alba Leticia. (1985). La capacitación desde la perspectiva teórica legal y práctica psicológica, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Martínez Terrega, Claudia. (1984). PLAN CADE. Coordinación de sistemas de capacitación, Depto. de Apoyo Técnico. México: UNAM.

- Mcguigan, F. J. (1984). Psicología Experimental, enfoque metodológico, México: Trillas.
- Mendoza Fuente, Luis. (1978). Manual sobre capacitación de personal, Subdirección de acción cultural, Centro Nacional de Capacitación Administrativa, México: ISSSTE.
- Mendoza Nuñez, Alejandro. (1991). La capacitación práctica en las organizaciones. Métodos y Técnicas, México: Trillas.
- Miller C, Delbert y Form H, William. (1969). Sociología industrial, Madrid: Rialp S.A.
- Mora, Jazmín., Matera, Guillermina., Nava, Adriana., Pérez, Cuahutémoc y Suárez, Verónica. (1992). El concepto social del "sí mismo" en la rehabilitación del farmacodependiente, La Psicología Social en México, México: UNAM.
- Muñiz Campos, Alejandro y Andrade Palos, Patricia. (1990). Concepto del maestro y autoconcepto del alumno, La Psicología Social en México, Asociación Mexicana de Psicología Social, México: UNAM, Vol. III.
- Muñoz Fraga, Rafael., García Osegueda, Jorge., Sánchez Rivas, Edmundo., García Olvera, Rosalba., Chávez Gómez, Guadalupe y Cruz Leal, Marisela. (1981). Disposiciones legales y administrativas referente a la capacitación y adiestramiento, México: S.T.P.S. y FONAPAS.
- Nash, Michael. (1988). Cómo incrementar la productividad del recurso humano, Bogotá, Colombia: Norma.
- Neffa Julio, C. (1981). Proceso de trabajo, divisiones del trabajo y nuevas formas de organización del trabajo, México: CONACYT, STPS y INET.
- Neff S., Walter. (1972). El trabajo, el hombre y la sociedad, Buenos Aires: Paidós.
- Oñate, Ma. Pilar de. (1989). El autoconcepto. Formación, medida e implicaciones en la personalidad, Madrid: Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación. Universidad Complutense.

- Padua, Jorge., Ahman, Inguar., Apezchea, Héctor y Borsotti, Carlos. (1979). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales, México: Fondo de Cultura Económica.
- Pick de Weiss, Susan y López Velasco, de Faubert. (1992). Cómo investigar en ciencias sociales, México: Trillas.
- Pinto Villatoro, Roberto. (1990). Proceso de capacitación, México: Diana.
- Ramírez Fonseca, Francisco. (1992). Ley Federal del Trabajo. (Comentada), México: PAC S.A. de C.V.
- Rivera Aragón, Sofía y Díaz Loving, Rolando. (1990). Celos y autoconcepto, La Psicología Social en México, Asociación Mexicana de Psicología Social, México: UNAM, Vol. III.
- Rivera Aragón, Sofía y Díaz Loving, Rolando. (1992). Autoconcepto y empatía, La Psicología Social en México, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Rodríguez Alvarez, Elizabeth y Rodríguez Gallardo, Leticia Guadalupe. (1985). Estudio comparativo del autoconcepto en dos grupos de adolescentes epilépticos y no epilépticos, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Servin Terrazas, José Luis. (1992). Las expectativas como explicaciones del autoconcepto, La Psicología Social en México, México: UNAM.
- Siliceo A., Alfonso. (1982). Capacitación y desarrollo de personal, México: Limusa.
- Solís Alcántara, Josefina. (1991). Genero, comportamiento de las mujeres en las relaciones sexuales y autoconcepto, tesis de Licenciatura, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Super Donald, E. (1962). Psicología de la vida profesional, Madrid: Rialp S.A.
- Tamayo, Alvaro .(1982). Autoconcepto, sexo y estado civil, Revista de Asociación Latinoamericana de Psicología Social, 2 (2)-3-16.

- Trueba D., Jose. (1985). Hacia una sociología del trabajo, México: Edicol.
- Trueba Urbina, Alberto y Trueba Barrera, Jorge. (1990). Ley Federal del Trabajo, México: Porrúa S.A.
- Turcotte Pierre, R. (1986). Calidad de vida en el trabajo. antiestres y creatividad, México: Trillas.
- Tyson, Shaun y York, Alfred. (1989). Administración de personal, México: Trillas.
- Valdez Medina, José y Reyes Lagunes, Isabel. (1992). Las categorías semánticas y el autoconcepto, La Psicología Social en México, México: UNAM, Facultad de Psicología.
- Valencia Aguirre, Jorge Antonio. (1982). Evaluación de la capacitación, (Revisión bibliográfica), México: S.T.P.S. e INET.
- Varela Juárez, Juan. (1989). Formación de instructores. manual de estudio, México: I.S.S.S.T.E.
- Velázquez Huerta, Armando. (1984). Valoración del trabajo, (curso introductorio a la Universidad). Unidad No.3, Secretaría Administrativa, Subdirección de capacitación y desarrollo, México: UNAM.
- Vroom, Victor H. y Deci Edward, L. (1979). Motivación y alta dirección, México: Trillas.
- Welther B., William y Davis, Keith. (1987). Administración de personal y recursos humanos, México: Mc Graw-Hill.
- Zavala Riva Palacio, Patricia. (1989). Estudio comparativo del auto-concepto de niños ciegos de nacimiento y niños videntes, tesis de Licenciatura, México: UIA.