



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

9
27

FACULTAD DE PSICOLOGIA

ACTITUD Y PERCEPCION HACIA LA CAPACITACION
EN LOS HOSPITALES # 30 Y # 32 DEL I.M.S.S.

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :

ALBARRAN MORENO ALICIA
SANCHEZ RIVERA GUADALUPE



DIRECTOR DE TESIS: CARLOS PENICHE LARA
ASESOR ESTADISTICO: BENITO RAMIREZ PRADO

MEXICO, D. F.

1996

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

"HEMOS DE DEDICAR ALGUN TIEMPO A NUESTROS SEMEJANTES. AUNQUE SEA ALGO SIN IMPORTANCIA, ALGO MUY PEQUEÑO, NO DEJEMOS DE ALARGAR NUESTRA MANO A QUIEN NECESITA AYUDA.

HAGAMOS POR EL ALGO POR LO QUE NO RECIBAMOS ALGUNA RECOMPENSA, COMO NO SEA EL PRIVILEGIO DE HABERLO HECHO.

HEMOS DE RECORDAR QUE NO VIVIMOS EN UN MUNDO EXCLUSIVAMENTE NUESTRO: JUNTO A NOSOTROS ESTA NUESTRO PROJIMO".

**ALBERT SCHIWITZER
PREMIO NOBEL DE LA PAZ, 1952.**

GRACIAS

LIC. CARLOS PENICHE LARA

POR SU APOYO, MOTIVACION, POR EL TIEMPO INVERTIDO Y POR SU
GENEROSIDAD AL APORTARNOS SUS CONOCIMIENTOS.

LIC. NESTOR FERNANDEZ SANCHEZ

POR SU APOYO EN NUESTRA FORMACION PROFESIONAL Y EN LA
ASESORIA BRINDADA DURANTE EL DESARROLLO Y CULMINACION
DE ESTE TRABAJO.

MAESTRA MAGDALENA VARELA MACEDO

POR SU DEDICACION Y PROFESIONALISMO EN EL CAMPO DE LA
PSICOLOGIA.

LIC. MA. DEL CARMEN GERARDO PEREZ

POR SU DISPOSICION Y COOPERACION PARA LA CULMINACION DE
ESTE TRABAJO.

LIC. BENITO RAMIREZ PRADO

POR SU COLABORACION Y APOYO PARA LA REALIZACION DE ESTE
TRABAJO.

LIC. JAVIER VEGA RUGEIRO

POR EL TIEMPO DEDICADO Y SUS VALIOSAS OBSERVACIONES.

A MIS PADRES:

**POR HABERME ABIERTO UNA PEQUEÑA
PUERTA QUE POCO A POCO SE VA
HACIENDO MAS GRANDE Y PORQUE
GRACIAS A ELLOS ESTOY AQUI.
ESPECIALMENTE A MI MADRE POR EL
AMOR, PACIENCIA Y COMPRESION QUE
SIEMPRE TIENE PARA MI.**

**CARIÑOSAMENTE A MIS HERMANOS, QUE HAN
SABIDO BRINDARME SU AFECTO A CADA
MOMENTO, PORQUE SE QUE MUY PRONTO
ESTARAN EN ESTE SITIO Y PORQUE SON LA
CHISPA DE MI VIDA.**

A ALFONSO:

**CON CARIÑO Y ADMIRACION POR EL
APOYO INCONDICIONAL QUE SIEMPRE
ME HAS MOSTRADO Y PORQUE
AMIGOS COMO TU SOLO TU.**

**ESPECIALMENTE DEDICO ESTE TRABAJO
A TI
MARCOS:**

**POR TU INCANSABLE DEDICACION PARA LA CULMINACION DEL
MISMO. POR LEVANTAR LA TOALLA CADA VEZ QUE SE HA
CAIDO LLENANDO MI ALMA DE ESPERANZA. PERO SOBRE TODO
PORQUE FORMAS PARTE DE MI SER.
TE AMO.**

ALICIA

**CON CARIÑO Y AGRADECIMIENTO A MI MADRE, YA QUE
GRACIAS A ELLA LOGRE UNA MAS DE MIS METAS EN LA VIDA.
TE QUIERO MUCHO.**

**A MIS HERMANOS:
POR ESOS GRANDES MOMENTOS QUE HEMOS VIVIDO JUNTOS Y
POR EL APOYO Y CARIÑO QUE SIEMPRE ME HAN BRINDADO.
PRINCIPALMENTE A TI ADRIANA.**

**A OSCAR:
GRACIAS POR TUAMOR, PACIENCIA Y APOYO QUE SIEMPRE ME
HAS BRINDADO.**

GUADALUPE

**SER PROFESIONAL ES ENFRENTARSE AL
TRABAJO CON SEGURIDAD. ES HACER MAS DE
LO QUE SE ESTA OBLIGADO A HACER. ES
SENTIRSE SATISFECHO CONSIGO MISMO Y CON
LO QUE SE REALIZA.**

**EN LA VIDA LO VERDADERAMENTE
IMPORTANTE NO ES HACER LO QUE
SE QUIERE, SINO QUERER HACER LO
QUE SE HACE.**

INDICE TEMATICO

<u>INTRODUCCION</u>	<u>1</u>
<u>CAPITULO I CAPACITACION-EDUCACION</u>	<u>5</u>
1.1. EDUCACION	7
1.2. ENSEÑANZA	7
1.3. APRENDIZAJE	9
1.4. CAPACITACION	12
1.5. EDUCACION FORMAL	13
1.6. EDUCACION INFORMAL	13
1.7. MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION	17
1.7.1. REGLAMENTACION INTERNA DEL I.M.S.S.	29
1.8. SECTOR PUBLICO Y SECTOR PRIVADO	34
1.9. SECTOR PRIVADO	34
1.10. SECTOR PUBLICO	35
<u>CAPITULO II INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL</u>	<u>36</u>
2.1. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	36
2.2. SEGURIDAD SOCIAL	38
2.3. CAPACITACION DENTRO DE LOS HOSPITALES #30 Y 32 DEL I.M.S.S.	41
2.3.1. OBJETIVO DE LA CAPACITACION.	41
2.3.2. PROCESO DE LA CAPACITACION.	41
<u>CAPITULO III ACTITUD Y PERCEPCION</u>	<u>43</u>
3.1. PERCEPCION	45
3.2. ACTITUD	49

<u>CAPITULO IV METODO</u>	<u>55</u>
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	55
4.2. HIPOTESIS DE TRABAJO	56
4.3. TIPO DE ESTUDIO	56
4.4. VARIABLES.	57
4.4.1. DESCRIPCION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	57
4.5. POBLACION	58
4.6. ESCENARIO	59
4.7. INSTRUMENTOS	59
4.8. PROCEDIMIENTO	61
<u>CAPITULO V RESULTADOS</u>	<u>63</u>
<u>CAPITULO VI DISCUSION Y CONCLUSION</u>	<u>71</u>
COMENTARIOS FINALES	75
<u>DISCUSION Y CONCLUSION</u>	<u>71</u>
<u>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</u>	<u>78</u>
<u>ANEXO 1</u>	<u>82</u>
<u>ANEXO 2</u>	<u>92</u>
<u>ANEXO 3</u>	<u>97</u>
<u>ANEXO 4</u>	<u>100</u>

INTRODUCCION

Actualmente se observa como el crecimiento económico propicia continuas modificaciones en el proceso de producción. Para los trabajadores se manifiestan a su vez, en frecuentes cambios en los sistemas de trabajo, lo cual ocasiona que se intensifiquen las necesidades de formación profesional y éstas, cobran mayor evidencia en las empresas en las cuales el trabajo es elemento básico en los factores productivos que una sociedad requiere para la satisfacción de sus necesidades.

El trabajo del hombre es una actividad organizada, mas o menos intencional y sistemática consciente, por medio del cual trata de superar la escasez y tiende a acrecentar la cantidad de bienes destinados a la satisfacción de sus necesidades.

En un sentido amplio, la formación profesional es "Toda acción que permite que un individuo desarrolle los conocimientos necesarios para ocupar un puesto de trabajo, para ser promovido o para alcanzar mayor eficiencia, en cualquier rama económica o en su propio puesto de trabajo" (Mendoza, 1972)¹.

Una alternativa para lograr esta formación profesional dentro de la empresa es la Capacitación o Adiestramiento, que puede ayudar al individuo a elevar su calidad de vida.

Cabe aclarar que cuando se usen en este documento los términos de Adiestramiento y Capacitación se hará indistintamente, aunque se pueden diferenciar, ambos se refieren genericamente a la función de educación en la empresa y se aplica la expresión de Capacitación, debido a la popularidad y uso que tiene en México, de tal forma que:

Capacitación es toda acción educativa intencionada, destinada al desarrollo de las actividades, los conocimientos y las destrezas de la población para los fines de su participación en las actividades productivas. Dicho de otra manera "La capacitación de los recursos humanos se interpreta como sinónimo de educación para el trabajo".(Comisión Nacional Tripartita, 1974)².

La capacitación es una de las formas mas efectivas de enfrentar el cambio, de adecuarse a la modernidad, de modificar actitudes y desaparecer vicios ancestrales; sin embargo, en nuestro país como en otros países en desarrollo, esta

función generalmente es vista no como una necesidad endógena, sino como una obligación impuesta por el gobierno, por tanto, se realiza de mala gana, sin planeación y muchas veces sin un propósito definido.

De esta manera si la empresa y los mismos trabajadores unificando criterios vieran a la capacitación como el medio o instrumento que desarrolla habilidades y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona, está tendría mejores resultados ya que ambas partes recibirían beneficios; alcanzando las metas establecidas, olvidándose de su obligatoriedad ya que la capacitación es la función educativa formal de una empresa por la cual se satisface necesidades presentes y se previenen necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de sus colaboradores.

Algunas empresas de México centran sus actividades en elevar la calidad de sus productos, para obtener mejores ingresos y de esta manera abrir la puerta a más empleos. Para instituciones de servicio la capacitación, por una parte hace esfuerzos por incrementar la calidad del servicio, lo que redundará en el bienestar físico y psicológico del usuario, así como en el rendimiento laboral en la empresa. Por otra parte, intenta estimular el desarrollo del capacitando, preparándolo para la competencia y para que de esta manera pueda obtener un mejor empleo.

Siendo la Capacitación muy importante dentro de una empresa, es necesario mencionar que para que ésto se lleve a cabo y cumpla con los objetivos anteriores, intervienen múltiples factores como son: detección de necesidades, programas adecuados a las necesidades detectadas, material didáctico acorde al programa y fácil de manejar, calidad del instructor, así como las diferencias individuales; aptitud, actitud y motivación del que se quiere capacitar.

Aunque existen diversas fuentes de información que tratan sobre los aspectos comentados, dentro del campo de la psicología es de suma importancia considerar al educando o capacitando, porque de él dependerá en gran medida el avance de la capacitación y el crecimiento de la empresa.

Si bien es cierto, que la empresa es una parte importante para que el proceso de capacitación funcione adecuadamente esto no garantiza al 100% el éxito del programa, debido a que si el personal no se encuentra motivado realmente y, si el programa no cumple con sus expectativas, la actitud que tome hacia éste no será

la esperada, reflejándose en futuros cursos, mostrando por ejemplo, poco interés, aprendizaje distorsionado, deserción a cursos, etc.

Muchas veces las instituciones dedican gran tiempo y esfuerzo a la capacitación, sin embargo el personal se muestra poco interesado en los cursos que en ellas se imparten, esta falta de interés puede afectar tanto al ambiente de trabajo como a los procesos de producción, interrumpiendo el aprendizaje de nuevas formas de trabajo. A ello se debe la importancia de identificar los factores que propician este fenómeno y se funda nuestro interés en encontrar la causa que contribuye a la escasa asistencia a cursos de capacitación.

La presente investigación abordó la percepción y la actitud hacia la capacitación, no descartando a otros, como posibles factores que influyen en la falta de interés de los trabajadores a la asistencia a los cursos; ya que, podemos considerar a la actitud como una disposición fundamental que interviene, junto con otras influencias, en la determinación de una diversidad de conductas hacia un objeto psicológico incluyendo declaraciones de creencias y sentimientos hacia el objeto y acciones de aproximación y evitación con respecto a él (Patiño, 1980)³.

Aparte de la disposición actitudinal del individuo influyen otras variables como la percepción que es el proceso por medio del cuál un organismo recibe o extrae alguna información del medio que lo rodea; dentro de esta percepción se encuentra implícita la experiencia pasada que sensibiliza a que el organismo responda a diferentes aspectos de un estímulo y de diferentes maneras; esta selectividad la determinan en gran parte los valores positivos y negativos de una persona, su aprendizaje y su estructura motivacional (Bruner y Postman, 1958)⁴. También influyen las características de la situación, las cuáles abarcan prescripciones en cuanto a la conducta adecuada, y las expectativas de los demás. Las características de la situación que se formen en torno a la capacitación dependerán en gran medida del tipo de empresa y de la actividad a que se dedique; así por ejemplo en el caso de instituciones de servicio para la salud en México; ISSSTE, SSA, DIF, DDF, IMSS, CRUZ ROJA MEXICANA, etc, en las que la capacitación es importante ésta varía de acuerdo a la estructura y al funcionamiento que tenga. Como ya se mencionó, pese a todos los esfuerzos los resultados en algunas ocasiones no son los esperados, observándose un alto índice de personas que no asisten a los cursos que la Institución ofrece impidiendo un desarrollo personal y laboral y de esta manera estancando la capacitación.

Relacionando lo anterior se llega al propósito de la investigación que es determinar la actitud que tienen los trabajadores y la percepción que éstos tienen hacia la capacitación en los Hospitales 30 y 32 del IMSS, con el objeto de identificar los posibles factores que determinan la inasistencia a ésta.

Con esta finalidad este trabajo se ha dividido en cinco capítulos: El primero contiene aspectos relacionados con la educación para adultos (andragogía) dentro de una organización formal como es la industria donde el éxito de la capacitación no sólo es para beneficio de los trabajadores, sino que, naturalmente, trae como consecuencia la prosperidad de la propia empresa. Debido a que la investigación se llevó a cabo dentro del sector salud; en el Instituto Mexicano del Seguro Social, el segundo capítulo resalta la importancia de la seguridad social en nuestro país y como el IMSS es uno de los organismos encargados de brindarla a la ciudadanía. También en este capítulo se revisa brevemente la estructura de la capacitación dentro de esta Institución así como la trascendencia que puede tener si se lleva a cabo.

El tercer capítulo permite identificar al individuo como un ser interactuante dentro de un contexto social que enmarca su comportamiento resaltando, a la actitud y a la percepción como elementos principales de este comportamiento así mismo, inclinan al individuo a juzgar positiva o negativamente las situaciones por las que vive a lo largo de su vida.

En el capítulo cuatro se desarrolla la metodología utilizada para comprobar la hipótesis de investigación. Por último en el capítulo cinco se muestran los resultados y conclusiones a las que se llegó en esta investigación.

CAPITULO I

CAPACITACION - EDUCACION

CAPACITACION--EDUCACION

En el mundo del trabajo siempre ha habido algún tipo de Adiestramiento. Los documentos históricos testimonian la existencia de programas destinados a aprendices: el joven era sometido a la tutela de un maestro durante cierto tiempo para que aprendiera un oficio, es por ello, que en la actualidad es una cosa tan común que se tiende a darlo por supuesto.

Raras veces se aprecia su importancia real, advirtiéndose la presencia de métodos menos sistemáticos. Al empleado nuevo se le pone junto al experto y se le indica que lo observe, en otras empresas al personal de recién ingreso se le manda a cursos o conferencias donde se puede ejercitar para el puesto, esto sucede en las empresas que cuentan con personas con preparación en la enseñanza y que saben de la importancia de que todo empleado se capacite, ya que puede mejorar la satisfacción con el trabajo y la moral del personal, reducir el índice de accidentes y aminorar la rotación de personal, factores que elevan la eficiencia de la compañía; sin olvidar de que el personal se empieza a dar cuenta de que capacitándose obtiene mayores probabilidades de ascenso y se elevan su estatus, autoestima y prestigio personal.

Sin embargo no todos los que van a capacitarse obtienen los beneficios esperados, debido a ciertas variables entre las que se encuentran las características del capacitando como la motivación y capacidad de aprender. Las personas difieren en su capacidad de aprovechar la instrucción, el adiestramiento a menudo beneficiará a los inteligentes más que a los menos dotados. El adiestramiento no siempre hace desaparecer las diferencias de capacidad.

La motivación es sumamente importante en el adiestramiento; el aprendizaje no se da a menos que la persona realmente quiera aprender. En ciertos casos un gran nivel de motivación compensa la existencia de una escasa capacidad.

La motivación, es un término amplio utilizado en psicología para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al

organismo que llevan a una conducta dirigida hacia determinados objetivos. Los motivos o impulsos, como se les llama con frecuencia, pueden ser primordialmente innatos en su naturaleza o aprendidos, pero, cualquiera que sea su origen cuando son despertados, inician una actividad dirigida hacia determinados finalidades o incentivos, que han sido relacionados con los motivos(Alvarez, 1984)⁵.

1.1. EDUCACION

La educación como un proceso y fenómeno social único y exclusivo que se dirige a los hombres para hacerlos, realizarlos y desarrollarlos, es un fenómeno que constantemente se produce en el vientre de una madre, en el hogar, en la calle, en la iglesia, en la escuela, en la comunidad, en el estado, en el mundo y en la historia.

Es inconcebible la educación sin la enseñanza y sin el aprendizaje, donde se generan éstos se produce aquella necesariamente, en uno u otro sentido.

1.2. ENSEÑANZA

La enseñanza como acción general significa el acto por el cual el instructor demuestra algo a los participantes, como acción didáctica implica además aprendizaje.

Si se analiza el fenómeno de enseñanza se puede descubrir cinco elementos integrantes:

- a) Sujeto a enseñar.
- b) Acto educativo.
- c) Método de enseñanza.
- d) Objetivo o signo enseñado.
- e) Ser al que se enseña.

Los anteriores elementos son necesarios e indispensables si se quiere diferenciar la enseñanza del simple hacer humano.

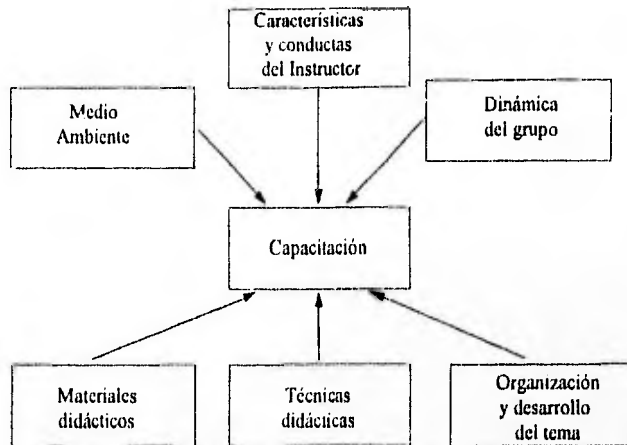
La enseñanza es un medio de educar, de instruir y de formar, siendo con esto eminentemente intencional por lo que se puede decir que la finalidad de la enseñanza es la consecución o realización del aprender (Furlan, 1986)⁶.

La enseñanza propiamente dicha presupone:

- a) Algo que se enseña (contenido).
- b) Alguien que es enseñado (capacitado).
- c) Alguno que enseña (capacitador).
- d) El modo como se enseña (método y técnicas).
- e) Un lugar en que se enseña (ambiente físico).

Siendo la enseñanza en su más actual concepción, dirección técnica y científica del aprendizaje, estableceremos que enseñar significa concretamente:

- √ Prever y proyectar la marcha del proceso: Organización funcional al programa de trabajo, reunión de materiales y medios auxiliares de estudio.
- √ Inicio de capacitandos en el estudio de que se trate, estimulación y orientación del razonamiento, fortalecer su grado de comprensión.
- √ Dirigir a los capacitandos en actividades concretas y apropiadas: Conducción para que adquiera experimentalmente un dominio reflexivo sobre el objeto de estudio, sus problemas y relaciones.
- √ Proceso de diagnóstico: Causa de dificultades, frustraciones y fracasos que se presenten en el aprendizaje y auxilio para superarlos, rectificándolos oportunamente.
- √ Ayudar a los capacitandos a consolidar, integrar y fijar lo aprendido, de tal suerte que sean modificadas sus actitudes y forma de conducta.
- √ Comprobar y evaluar objetivamente los resultados, experiencias del aprendizaje y su correspondiente transferencia en la vida.



1.3. APRENDIZAJE

Aprendizaje es el proceso de adquirir habilidades, conocimientos y/o actitudes.

El aprendizaje en el adulto, implica un proceso neuro-psicológico muy complejo; al que se le conoce usualmente como la integración del conocimiento por medio de la atención, comprensión, asimilación, imitación, repetición y ejercitación que conduce a un cambio de conducta (CENAPRO, 1980)?.

De tal manera, el aprendizaje requiere que la persona sea capaz de percibir todo tipo de estímulos a través de los sentidos, se enfrente a situaciones nuevas que exijan de ella una respuesta y que esta situación este de acuerdo a sus intereses, necesidades, posibilidades, preparación, capacidad, madurez y formación.

La enseñanza permite llevar a cabo el aprendizaje mediante diferentes sistemas de trabajo y actividades que conducen al participante a incrementar sus habilidades, conocimientos, facultades y destrezas. A este proceso de enseñanza-aprendizaje que se da en el adulto se le llama proceso, Andragógico, mejor conocido como Capacitación. El adulto desarrolla el proceso de aprendizaje ligado a un sin número de factores que le afectan como son:

- √ La influencia del nivel social en que se desenvuelve.
- √ El atender a otras actividades que realiza.
- √ La solución inmediata o mediata de sus necesidades.
- √ El nivel socioeconómico al que pertenece.
- √ El interés que lo encamina a aprender y capacitarse.

A la vez que adquiere conocimientos eslabona sus experiencias; y en la medida en que se le permite la aplicación de ambos, obtiene los resultados que le incentivan y conducen a la conducta que desea desarrollar.

Si el adulto es conciente de la necesidad de aprender, el proceso de enseñanza se facilita, si los conocimientos que adquiere son de aplicación práctica, el aprendizaje se vitaliza y se utiliza inmediatamente (Hermanus, 1981)⁸.

Existen tres tipos de aprendizaje:

1. *Cognoscitivo*, como la adquisición de conocimientos, ideas, principios, conceptos o hechos.
2. *Afectivo*, que consiste en la adquisición de actitudes que tienen relación con intereses, apreciaciones e ideas.
3. *Psicomotriz*, que incluye la adquisición de habilidades o experiencias físicas o mentales, es decir, formas específicas de hacer las cosas (Bigge, 1994)⁹.

Los tres tipos de aprendizaje están relacionados y pueden ocurrir aunque la capacitación esté dirigida hacia un tipo específico de aprendizaje.

En resumen, la enseñanza y el aprendizaje no sólo son paralelas sino correlativas y complementarias ya que expresan actividades directamente entrelazadas de intercambio humano. La enseñanza no es la causa del aprendizaje sino uno de sus factores más decisivos y condicionales.

El moderno concepto de enseñanza exige métodos activos y funcionales que dinamicen la inteligencia y creen actividades y hábitos fundamentales que tienen un sentido en la sociedad. El aprendizaje es más que estar expuesto a algo, implica un cambio hacia lo mejor, una modificación de la conducta, la adquisición de conocimientos o habilidades logrados a través de la propia actividad del individuo.

En el aprendizaje y la enseñanza es necesario cuidar que el capacitando se enfrente a una situación nueva que exija una respuesta y que esta situación esté de acuerdo a sus necesidades, posibilidades, capacidades, madurez y objetivos, así como que reciba a través de esas respuestas, resultados, aprobación, experiencias agradables y autosatisfacción.

1.4. CAPACITACION

En la actualidad nos encontramos en un mundo con las siguientes características: competitividad, apertura y penetración de nuevos mercados, equipos y mobiliario de bajo costo, nuevas tecnologías, investigación científica, impulso a la calidad, etc, y solamente nos quejamos amargamente de no poder adaptarnos a estos cambios, pero no hacemos nada para enfrentarnos a estos retos. La capacitación es una de las herramientas mas efectivas para contribuir al cambio.

Si ubicamos a la capacitación y al adiestramiento de los trabajadores al interior del campo de la educación, entendida ésta como un proceso de formación social, a través del cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia, y a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con objeto de influir en ella (De la Sierra,1975)¹⁰, es interesante resaltar que la educación siempre deberá tener un objetivo, ya que no se educa para un mundo abstracto, sino para influir participando de una manera u otra dentro de una colectividad de la cual se forma parte. Es aquí cuando se liga el aspecto educativo con el laboral, si se considera que el hombre es plenamente social cuando pasa a formar parte de la fuerza productiva de un país, para lo cual tendrá que utilizar los conocimientos adquiridos durante su proceso educativo.

En este sentido, habrá de considerarse que no toda información que se adquiere dentro del proceso educativo formal, proporciona los medios necesarios para adaptarse integralmente a las formas de producción y a las condiciones de trabajo, esto es, no todos los conocimientos adquiridos durante la fase educativa, facilitan a los individuos su acceso a un puesto de trabajo, por lo que se hace necesario establecer un puente entre el sistema educativo regular y el aparato productivo.

Esto exige un perfeccionamiento constante en la medida que se desarrolla la tecnología y evolucionan las formas de producción, por lo que se puede concluir que la educación regular proporciona los conocimientos generales a la vez que desarrolla la capacidad mental básica, mientras que la capacitación y el adiestramiento tienen como función primordial el desarrollo de especializaciones cambiantes y redefinidas de acuerdo con las necesidades del desarrollo social y económico.

Los procesos educativos varían en cuanto a su temporalidad y forma de aplicación, esto es, existe un tipo de educación llamada formal y otra informal.

1.5. EDUCACION FORMAL

Es un proceso de enseñanza - aprendizaje, intencional, escolarizado, estructurado y sistematizado, que, se basa en programas elementales especificados impartidos a través de instituciones que se rigen, en el caso concreto de México, bajo los criterios establecidos por la SEP, la UNAM, la UAM, la Universidad del Valle de México, por mencionar algunas; la función de estas instituciones es la de proporcionar al individuo elementos teóricos y prácticos que le permitan un adecuado desenvolvimiento en su vida cotidiana. Los individuos sujetos a este tipo de educación obtienen un grado de calificación reconocido en todo el país y con la opción de ingresar a sistemas educativos formales en otros países.

1.6. EDUCACION INFORMAL

Es un proceso de enseñanza aprendizaje, asistemático, no intencional, independiente del sistema educativo nacional y dependiente del campo o escenario en donde se desenvuelve un individuo y ocurre generalmente en el transcurso de la vida cotidiana. A este punto corresponden los términos: experiencia,

práctica, habilidad y todos aquéllos que dan idea de una aptitud o destreza adquirida por el individuo (Reza, 1995)¹¹.

Dadas las definiciones anteriores, la capacitación y el adiestramiento forman parte de la educación y concretamente de sus procesos formales, en los que intervienen distintos elementos cada uno con características propias, pero, todos, van a permitirle al individuo desarrollar sus potencialidades con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente su trabajo e integrarse a su medio ambiente socio-laboral. Un elemento indispensable para el logro de este desarrollo es la participación del Instructor o Facilitador, el cual tendrá que estar lo suficientemente preparado y motivado para despertar en el participante el interés, estimular el deseo de aprender, predisponer al capacitando hacia lo que se quiere enseñar e incentivarlo durante todo el proceso enseñanza-aprendizaje. Un educando estará motivado cuando sienta la necesidad de aprender lo oportunamente previsto. Es necesario que el instructor se interese en los participantes, tratando de resolver sus dudas individuales, orientándolos, trabajar conjuntamente con ellos, dar a conocer a grandes rasgos las razones por las que se capacitan, crear un ambiente de confianza y cordialidad, incrementar la participación del grupo, dar a conocer los avances y logros que vayan obteniendo y realizar junto con los participantes la evaluación de los objetivos de aprendizaje. Por otra parte, los aspectos relativos a las actividades que realiza en su puesto de trabajo, son susceptibles de perfeccionarse, mediante el desarrollo de sus habilidades y destrezas, lo que permitiera una mayor precisión en la ejecución de las tareas inherentes a su ocupación (W.J Papham, 1990)¹². Por otra parte, para que este proceso andragógico sea más efectivo se requiere tomar en cuenta que:

- √ Los adultos aprenden solamente cuando sienten la necesidad de aprender, son prácticos en su enfoque, desean saber en qué les va a ayudar esa capacitación.
- √ Los adultos aprenden mejor con la práctica.

- √ Los adultos aprenden mediante la resolución de problemas más apegados a la realidad.
- √ La experiencia suele afectar el aprendizaje de los adultos; ellos relacionan su aprendizaje con lo que ya saben. Si lo nuevo que aprendieron no concuerda con sus conocimientos previos, probablemente lo rechazarán o lo pasarán por alto.
- √ Los adultos aprenden más en un ambiente informal.
- √ Los adultos responden a una gran variedad de métodos de enseñanza.
- √ Existen varios factores que influyen en el aprendizaje y que pueden facilitarlos si son considerados adecuadamente;
 - ◆ La dificultad de lo que se va a aprender.
 - ◆ Las características personales del individuo que aprende.
 - ◆ La forma en que se realice la instrucción destacando especialmente, la actitud personal y la información que se tenga sobre los procesos realizados.
 - ◆ Los estímulos del grupo (Imiedo, 1993)¹³.

La capacitación no es un proceso que se dé de manera espontánea, sino que debe de cumplir con cierta estructura que dependerá del personal encargado de la misma; aunque esta estructura varía, Goldstein (1974)¹⁴ propone un modelo que intenta describir los componentes esenciales de cualquier programa de capacitación. Este modelo consta de tres fases principales: Una de valoración o planeación, otra de implantación efectiva, y otra de evaluación.

FASE DE PLANEACION: En esta fase se establecen los objetivos y las metas del programa, consta de cuatro pasos principales para su desarrollo: **Organización de los objetivos y las metas;** en ésta se toma en cuenta las necesidades de capacitación y los posibles cambios que espera tener la Institución.

Análisis de las tareas de instrucción; es la descripción de las actividades educativas de cada programa.

Rasgos Humanos; en ellas se especifican cuáles son los logros que deben de tener las personas al final del adiestramiento tratando de conocer sus limitaciones y obstáculos de estos individuos para llegar a los comportamientos deseados y por último,

La fase de planeación; que es la descripción de los planes y programas específicos de modificación del comportamiento, basados en los análisis de la organización, de la tarea, y del comportamiento.

FASE DE EJECUCION DEL ADIESTRAMIENTO: El objetivo de esta fase es seleccionar un conjunto de medios de adiestramiento y condiciones para el aprendizaje; es decir un diseño de las condiciones y contingencias de adiestramiento que conduzca al logro de los objetivos especificados. En ella se toman en cuenta las condiciones para lograr el aprendizaje, los medios de adiestramiento y los métodos específicos con que se llevará a cabo.

FASE DE EVALUACION: En esta fase se examinan y analizan los resultados obtenidos de la capacitación, tratando de que la información obtenida durante la evaluación sirva como realimentación para la fase de planeación de la revisión siguiente del programa. De esta manera, se puede concebir todo el modelo de instrucción como un sistema "circular", un tipo de sistema en que se hacen los ajustes compensatorios a base de datos de producción para poder alcanzar un estado deseado; es decir, se comparan los resultados definitivos del adiestramiento con los objetivos originales para observar si se acercó o se alejó más a estas metas. Después se estudia la manera en que posiblemente se puedan cambiar las cosas (los objetivos, procedimientos, o evaluación) para lograr que los resultados y los objetivos esten más de acuerdo entre sí.

1.7. MARCO LEGAL

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo y el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, precisan la obligación de proporcionar al trabajador Capacitación y Adiestramiento.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 123 Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A) Entre los obreros, jornaleros, empleados, domésticos, artesanos, y de una manera general, todo contrato de trabajo:

FRACCION XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

FRACCION XXXI. ...

B) Empresas:

- 1) Aquéllas que sean administradas en forma directa o descentralizada por el gobierno federal.
- 2) Aquéllas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal y las industrias que le sean conexas, y
- 3) Aquéllas que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal, en las aguas territoriales o en las comprendidas en la zona económica exclusiva de la nación.

También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más Entidades Federativas; contratos colectivos, que hayan sido declarados obligatorios en más de un Entidad Federativa, obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de la ley, y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para los cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de los estatales, cuando se

trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente.

Ley Federal del Trabajo.

Artículo 3° "... *Asimismo es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores".

Artículo 25 "El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberán contener:

I a VII ...

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto a esta ley, y

IX..."

Artículo 132 Son obligaciones de los patrones:

I a XIV...

XV Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del capítulo III Bis de este título:

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione Capacitación o Adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel 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 Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione Capacitación o Adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel 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 Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la Capacitación o Adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas, u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas correspondientes.

Artículo 153-C. Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-D. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

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 su 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 objeto:

- 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 una plaza 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 un trabajador de nuevo ingreso 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 a la que se estipule respecto a ellas 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 demás actividades que formen 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 aptitudes que sean requeridos.

Artículo 153-I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, los cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlo, todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportunamente y normalmente vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Artículo 153-K. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas industriales, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento a que se refiera esta ley.

Estos Comités tendrán facultades para:

- I) Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;
- II) Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y del quipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes.

- III) Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes.
- IV) Formular recomendaciones específicas de planes programas de capacitación y adiestramiento.
- V) Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades de que se trata, y

- VI) Gestionar ante la autoridad laboral el registro de as constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Artículo 153-L. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar las formas de asignación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Artículo 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Artículo 153-N. Dentro de los 15 días siguientes a la celebración, revisión y prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Artículo 153-O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros 60 días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Artículo 153-P. El registro de que trata el artículo 153-C, se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos.

- I) Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos.
- II) Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación adiestramiento, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento.

- III) No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del artículo 3° Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de ésta ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Artículo 153-Q. Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I) Referirse a períodos no mayores de 4 años.
- II) Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
- III) Precisar las etapas durante las cuales se impartirá capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa.
- IV) Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría.
- V) Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras, y

- VI) Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento que se publiquen en el "Diario Oficial" de la Federación por las empresas.

Artículo 153-R. Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la acción.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro de los términos citados, se entenderán definitivamente aprobados.

Artículo 153-S. Cuando el patrón no de cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Artículo 153-T. Los Trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación o adiestramiento en los términos de este capítulo, tendrán derecho a que la unidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la unidad coordinadora del empleo, capacitación y adiestramiento, por conducto del correspondiente Comité

Nacional o, a a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo, a fin de que aquélla las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

En este último caso se extenderá adicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Artículo 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa donde se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

En una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cual de ellas es apto.

Artículo 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expida el Estado, sus Organismos Descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que se trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Artículo 153-X. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este capítulo.

Artículo 537 El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos:

- I). Estudiar y promover la generación de empleos.
- II) Promover y supervisar la colocación de los trabajadores.
- III) Organizar, promover y supervisar la capacitación de los trabajadores y
- IV) Registrar las constancias de habilidades laborales.

Artículo 538 El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento estará a cargo de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, como organismo desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

1.7.1. REGLAMENTACION INTERNA DEL IMSS

Contrato Colectivo de Trabajo¹⁵

Cláusula 114. Capacitación y Adiestramiento

I.El Instituto y el Sindicato, considerando esencial la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, así como la elevación de su nivel cultural, acuerdan la permanente impartición de cursos de actualización, capacitación y orientación a sus trabajadores de todas las categorías. Para la aplicación de esta cláusula las partes están de acuerdo en lo siguiente:

- e) Todas las dependencias del Instituto, en lo que se refiere a capacitación y adiestramiento, se sujetarán invariablemente a lo dispuesto en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento que forma parte de este contrato.

II.Los planes y programas para estos fines comprenderán las materias siguientes:

- a) Materias administrativas-normativas para conocimiento de los trabajadores de conceptos generales sobre doctrina, organización y funcionamiento del Instituto y del Sindicato, y ordenamientos legales que rigen sus relaciones;
- b) Materias técnicas, profesionales o de adiestramiento específico, para mejorar la productividad en el desempeño de sus actividades contractuales, conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como procedimientos, métodos y sistemas de trabajo; y

- c) Materias de relaciones humanas, comprendiendo conocimientos básicos sobre ética, psicología social, relaciones públicas y comunicación; las actitudes y actuación de los trabajadores para lograr óptima comprensión en el trato con los derechohabientes y con sus compañeros en el ambiente de trabajo, vinculándolos mejor a la doctrina y fines de la seguridad social.

Cláusula 115 Cursos de Capacitación y Estudios

Los trabajadores que realicen a satisfacción dichos cursos tendrán derecho a ocupar las vacantes que se presenten, con el siguiente procedimiento: cuando se trate de la misma rama se seguirán las prescripciones escalafonarias. Cuando se trate de ramas distintas o categorías autónomas, invariablemente será en pie de rama, cumpliendo con los requisitos que marcan los profesiogramas vigentes, a excepción de los que llenó en el momento de su ingreso; en las segundas se tomará en cuenta la antigüedad general. A los trabajadores que reúnan las condiciones citadas se les dará preferencia sobre solicitudes de nuevo ingreso.

1.3.2 Reglamento de Capacitación y Adiestramiento

Artículo 3. Para los efectos de este reglamento en los términos de las cláusulas 114, 115 y 117 del Contrato Colectivo en vigor, se considerarán cuatro tipos de capacitación:

- A) Capacitación a personal de nuevo ingreso, que comprende la enseñanza sobre conceptos generales de la doctrina, organización y funcionamiento del Instituto y del Sindicato, ordenamientos legales que rigen sus relaciones, así como conocimientos básicos de la operación de las áreas de trabajo hacia donde vayan orientados;

- B) Capacitación y adiestramiento en el trabajo, que comprende la enseñanza sobre conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo en la categoría y adscripción que tiene encomendadas el personal a capacitar;
- C) Capacitación y adiestramiento promocional a plazas escalafonarias, que comprende la enseñanza sobre conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como los procedimientos, métodos y sistemas de trabajo en nuevas categorías a desempeñar;
- D) Capacitación y adiestramiento para cambio de rama, Capítulo II De la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Subcomisiones

Artículo 5 Para los efectos de este Reglamento, se denomina Comisión Nacional o Subcomisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento al Organismo que representa al Instituto y al Sindicato para vigilar el estricto cumplimiento de la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, así como para revisar y autorizar las normas de operación para la capacitación al personal.

Capítulo IV Instructores

Artículo 23 Las Jefaturas Normativas del Nivel Central y las Delegaciones están obligadas a integrar y mantener actualizado un catálogo de instructores y asesores de base o de confianza previamente seleccionados por su conocimiento de la operación y capacidad. Esta relación la enviarán a la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento y Subcomisiones, según corresponda, en la primera quincena del mes de noviembre anterior, al año en que habrán de tener vigencia.

Artículo 24 Los Instructores y asesores seleccionados que integran los catálogos serán capacitados y actualizados sobre metodología de enseñanza-aprendizaje, por las áreas del Nivel Central y Delegacional conforme a un programa específico de capacitación.

Capítulo V Derechos y Obligaciones de los trabajadores

Artículo 25 De los Derechos:

...

F) A ser considerado en los programas de capacitación y adiestramiento como instructor, sinodal o asesor;

Capítulo VI Horario de los cursos

Artículo 27 Los cursos de capacitación y adiestramiento en el trabajo, de capacitación promocional y de cambio de rama se efectuarán dentro de la jornada de trabajo.

Capítulo VII Constancias

Artículo 28 Se otorgará constancia con el resultado obtenido en los cursos de capacitación promocional, al participante que haya alcanzado calificación mínima aprobatoria de 70 puntos o más.

Artículo 29 Se dará constancia de habilidades laborales a los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos normados para capacitación en el trabajo.

Artículo 30 Las constancias de habilidades y conocimientos de cursos promocionales tendrán vigencia hasta que la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento y el área normativa correspondiente determinen que se han efectuados cambios sustanciales en los sistemas de la dependencia.

Reglamento de Escalafón

Artículo 32 Los trabajadores de la categoría inmediata inferior a plazas escalafonarias tendrán derecho a concursar dentro de sus respectivas circunscripciones. Para tal efecto, la Comisión o Subcomisión correspondiente recibirá comunicación por escrito de la Comisión Nacional o Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, conteniendo las calificaciones aprobatorias vigentes del requisito 51 por categoría y sector.

Catálogo abierto de requisitos para ocupar las plazas del Tabulador

Requisito 46 Haber recibido conocimientos sobre seguridad social, así como de la organización y funcionamiento del Instituto y del Sindicato.

Requisito 46 Haber aprobado satisfactoriamente el curso que imparte el Instituto sobre técnicas de especialidad o bien demostrar a satisfacción del mismo haber realizado estudios equivalentes en otras dependencias oficiales o descentralizadas.

Requisito 51 Haber aprobado un curso de capacitación sobre conocimientos, habilidades o destrezas y responsabilidades sobre la categoría, relativos a las actividades del área de adscripción de la plaza.

1.8. SECTOR PUBLICO Y SECTOR PRIVADO

Para que un individuo desarrolle los conocimientos necesarios que una sociedad requiere para la satisfacción de sus necesidades es muy importante tomar en cuenta el tipo de sector al que pertenece la organización en el que éste desempeña sus labores, pues de ésto dependera su crecimiento.

En México existen dos tipos de sectores¹⁶.

1.9. SECTOR PRIVADO

Esta constituido por una serie de empresas que se interesan en la búsqueda constante de la más alta productividad, de todo el aparato empresarial.

La pretensión constante es mejorar al sector eliminando para ello despilfarro, ineficiencia y negligencia.

La Industria privada esta sustentada por los accionistas que la representan los cuales pueden hacer o sancionar nombramientos, reenumeraciones, controlar políticas, etc, dentro de la misma empresa. En la búsqueda de la mayor adaptación al gusto de la personas, los empresarios privados pretenden contar con personal eficiente, amable y con gran capacidad, manteniendo contento a dicho personal, tanto en sueldo como en condiciones de trabajo y ambiente laboral. Con el fin de aumentar la productividad, haciendo partícipe al personal en el mantenimiento y mejoramiento de los intereses del empresario.

Para definir al personal que labora en el sector privado se retoma parte de la definición de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos de los servidores públicos, modificando parte de esta definición, quedando de la siguiente manera: El personal del sector privado, es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza con el propósito fundamental de aumentar la producción, participando en el mejoramiento y mantenimiento de intereses pertenecientes a los accionistas de determinada empresa.

1.10. SECTOR PUBLICO

Esta constituido por una serie de empresas que sirven al gobierno o estado. El estado puede por su propia iniciativa emprender cuando se requiera una nueva empresa, ésta puede, seguir funcionando las más de las veces independientemente de sus altibajos financieros e incluso con pérdidas persistentes. Si hay pérdidas a nivel empresa pública se afecta al pueblo en general.

El estado no suele mostrarse muy propicio a tolerar la competencia, una vez que ha establecido sus propias empresas en cualquier rama de la industria considera que están por encima y a salvo de las tácticas competitivas que privan en el mundo de los negocios. En consecuencia la Ley castiga severamente toda concentración o acaparamiento de artículos de consumo necesario y que tengan por objeto el alza de los precios. El estado al no tolerar la competencia, intenta evitar que las empresas privadas monopolicen artículos de consumo necesario.

Las organizaciones, ya sea que pertenezcan al sector público o privado, desarrollan una serie de actividades que tienen por objeto satisfacer una necesidad colectiva de carácter material, económico, cultural o de salud, a través de prestaciones concretas o individuales a las personas que lo solicitan, de acuerdo con un sistema señalado en una ley.

Debido a que la presente Investigación se desarrollará dentro de una Institución del Sector Público que presta un servicio para la salud nos avocaremos unicamente a este tipo de servicio.

CAPITULO II

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

2.1. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

Hasta 1943, los servicios médicos y sanitarios del país estaban a cargo únicamente de la Secretaría de Salubridad y Asistencia y de las Instituciones Privadas¹⁷.

Con la creación de los servicios médicos que ofrecen las instituciones mexicanas de seguridad social se ha logrado una cobertura cada vez mayor de la población.

En enero de 1943 se promulga la Ley del Seguro Social, y con ésta se crea un Organismo Descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio para que pudiera lograr un magnífico desarrollo administrativo y técnico denominado IMSS, que por sus dimensiones y la cantidad de derechohabientes que atiende puede prestar un servicio público a un conglomerado mayor de la población inclusive a las personas que no se encuentran vinculadas a otra institución por una relación laboral. Este servicio lo ofrece, a través de su inmensa red de hospitales, clínicas, y diversas dependencias; en donde su funcionamiento institucional esta acorde con la política de desconcentración del gobierno federal, organizando sus acciones en tres niveles de administración: Central o Normativo, Delegacional o representativo y Operativo o de Servicios.

En el Nivel Central se realizan las funciones propias de la alta dirección de cualquier organismo o empresa. Tales funciones son: La planeación estratégica, la normatividad general y la evaluación del desempeño global.

Nivel Delegacional o Representativo: Se refiere exclusivamente a las sedes delegacional y subdelegacional, se identifican como organos superiores el consejo consultivo y el delegado, y como organos funcionales las jefaturas o coordinaciones delegacionales de servicios. En la República Mexicana existen 32 delegaciones foráneas denominadas estatales o regionales y 5

delegaciones en el valle de México, las delegaciones cumplen en el área geográfica que les corresponde las siguientes funciones: Coordinar los esfuerzos de las distintas unidades de servicio ubicadas dentro de su área, para lograr la eficiencia del conjunto y la necesaria interrelación con otras delegaciones. Apoyar a la operación administrando en forma responsable los recursos de todo tipo que tienen a su disposición. Llevar a cabo la recaudación de las cuotas obrero-patronales y las tareas conexas. Supervisar en forma inmediata y sistemática, la operación de todas las unidades, tanto en su funcionamiento interno, como en el otorgamiento de los servicios.

Nivel Operativo: Esta conformado por las unidades de servicio las cuáles por tener contacto directo con la población, constituyen la parte medular de la organización. Las unidades de servicio pueden agruparse en seis tipos: Unidades de Servicio Técnico y Tesorería, Unidades Médicas, Guarderías, Unidades de Prestaciones Sociales, Unidades de Servicio Sociales de Ingreso y Unidades de Servicio de Apoyo.

Dentro de las Unidades Médicas se proporcionan los servicios de salud a la población, la institución tiene unidades médicas distribuidas en todo el territorio nacional, integradas por tres niveles de atención e identificadas como: Unidades de Medicina Familiar ó de Primer Nivel en las cuales se proporciona consulta externa y atención domiciliaria al núcleo familiar, toma de productos para el laboratorio de análisis clínicos, servicios de radiodiagnóstico, entrega de medicamentos prescritos, pago de subsidios por incapacidad en el ramo de enfermedades y maternidad, acciones inherentes a medicina preventiva y planificación familiar y atención odontológica así como control de prestaciones.

Hospital General de Zona ó de Segundo Nivel cuyas funciones son proporcionar consulta externa y hospitalización en gineco-obstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía, urgencias medico quirúrgicas, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, enfermería, trabajo médico social y desarrollo de programas de enseñanza e investigación médicas; cabe señalar que para un número determinado de unidades de medicina familiar existe un Hospital General de zona, el cual atiende a población derechohabiente que aquellas le derivan.

Hospital de Alta Especialidad ó de tercer nivel: Donde se resuelven problemas de salud que requieren de la participación de recursos de alta tecnología y elevado costo. A un conjunto de hospitales de alta especialidad se le denomina "Centro Médico" y existen cuatro; La Raza, Guadalajara, Monterrey y el Centro Médico Nacional Siglo XXI.

Para atender los graves problemas de la población el Instituto cuenta con programas que se llevan a cabo a través del área administrativa específicamente del departamento de capacitación, ubicado en las unidades médicas dirigidas por la jefatura de capacitación a nivel delegacional.

2.2. SEGURIDAD SOCIAL

La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

La Ley del Seguro Social¹⁸ en su artículo segundo señala como meta para todos los individuos el derecho que tienen a:

Un nivel de vida adecuado que les asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar en especial la alimentación, el vestido, la vivienda la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdidas de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

La maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencia especiales:

Todos los niños nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.

Esta acepción constituye lo que se ha denominado con el nombre de Seguridad Social; en sentido amplio, la cual parte del concepto primario de las necesidades que deben eliminarse de los individuos desprovistos de recursos, con objeto de que subsistan en mejores condiciones de vida dentro

de la comunidad. Pero también existe una connotación más restringida que comprende a las Instituciones que se proponen desarrollar al trabajador a fin de facilitarle una vida cómoda e higiénica y asegurarlo contra las consecuencias de los riesgos naturales y sociales susceptibles de privarle de su capacidad de trabajo, y por ende de sus ingresos.

La realización de la seguridad social esta a cargo de las entidades o dependencias públicas federales o locales y de organismos descentralizados conforme a lo dispuesto por la ley y demás ordenamientos legales sobre materia.

Las instituciones que se encargan de dar estos servicios en nuestro país, a parte del IMSS son: el ISSSTE, el INFONAVIT, la Dirección de Pensiones Militares, las Dependencias respectivas que tienen autonomía en estos servicios (Clínicas para los trabajadores bancarios, petroleros, ferrocarrileros, etc), Así como las Direcciones que se encargan de prestar servicios de seguridad social a los trabajadores que laboran en las oficinas gubernamentales locales de la mayor parte de los estados de la República.

El Seguro Social es el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional en los términos de sus ley, sin perjuicio de los sistemas instituidos por otros ordenamientos.

(Ley del Seguro Social, 1995)

Actualmente en México la Seguridad Social se ha incrementado principalmente en lo que se conoce como Seguro Social¹⁹, (no confundir con IMSS), que abarca a las personas que están sujetas a una relación laboral con un patrón, quien tiene la obligación de proporcionarles dicho seguro a través de algún organismo, con el fin de proteger al trabajador contra los riesgos de trabajo y las eventualidades de la vida.

Los servicios que otorgan las instituciones a los asegurados y beneficiarios son en dos formas:

1. **En especie:** Servicios de asistencia médica y quirúrgica, de hospitales, medicinas, laboratorios, rehabilitación, etc.
2. **En dinero:** Todo lo referente a pensiones, jubilaciones y gastos para funerales.

Existen instituciones que se encargan de proporcionar la asistencia social a la población de escasos recursos económicos, y tiene como base el deseo altruista de ayudar al desvalido; dicha asistencia es realizada por algunas instituciones creadas por el estado, como son:

1. La Secretaria de Salubridad y Asistencia (SSA) a través de su red de Hospitales, Centros de Salud, etc.
2. El Departamento del Distrito Federal (DDF) por instituciones como el Hospital Infantil de México, el Rubén Leñero, Traumatología de la Villa, Balbuena, Coyoacán, Nicolas Cedillo, Urgencias Xoco, etc.
3. Instituciones Descentralizadas como: El Sistema Nacional Para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
4. La Secretaria de Trabajo por medio de la Dirección General de Previsión Social y sus diversas dependencias.

También el Sector Privado realiza la asistencia social a través de diversas instituciones:

1. La Fundación Mier y Pesado.
2. -La Fundación Tagle.
3. -Los Hospitales Inglés, Francés, Español, Americano.
4. -El Hospital de la Cruz Roja Mexicana.(Institución Permanente de Asistencia Privada y de Interés Público)²⁰, etc.

2.3. LA CAPACITACION DENTRO DE LOS HOSPITALES 30 Y 32 DEL I.M.S.S.

El Instituto Mexicano del Seguro Social en su tarea de brindar un mejor servicio a la población derechohabiente y teniendo el conocimiento de que esta tarea depende en gran parte de la satisfacción que tengan sus recursos humanos, emplea como herramienta a la capacitación para el logro del siguiente objetivo.

2.3.1. OBJETIVO DE LA CAPACITACION:

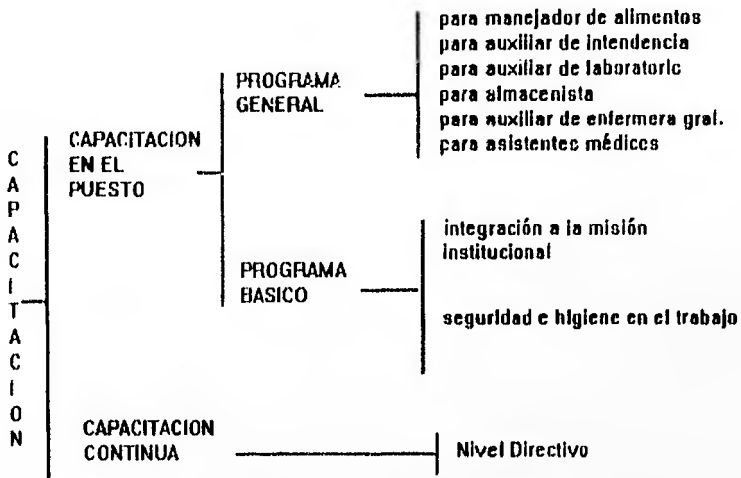
Suministrar experiencias que desarrollen y modifiquen la conducta de los empleados de tal forma, que éstos al realizar su trabajo lo hagan eficazmente para los objetivos y fines de la organización, y que al mismo tiempo se sientan motivados al realizarlo.

Para conseguir lo anterior, el IMSS cuenta con una estructura específica de procedimientos en materia de capacitación que se llevan dentro de cada Unidad Hospitalaria.

2.3.2. PROCESO DE LA CAPACITACION.

Dentro de cada Unidad Médica existe una coordinación de capacitación en la que se encuentra una persona responsable de dicho proceso, quien se coordina con los diferentes jefes de departamentos y, de manera directa con el jefe del area administrativa intensificando sus esfuerzos por llegar al pleno cumplimiento de sus objetivos.

Es importante aclarar que dentro de las Instituciones del I.M.S.S. existen dos tipos de capacitación.



La Capacitación continua comprende programas a nivel directivo exclusivamente para jefes de servicio. Mientras que la Capacitación en el puesto es para todo el personal, y esta integrada por: El Programa General y El Programa Básico.

El Programa General es la capacitación en el puesto, en el que participan cada una de las categorías existentes en el Instituto. Esta consiste en la actualización de conocimientos de cada categoría en particular; por ejemplo, Programa Básico para auxiliar de enfermería general, y Programa Básico para auxiliar de intendencia.

La capacitación encargada de sensibilizar y motivar al personal es la que se incluye en el Programa Básico, debido a que es en esta donde se integran todas las categorías independientemente del puesto donde se este laborando, este tipo de capacitación comprende, el Programa de Integración a la Misión Institucional y el Programa de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en ellos pueden participar enfermeras, médicos, personal de intendencia, etc, con el objeto de lograr una integración interdisciplinaria.

CAPITULO III

ACTITUD Y PERCEPCION

ACTITUD Y PERCEPCION

DIFERENCIAS INDIVIDUALES

De la misma manera que es importante tomar en cuenta el tipo de organización en el que labora el individuo, es fundamental tomar en cuenta sus características individuales, ya que de ello dependerá el grado de aprendizaje que logre obtener de todas las prestaciones y servicios que la empresa le proporcione, por ejemplo de la Capacitación.

Cuando se selecciona y contrata a uno de los aspirantes a ocupar un puesto dentro de la organización es necesario no perder de vista el hecho de que una nueva personalidad va agregarse a ella. El nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso en un medio con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños para él, el desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción, adoptando una actitud negativa. Entonces, la propia organización debe preocuparse por informar al respecto a todos los nuevos elementos y establecer planes y programas, cuyo objeto será acelerar la integración del individuo en el menor tiempo posible, al puesto, al jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

Desde el punto de vista de las diferencias individuales los jóvenes difieren de los adultos en diversidad de características, que influyen en el aprendizaje²¹:

Características típicas individuales:

- ♦ Diferencias corporales.
- ♦ Distinta velocidad de reacciones.
- ♦ Diferentes experiencias

²¹ (21) Ob. cit., pp. 4

3.1. PERCEPCION

Otro proceso implicado para asistir a capacitarse es la percepción que se tenga hacia esta.

Entendiéndose a la percepción como el proceso por medio del cuál un organismo recibe o extrae alguna información del medio que lo rodea. Únicamente a los estímulos que tienen trascendencia informativa, es decir, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se le debe denominar información.

La percepción es el proceso fundamental en la adquisición, recepción, asimilación y utilización del conocimiento, viéndose esto como un conjunto total en donde el aprendizaje y el pensamiento juegan un papel muy importante. Tradicionalmente, a la percepción, al aprendizaje y al pensamiento se le ha llamado procesos cognoscitivos, puesto que todos están relacionados, hasta cierto punto, con el problema del conocimiento. En general, la percepción puede definirse como el proceso por medio del cual un organismo recibe o extrae alguna información del medio que lo rodea, el aprendizaje se define como la actividad mediante la cual esa información se adquiere a través de la experiencia y pasa a formar parte del repertorio de datos del organismo. Por tanto, los resultados del aprendizaje facilitan una nueva obtención de información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios. El más complejo de esos procesos cognoscitivos, llamado pensamiento, que también hace uso de modelos, es una actividad cuya realización inferimos cuando un organismo se ocupa en solucionar problemas. Los tres procesos cognoscitivos presentan una estrecha relación recíproca y una continuidad; es difícil separarlos en situaciones prácticas, al principio de la percepción el aprendizaje y el pensamiento son inexistentes u operan a un bajo nivel, cuando la extracción de información requiere de un esfuerzo más activo por parte del organismo, el aprendizaje y el pensamiento representan un papel cada vez más importante, por lo anterior se considera al aprendizaje y al pensamiento como eventos o procesos que ayudan a la extracción de información, esta relación puede explicarse cuando los estímulos disponen de información, que el organismo extrae como aprendizaje. Este aprendizaje modifica al organismo de manera que la

percepción posterior de los mismos estímulos será diferente. El proceso de pensamiento resultante del aprendizaje previo también modifica al organismo porque ocurre un nuevo aprendizaje, modificándose así la percepción de los estímulos. El aprendizaje determina la selectividad de la percepción así como la elección y discriminación de los estímulos. Forgas²², 1955, Heb, 1949.

La secuencia de la percepción se organiza en cuatro etapas²³:

1. **Energía física (entrada).** La percepción dirige la adaptación del hombre al medio, por consiguiente, en el medio que lo rodea existirá un conjunto de eventos que pongan en movimiento tal proceso, las condiciones estimulantes del medio residen en la energía física (estímulos que afectan la conducta del sistema durante el tiempo que este presente la energía o durante lapsos cortos después de eso), estos son los aspectos informativos de la energía que conducen mensajes al organismo.
2. **Transducción sensorial,** es la interpretación de información física en mensajes informativos que el sistema nervioso puede utilizar. Una vez que la información del estímulo ha sido transducida o transformada en impulsos nerviosos, empieza el proceso de la percepción.
3. **Actividad intercurrente del cerebro.** El cerebro ayuda a dos funciones de la percepción que son la recepción y la selección. Del nacimiento en adelante, el contenido de la percepción produce el contexto para el pensamiento y la conducta adaptativa. Una vez que el individuo ha aprendido de la experiencia, el pensamiento proporciona el contexto dentro del cual se interpretan e identifican los nuevos contenidos perceptuales. Este modelo nos lleva de la percepción sencilla hasta la percepción más compleja, que implican modificación activa, selección, o intervención.
4. **La experiencia perceptual o respuesta.** Ocurre cuando la persona nos dice verbalmente o a través de algún índice conductual que ha percibido un color, una distancia larga una composición musical en acción, la solución de un problema o un acto hostil.

De hecho la percepción es una consecuencia de la interacción entre el organismo activo y su ambiente de estímulo; durante la percepción se ejecutan cuatro funciones; en primer lugar, está la función de selección; el organismo selecciona los estímulos a los que responde, puesto que el potencial de estímulo del ambiente es demasiado amplio para que pueda percibirlo todo. En segundo lugar está la función de acentuación. Algunos aspectos del estímulo se acentúan en detrimento de otros, esta ecentuación es producto de necesidades momentáneas y del aprendizaje pasado. En tercer lugar esta la fijación. Lo que habitualmente se ve en determinada situación es resultado de la fijación de respuestas perceptuales anteriores a aquella situación. Finalmente, el acto perceptual total representa una configuración organizada (Fig.a). Estas cuatro funciones son afectadas por el estado prevaleciente del organismo, que se compone de las necesidades de éste, sus valores, sus esperanzas, su experiencia pasada, su cultura, en suma todos aquellos ítemes de su historia pasada que contribuirán a hacer de él lo que és. (Bruner y Postman, 1948.)²⁴.

Asimismo, Brentano (1911) señala que como parte de los fenómenos mentales la percepción se caracteriza por el hecho de que se tiene un objeto hacia el cual esta dirigido dicho fenómeno (Cualquier persona que piensa, piensa en algo. Cualquiera que está enojado, está enojado por algo), su argumento es que ningún acto mental, ya sea un pensamiento o una emoción, es simplemente un acto mental, siempre se refiere a algo más, a algún objeto. A esta dirección hacia algún objeto le llamo "intencionalidad". Brentano creía que podemos dirigirnos intencionalmente hacia los objetos en tres formas básicas;

1. Teniendo algo en mente (una representación o una idea).
2. Aceptándolos o rechazándolos (un juicio), o
3. Adoptándo una actitud emocional en pro o en contra de ellos.

Algunos de nuestros juicios son meras opiniones, que pueden ser verdaderas o falsas. El hecho de que afirmemos algo no significa que sea cierto, porque

(24) Ob. cit., pp 3

a menudo juzgamos ciegamente. Muchos de los prejuicios que hemos adquirido en nuestra infancia pueden parecerse principios indudables, y todos los hombres tienen por naturaleza un impulso a confiar en otros juicios que son igualmente ciegos. No hay ninguna garantía de que cada cosa buena despertará en nosotros una emoción que sea experimentada como deseable o correcta.

Por lo anterior es importante señalar que un individuo que forma parte de un grupo tendrá una percepción basada en la percepción que tengan los otros miembros del grupo.

Si a un trabajador constantemente se le está diciendo que capacitarse es favorable para su desarrollo profesional seguramente la percepción que se forme de la capacitación lo llevará a asistir a los cursos que su Institución le otorgue, lo que finalmente lo conducirá a adoptar una actitud en pro de la capacitación.

3.2. ACTITUD

Es conocido ya en diferentes ámbitos que generar actitudes positivas es un elemento indispensable que facilita el desenvolvimiento de los diferentes procesos humanos sociales.

Específicamente en el campo de la educación es esencial formar y contar con dichas actitudes positivas que propicien la mejor realización del proceso enseñanza-aprendizaje. Es en este sentido que el estudio de las actitudes cobra importancia, puesto que al conocer su naturaleza y dinámica se instrumentan de mejor manera las tareas de capacitación y desarrollo, cuyo objetivo último, entre otros es fomentar la superación tanto personal como institucional.

Las actitudes, componentes de la personalidad y la conducta humana, están conformadas en un largo y complejo proceso de desarrollo. Intervienen en su formación una cantidad de factores, por lo cual evaluar esta variable psicológica encierra importantes dificultades. Las actitudes no son en rigor atributos susceptibles de observación directa; su existencia e intensidad debe inferirse de lo que puede ser observable. Evaluar, por tanto, implica entre otras cosas definir el objeto de evaluación.

De ahí la necesidad de mencionar que algunos autores interesados en el estudio de las actitudes hayan aportado su propia definición, con el interés común de proporcionar una caracterización adecuada que permita por lo menos su medición y cuantificación.

Thurstone (1928)²⁵, define a la actitud como el grado de afecto positivo o negativo asociado con algún objeto psicológico. Nombra "objeto psicológico" a cualquier símbolo, frase, lema, persona, Institución o idea, con los cuales las personas pueden diferir con respecto a un afecto positivo o negativo.

Cook y Seltiz (1964)²⁶, consideran a las actitudes como una "disposición fundamental que interviene con otras influencias en la determinación de una diversidad de conductas hacia un objeto, o clase de objetos, los cuales incluyen declaraciones de creencias y sentimientos acerca del objeto y

acciones de aproximación-evitación con respecto a él".

Rosnow y Robinson (1967)²⁷, menciona que el término de actitud denota la organización de los sentimientos, creencias y de las predisposiciones de un individuo para comportarse de un modo dado.

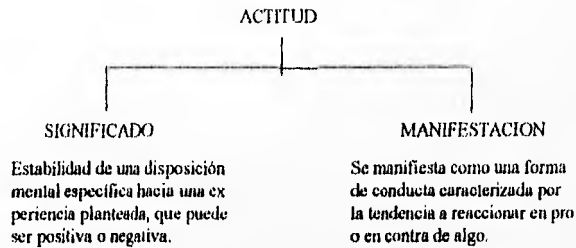
Existen más deficiones a parte de las ya mencionadas las cuales tienen puntos de coincidencia. A estas coincidencias se les ha llamado "dimensiones de las actitudes". Los autores coinciden en que:

- ♦ Las actitudes se aprenden y permanecen como procesos implícitos, es decir se caracterizan como variables intercurrentes que tienen referentes sociales específicos
- ♦ Presentan una organización duradera y estable en el tiempo.
- ♦ Son predisposiciones a responder, pero, a diferencia de otros estados similares, éstas predisponen a una respuesta evaluativa; así, se basan en conceptos evaluativos con respecto a las características del objeto a clase de objetos referentes, y predisponen y producen una conducta motivada por tanto, se describen como tendencias de acercamiento o evitación, o como favorables o desfavorables.

Decir que las actitudes son aprendidas, implica, que tienen referencias sociales específicas. En este sentido consideramos que existen diferencias en el contenido de las actitudes entre grupos culturalmente distintos; sus diferentes tipos de experiencia guían la formación de actitudes diferentes ya que cada cultura representa un bloque complejo de variables que contienen diferentes tipos de información acerca de los mismos estímulos. Esto provoca la formación de representaciones diferentes. De la caracterización anterior podemos desprender los tres componentes generales propios de las actitudes.

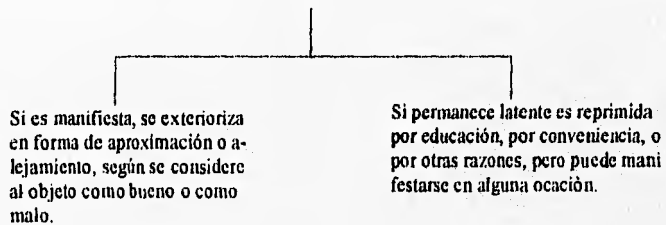
- A) *El componente cognoscitivo*, para que exista una actitud en relación a un objeto definido es necesario que exista también una representación cognoscitiva (conocimiento) estructurada respecto a dicho objeto.

- B) *El componente afectivo*, este componente se refiere al sentimiento favorable o desfavorable (positivo o negativo) que el sujeto experimenta respecto al objeto social.
- C) *El componente conductual*, las actitudes instigan o predisponen a la realización de acciones coherentes con las condiciones (situaciones concretas propicias), el conocimiento y los afectos vinculados al objeto actitudinal.



FUNCIONAMIENTO

Funcionan de un modo estable y siempre nos están inclinando a juzgar, positiva o negativamente, a las personas o experiencias que por algún motivo hayan creado en nosotros cualquier forma de atracción o rechazo.



IDENTIFICACION

Las actitudes no sólo pueden ser características de una persona, sino también de grupos sociales y hasta de la sociedad entera. Aparecen cuando existe el motivo que las origina y puede decaer si se pierde interés en la causa que las provocó.

En el ámbito laboral el análisis de las actitudes del personal es importante; ya que la interacción de las actitudes de las personas que trabajan juntas y sus resultados es algo que a toda empresa interesa vivamente. Se espera que una análisis de las actitudes mostrará una perspectiva adecuada al problema e incrementara su comprensión .

Existen Investigaciones donde se ha comprobado que a través del adiestramiento y la capacitación el ser humano adquiere una especial motivación que se orienta hacia mayores y mejores resultados, esto es, hacia la integración del grupo al que pertenece y hacia la productividad y el ahorro para la empresa.

Rodriguez Solis (1968)²⁸, realizó un estudio acerca del aspecto técnico y aplicación de la capacitación y adiestramiento de los centros IMSS, en dicha investigación observó que para el logro de una óptima planeación de la capacitación hay que seguir algunos pasos como són:

1. Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento por medio de un cuestionario, aunque esto es muy difícil ya que se hacen a nivel de gerencia y generalmente los ejecutivos desconocen los problemas del proceso o consideran que su jerarquía les impide llenar cuestionarios, o se los pasan a sus secretarías para que los contesten, lo que trae como consecuencia que éstas lo hagan inadecuadamente.
2. Diseñar un procedimiento o sistema educativo donde se destaquen las necesidades de capacitación y adiestramiento analizando algunos puntos como: programas, metodología, etc.

Gudiño(1972)²⁹, investigó las actitudes ante la capacitación, y señaló que: sólo cuando se investigaba cuidadosamente las necesidades de adiestramiento y se propiciaba en el personal actitudes favorables hacia los cursos, se podría estar seguro de obtener resultados positivos. Si el personal tenía actitudes desfavorables hacia el adiestramiento, era preferible aplazar los cursos y desde luego realizar una campaña de sensibilización que cambiara la valoración y expectativas a los destinatarios del curso.

Partiendo de las investigaciones anteriores, vemos la necesidad de identificar los posibles factores que contribuyen a que el personal de las clínicas no asista a los cursos que se imparten en ellas, mediante la identificación de actitudes mostradas por los trabajadores hacia la capacitación y la percepción que tienen hacia la misma

Como antes ya se había mencionado la capacitación puede ser un medio para desarrollar las capacidades y habilidades de los individuos dentro de una empresa; y para que esta se dé, pasa por varias fases, siendo su resultado el reflejo de ello.

El que un grupo de trabajadores no quiera asistir a la capacitación nos habla de que algo no está funcionando; a ese respecto nos preocupa por qué la gente no asiste a la capacitación, dentro de los Hospitales 30 y 32 del IMSS. A partir de un análisis somero consideramos que entre las cosas importantes que provocan esta situación están:

- A) El fenómeno de la capacitación y como esta es percibida por los trabajadores y,
- B) La actitud de los trabajadores hacia la capacitación.

Resumiendo, la actitud es uno de los componentes de la personalidad y de la conducta humana el cual es aprendido y permanece como un proceso implícito que se caracteriza como variable intercurrente con referentes sociales específicos. Es en este sentido donde interviene la percepción que es el medio por el que el individuo extrae o recibe la información del entorno que le rodea a través de la experiencia y pasa a formar parte del repertorio de datos del organismo. La percepción está vinculada a las necesidades, valores, esperanzas, y cultura del individuo, que contribuyen a hacer de él lo que es, y que además lo predispone a reaccionar favorable o desfavorablemente ante un estímulo.

Por lo que se puede concluir, que la percepción es un componente esencial en el proceso de formación de actitudes y que aunque la percepción influye en la actitud la actitud no depende exclusivamente de la percepción sino que es el producto de una serie de factores.

Por lo tanto la presente investigación se enfoco a estos dos puntos principalmente, ya que aunque la capacitación es un medio para lograr un mejor nivel de vida, este no se dará si la gente no asiste a ella. Finalmente, la no asistencia a los cursos de capacitación no mejorará la calidad de los individuos tanto en su vida personal como en su relación laboral y como consecuencia, tampoco se mejorará el servicio que se presta a los usuarios del Instituto.

CAPITULO IV

METODO

METODO

4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el servicio social realizado en los Hospitales 30 y 32 del IMSS dentro del Departamento de Capacitación y Desarrollo se observó que la capacitación no tiene éxito, los trabajadores se muestran renuentes a asistir a los cursos que se imparten, esto se refleja en el decremento de la asistencia a los cursos y aunque estos cursos se difunden dentro de las unidades de trabajo directamente a través de los jefes de servicio los trabajadores siguen faltando, argumentando que "no pueden dejar solas sus áreas de trabajo" o que "los cursos no sirven de nada".

El problema es serio ya que el Instituto pretende ampliar la capacitación hacia sus empleados con el objeto de mejorar la calidad de atención al público derechohabiente pero, de continuar la capacitación en la misma línea no se alcanzará la meta establecida; lo que nos lleva a plantearnos por qué la gente no asiste a los cursos. Sin lugar a duda son muchos los factores que intervienen en cada persona para que esta decida capacitarse. A través de la revisión de la investigaciones que se han realizado al respecto, se señala que la percepción y la actitud puede influir en las elecciones que el trabajador tenga; la percepción esta vinculada a los efectos de las experiencias pasadas del aprendizaje del individuo hacia ciertas situaciones; p.e, si un empleado tiene una experiencia agradable hacia algo posiblemente su percepción de ese algo tenderá a ser favorable. (Bruner y Postman, 1948)³⁰.

De la misma manera, Gudiño (1972)³¹ señala; "cuando se propician en el personal actitudes favorables hacia los cursos, se podrá estar seguro de obtener resultados positivos".

(30) Ob. cit., pp 28

(31) Ob. cit., pp 32

Con el propósito de identificar si verdaderamente estos dos factores son los que propician la no asistencia a los cursos surge la siguiente inquietud.

¿La asistencia del personal de los hospitales 30 y 32 del IMSS a los cursos de capacitación estará en función de la actitud favorable y de la percepción que tengan los empleados hacia la capacitación?

Para comprobar si este planteamiento es correcto, se realizará la presente investigación en la que nos avocaremos al Programa Básico de capacitación del IMSS, ya que es en éste donde se intenta sensibilizar al personal sobre la importancia de la capacitación en el desempeño de su trabajo y la relevancia que tiene para la integración con otras categorías de trabajadores.

4.2. HIPOTESIS DE TRABAJO

EXISTE UNA RELACION FUNCIONAL ENTRE LA ASISTENCIA A LOS CURSOS DE CAPACITACION Y LA ACTITUD Y LA PERCEPCION DE LA CAPACITACION.

4.3. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio fue estadístico, de campo y descriptivo.

Estadístico. Se estableció un problema concreto, que tiene una hipótesis de trabajo que se pretende confirmar o rechazar estadísticamente sin la manipulación de las variables..

De Campo. Se realizó en el medio natural, es decir, en el centro de trabajo de los empleados del I.M.S.S. (Hospitales 30 y 32) ya que es aquí donde se presenta el problema a investigar.

Descriptivo. Se realizó en un momento determinado; con el interés de obtener un mayor conocimiento de la variable de estudio. .

4.4. VARIABLES.

Variable Dependiente.

- a) .-No asistencia a los cursos de capacitación.

Variables Independientes.

- a) .-Actitud hacia la capacitación
- b) .-Percepción de la capacitación.

4.4.1. DESCRIPCION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

No Asistencia a los cursos de capacitación: Escasa cantidad de presentación del personal al aula donde se efectúan los cursos que imparte el departamento de capacitación y desarrollo de los hospitales 30 y 32 del I.M.S.S.

Actitud hacia la capacitación: Es la disposición a actuar favorable o desfavorablemente hacia los cursos de capacitación que imparte el I.M.S.S en los hospitales 30 y 32.

Percepción de la capacitación: Proceso por medio del cual el personal recibe y discrimina información de los estímulos del medio que lo rodea y que integra en conceptos específicos relativos a la capacitación.

Dentro de la percepción esta implícita la experiencia pasada que sensibiliza a que la persona responda a diferentes aspectos de un estímulo y de diferentes maneras; esta selectividad la determinan en parte los valores de una persona, su aprendizaje social y su estructura motivacional.(Bruner y Postman.1958)

4.5. POBLACION

Para la selección de la población se recurrió al registro de asistencia del archivo del departamento de capacitación y desarrollo de los hospitales 30 y 32 del I.M.S.S.

Se tomaron los expedientes del personal adscrito a cada unidad, se revisaron buscando que cumplieran con las siguientes condiciones:

1. 50 Sujetos que no hayan tomado curso alguno de capacitación básica.
2. 50 Sujetos que hayan cubierto totalmente su capacitación básica.

No importando el sexo, edad, categoría a la que pertenecían ni su antigüedad en el puesto.

De esta manera se contó con un total de 100 sujetos, con los cuales se formó un grupo de 50 sujetos por cada hospital, cada grupo quedó integrado por 25 trabajadores hombres y 25 trabajadores mujeres cuyas edades oscilaban entre los 20 y 40 años, su categoría variaba (personal de intendencia, de almacén, auxiliar de enfermería, asistentes médicos, trabajadores sociales, químicos, manejador de alimentos, dietistas, personal de vigilancia y auxiliar universal de oficina.) y su antigüedad en el puesto iba de seis meses a 10 años.

Una vez completado los 50 sujetos dentro de cada hospital se procedió a formar dos grupos.

Para el primer grupo se enlistaron 25 trabajadores que no habían tomado algún curso de capacitación básica; mientras que, para el segundo grupo se tomaron todos aquellos trabajadores que habían cubierto totalmente su capacitación básica

HOSPITAL	30	32
GRUPO 1 SIN CAPACITACION	25	25
GRUPO 2 CON CAPACITACION	25	25

4.6. ESCENARIO

Se utilizó como lugar de trabajo una aula de cada hospital destinada a la capacitación; suficientemente iluminada, con capacidad para 50 personas, limpia y con ventilación adecuada, donde, se realizó la aplicación de la escala de actitudes hacia la capacitación y del cuestionario de percepción de la capacitación.

4.7. INSTRUMENTOS

Con la finalidad de tener una medida de las actitudes hacia la capacitación y de la percepción de la capacitación que muestra el personal de los hospitales 30 y 32 se desarrolló:

- A) Una escala de actitudes hacia la capacitación tipo likert.
- B) Un cuestionario de percepción de la capacitación con preguntas dicotómicas.

Escala de Actitudes hacia la capacitación

Inicialmente se elaboraron 121 afirmaciones que hacían referencia de la actitud hacia la capacitación, tomando en cuenta las siguientes dimensiones o categorías:

- ♦ Calidad de los cursos,
- ♦ Beneficios económicos empresariales y personales,
- ♦ Calidad del instructor,
- ♦ Tiempo de impartición,
- ♦ Material de instrucción,
- ♦ Dinámica de los cursos,
- ♦ Desarrollo personal y laboral.

Para que este instrumento tuviera validez se recurrió a la validación interjueces, por lo que se pidió la colaboración de expertos en el área de capacitación de la Facultad de Psicología de la UNAM a quienes se les dijo que calificaran cada reactivo señalando únicamente si el reactivo pertenecía al objeto de estudio, y de ser así, en qué medida. En una escala del 1 al 11. Mientras más se acercará al 1 era más favorable y conforme se acercará al 11 sería menos favorable. (Ver anexo 1)

Una vez contestados los cuestionarios se procedió a analizar las respuestas dadas. A partir de este análisis se realizaron las modificaciones necesarias.

Se procedió a eliminar los reactivos que no pertenecían al objeto de estudio.

Finalmente el instrumento quedó conformado por 37 afirmaciones (Ver anexo 2). Se diseñó una hoja de respuestas con 5 opciones (Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo).

Cuestionario de Percepción de la capacitación

Se diseñaron 30 afirmaciones dicotómicas (Si, No), para investigar como es la percepción de los trabajadores de los hospitales 30 y 32 del IMSS hacia la capacitación. (Ver anexo 3.)

A partir de la validez de jueces se realizaron las modificaciones, que consistieron en la eliminación de algunos reactivos por considerarse que proporcionaban información no pertinente al objeto de estudio, quedando así, 25 reactivos en donde el sujeto podía elegir la opción que describa su percepción (SI, NO). (Ver anexo 4.)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de cada uno de los instrumentos se obtuvo por medio del alpha de Cronbach, donde los índices de consistencia interna mostraron que son altamente confiables.

Cuestionario de Percepción. $\alpha = .7767$

Cuestionario de Actitud: $\alpha = .8398$

La validez de contenido de los instrumentos se llevo a cabo por medio de siete jueces donde se obtuvo que ambos son validos para esta investigación

Validez por jueces

Cuestionario de Percepción. $= .8000$

Cuestionario de Actitud. $= .8107$

4.8. PROCEDIMIENTO

Se aplicó la escala de actitudes hacia la capacitación y el cuestionario de percepción de la capacitación a las personas seleccionadas.

A cada grupo se le aplicaron en el aula de capacitación ambos instrumentos explicandoles como tendrían que resolverlos; se les proporcionó un lápiz para el llenado de los mismos, así como un instructivo, aclarandoles las

dudas verbalmente, se les dijo que no había tiempo limite para resolverlos, este procedimiento se llevó a cabo en cada uno de los hospitales.

Una vez aplicado los cuestionarios se procedió a analizar los datos obtenidos.

Para el propósito de la Investigación se formaron dos grupos por hospital, aplicándole a cada grupo la escala de actitud hacia la capacitación y el cuestionario de percepción de la capacitación.

Para calificar el instrumento de actitud hacia la capacitación se consideró un puntaje del 1 al 5 para cada ítem, donde el puntaje 5 representaba una actitud favorable hacia la capacitación, mientras que el puntaje 1 representaba una actitud menos favorable hacia la capacitación, es decir, mientras más alto era el puntaje su actitud era más favorable (ver tabla 1).

El cuestionario que contemplaba la variable de percepción se le calificó con un puntaje de 0 y 1; donde 0 representó una percepción desfavorable hacia la capacitación y 1, una percepción favorable hacia la misma.

Para analizar los datos emanados del instrumento se utilizó el Sistema Estadístico que permitió a través de los diferentes programas, que a continuación se describen, esclarecer los resultados.

Se sacaron medidas de tendencia central y de dispersión, pudiendo mostrar un panorama general de las muestras.

Se utilizó el análisis de varianza, cuyo fin fue detectar diferencias entre las medias de los grupos y así poder asumir los efectos que ejercen, el Hospital al que estaba adscrito el sujeto y si había tomado algún curso de capacitación, con el fin de observar si esto determina la asistencia a los cursos.

Otro programa utilizado en el análisis de datos fue la *t* de Student, cuyo uso permitió encontrar diferencias entre los valores de las variables. Con el fin de probar, si existía relación entre la asistencia a los cursos con la percepción y la actitud que se tiene hacia la capacitación.

CAPITULO V
RESULTADOS

RESULTADOS

A.-Para analizar los datos obtenidos se realizó una comparación entre los trabajadores que no habían tomado ningún curso de capacitación y los que si habían cubierto totalmente su capacitación básica en cada uno de los hospitales. De esta manera se obtuvieron los siguientes resultados:

Percepción de la Capacitación (tabla A1)

HOSPITAL # 30

<i>Hospital # 30</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
PERCEPCION					0.05
<i>Sin capacitación</i>	12.24	3.089			
			4.369	48	2.021
<i>Con capacitación</i>	15.36	1.646			

Analizando la tabla anterior se puede observar que existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05, entre los que no han recibido capacitación y los que han cubierto totalmente su capacitación, es decir que los trabajadores que han cubierto su capacitación básica muestran puntajes más altos en la percepción que tienen de la capacitación que aquellos trabajadores que no han ido a capacitarse.

Con respecto a la variable de Actitud (tabla A2)

<i>Hospital # 30</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
ACTITUD					0.05
<i>Sin capacitación</i>	146.6	13.45			
			2.60	48	2.021
<i>Con capacitación</i>	156.56	12.94			

La tabla A2 muestra que existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05 entre los trabajadores que no han asistido a ningún curso y los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación, observándose en los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación una tendencia a puntajes más altos en relación a la variable de actitud.

HOSPITAL # 32

Tabla A3. Percepción de la Capacitación de los trabajadores del Hospital # 32 del I.M.S.S.

<i>Hospital # 32</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
PERCEPCION					0.05
<i>Sin capacitación</i>	12.4	4.32			
			0.515	48	2.021
<i>Con capacitación</i>	13.24	3.57			

Al observar los datos anteriores se muestra que no existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05 en relación de como se percibe la capacitación en el hospital # 32 entre los trabajadores que han cubierto su capacitación y aquellos que no lo han hecho, aunque la percepción de la capacitación de los trabajadores que han asistido a capacitación tiende a ser ligeramente más favorable.

En el caso de la variable de Actitud (tabla A4)

<i>Hospital # 32</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
<i>ACTITUD</i>					<i>0.05</i>
<i>Sin capacitación</i>	152.2	16.88			
			1.043	48	2.021
<i>Con capacitación</i>	156.44	10.49			

Esta tabla muestra que los trabajadores del Hospital 32 que han cubierto totalmente su capacitación tienen una actitud más favorable hacia la capacitación, sin embargo esta diferencia no es estadísticamente significativa al 0.05

B En cuanto a la comparación entre los hospitales 30 y 32 del I.M.S.S.se obtuvo.

Respecto a la variable de percepción en aquellos trabajadores que no han tomado ningún curso de capacitación (tabla B1)

<i>SIN Capacitación</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
PERCEPCION					<i>0.05</i>
<i>Hospital # 30</i>	12.24	3.089			
			0.147	48	2.021
<i>Hospital # 32</i>	12.4	4.32			

La tabla B1 muestra que no existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05 en los trabajadores que no han tomado ningún curso de capacitación al momento de considerar si pertenecían al Hospital # 30 o al Hospital # 32, en relación a la percepción que se tiene respecto a la Capacitación.

Tabla B2 Percepción de la capacitación de los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación básica entre los Hospitales #30 y #32 del I.M.S.S.

<i>CON Capacitación</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
<i>PERCEPCION</i>					<i>0.05</i>
<i>Hospital # 30</i>	15.36	1.65			
			2.640	48	2.021
<i>Hospital # 32</i>	13.24	3.57			

El análisis de la tabla anterior refleja la percepción que tienen los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación en los hospitales 30 y 32 del I.M.S.S; analizando las medias se observa que la percepción que se tiene de la capacitación dentro del hospital 30 muestra un puntaje ligeramente más alto en relación al personal del Hospital 32 siendo esta diferencia estadísticamente significativa al 0.05.

Por otra parte en lo relacionado a la variable de Actitud de los trabajadores que no han tomado ningún curso de capacitación, se obtuvo.

Tabla B3

<i>SIN Capacitación</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
<i>ACTITUD</i>					<i>0.05</i>
<i>Hospital # 30</i>	146.6	13.47			
			1.268	48	2.021
<i>Hospital # 32</i>	152.2	16.88			

En la tabla B3 puede apreciarse que no existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05 al considerar la actitud hacia la capacitación que tienen los trabajadores que no han tomado ningún curso de capacitación de los Hospitales #30 y #32 del I.M.S.S. Sin embargo los trabajadores del Hospital #32 tienen una tendencia de actitud mas favorable hacia la capacitación que los trabajadores del Hospital #30.

Tabla B4 Actitud hacia la capacitación de los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación dentro de los Hospitales #30 y #32 del I.M.S.S.

<i>CON Capacitación</i>	<i>x</i>	<i>ds</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>sig.</i>
<i>ACTITUD</i>					<i>0.05</i>
<i>Hospital # 30</i>	156.56	12.94			
			0.035	48	2.021
<i>Hospital # 32</i>	156.44	10.49			

Los datos anteriores muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas al 0.05 entre los trabajadores de los Hospitales # 30 y # 32 del I.M.S.S. que han cubierto totalmente su capacitación con respecto a la variable de actitud.

DISCUSION Y CONCLUSION

7.1. DISCUSION Y CONCLUSION

La hipótesis de investigación fue, "Existe una relación funcional entre la asistencia a los cursos de capacitación y la actitud y percepción de la capacitación", que conforme a los resultados se confirma; en virtud de que existen diferencias significativas al 0.05 entre los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación y aquellos que no han asistido a ningún curso en relación a la actitud y percepción que muestran hacia la capacitación.

En el Hospital # 30 se obtuvieron puntajes significativamente mas altos tanto en la escala de actitud como en el cuestionario de percepción en aquellos trabajadores que habían cubierto totalmente su capacitación (ver tabla A1 y A2 respectivamente).

En el Hospital # 32 no se encontraron diferencias significativas entre los grupos de trabajadores (ver tabla A3 y A4); sin embargo al realizar una comparación entre las medias de cada grupo se puede observar que los trabajadores que han tomado cursos presentan puntajes mas altos en relación con aquellos que no han asistido a ningun curso de capacitación.

El que los trabajadores de el Hospital # 32 no presenten diferencias significativas entre los trabajadores que han cubierto su capacitación y los que no han asistido a ningun curso no quiere decir, que estemos hablando de que los trabajadores del Hospital # 30 representen una población diferente a la de el Hospital # 32 pues como ya se menciona si comparamos los puntajes de sus medias veremos que si existen diferencias, esto también se comprueba al analizar las tablas B1, B3 y B4 donde se observa que no existen diferencias entre los trabajadores de cada hospital, es decir que aunque los trabajadores pertenecen a diferentes hospitales sus respuestas a los cuestionarios son similares.

Al realizar un análisis de la tabla B2 se observa que la percepción que tienen los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación dentro del Hospital # 30 es diferente a la que tienen los trabajadores que han cubierto su capacitación dentro de el Hospital# 32.

Estos resultados pueden deberse a múltiples factores, entre ellos se encuentran los procedimientos que se emplean para que se lleve a cabo el proceso de capacitación. El coordinador a cargo de esta tarea es autónomo, es decir, realiza sus actividades regido por sus propios principios y de acuerdo a las necesidades de cada Hospital, un ejemplo de esto es la inducción que se le proporciona al personal de nuevo ingreso, mientras en un Hospital se le induce a su puesto de trabajo a los 30 días de haber iniciado sus labores, en el otro Hospital muchas veces ni se le proporciona, lo cual puede verse reflejado en las actitudes que presenten los trabajadores hacia las diferentes actividades que les proporcione la Institución, lo que va acorde a lo mencionado por Mendoza (1972)³² en el sentido de que el nuevo trabajador va a encontrarse de pronto inmerso con normas, políticas, procedimientos y costumbres extraños para él, el desconocimiento de todo ello puede afectar en forma negativa su eficiencia así como su satisfacción adoptando una actitud negativa. Asimismo puede afectar la percepción que se forme de la capacitación, pudiendo esta proporcionarle un mejor desarrollo profesional dentro de la empresa y así poder elevar su calidad de vida.

Autores como Goldstein (1974)³³, señalan que para que la capacitación logre sus objetivos debe cumplir con cierta estructura que dependa del personal encargado de la misma, tomando en cuenta la detección de necesidades, programas adecuados a las necesidades detectadas, material didáctico y la calidad del instructor.

(32)

(33) Ob. cit., pp 7

Asimismo es necesario que se consideren variables que esta investigación no contempló y que se cree podrían arrojar datos más específicos para futuras investigaciones; entre estas variables se encuentran, edad, sexo, estado civil, escolaridad y antigüedad y nivel que tiene en el puesto. Investigaciones anteriores (Kerman, 1979)¹⁵ señalan que los adultos aprenden solamente cuando sienten la necesidad de aprender, son prácticos en su enfoque, desean saber en qué les va a ayudar ese adiestramiento. La mayoría de la gente adulta ya ha escogido su carrera y decidido su estilo de vida, teniendo que sostenerse económica, psicológica y socialmente, son más comprometidos y tienden a ver cubierta totalmente su educación mostrando interés por la estabilidad familiar, pendientes de sus hijos(desempeñando en ocasiones dos actividades laborales absorbiendoles la mayor parte del día, dejando otras actividades prioritarias para su desarrollo profesional dentro de la empresa).

Educación de los jóvenes

- Tiende primero hacia temas generales
- Obligación de atenerse a un programa predeterminado del que estudia.
- Se apoya en las experiencias de los demás.
- Aprende lo que oye y lee
- Insiste en el éxito en los exámenes

Educación de los adultos

- Tiende primero hacia problemas específicos
- Programa elaborado en función de las necesidades e intereses
- Se apoya ante todo en su propia experiencia, que los nuevos conocimientos se limitan a enriquecer
- Aprende lo que pone en práctica.
- Insiste en la mejora del trabajo

- Conocimientos escolares apoyados sobre todo en el pasado distante de las aplicaciones
- Aprende lo que tiene relación con las realidades de su vida presente
- Sus conocimientos se basan en las metas fijadas por el profesor
- Extiende su exploración a los campos que le interesan
- El profesor es la fuente del saber y del conocimiento
- El profesor es un consejero, un guía; corrige y alienta.
- Adquiere un catálogo de conocimientos prescritos
- Adquiere conocimientos buscados por formar parte de necesidades y problemas personales.
- Lo que dicen los libros y el profesor constituye la autoridad a priori
- Lo que su experiencia le ha enseñado constituye autoridad.
- Utilización del aprendizaje previsto para el futuro
- Utilización inmediata del aprendizaje.
- Preparación de una especialización.
- Ganarse la vida y enriquecerla.

En relación al sexo, dentro de nuestra sociedad, la mujer trabajadora desempeña dos funciones principalmente, el de ama de casa y asumiendo un rol laboral lo que ocasiona que después de su jornada de trabajo, tenga que desplazarse rápidamente a su hogar, por lo que si los cursos de capacitación no son programados dentro de su horario de trabajo pocas veces asistirá a ellos. De acuerdo con Gilligan (1977)³⁶, las mujeres tienen preocupaciones y perspectivas únicas en términos de preocupación por el bienestar de otros (su familia) y de autosacrificio para asegurar ese bienestar.

COMENTARIOS FINALES

La falta de planeación y políticas reguladoras en materia de capacitación a nivel nacional; los recursos humanos del país insuficientemente preparados e inadecuadamente orientados en capacitación respecto a las necesidades nacionales, multiplicidad de Instituciones capacitadoras y de oficinas reguladoras, programas de supervisión y coordinación por parte del gobierno, limitaciones en aspectos jurídicos y recursos, ausencia total de información que permitan conocer e intercambiar experiencias, métodos y procedimientos, desconocimiento en materia de capacitación del personal y de un organismo coordinador de esfuerzos, son algunos de los factores que propician el estancamiento de la capacitación y si a esto se le suma que los encargados de dar la capacitación no hacen nada por sustentar con investigaciones serias los procesos de entrenamiento de los trabajadores, contentándose solamente con impartir cursos la mayoría de ellos mal diseñados sobre temas de moda e intrascendentes (Reza, 1995)³⁴, nos encontramos con resultados como los de esta investigación en los que el personal ya no se interesa en asistir a cursos que la Institución les ofrece, argumentando;

- Que los cursos estan mal diseñados, es decir, no van acorde a sus necesidades reales de trabajo.
- Que la calidad de los cursos no siempre es satisfactoria; los encargados de la capacitación se preocupan por cubrir metas institucionales olvidándose de las metas personales de los trabajadores, en ocasiones hay muchos participantes en aulas reducidas y finalmente, los instructores no están capacitados en los temas requeridos.
- Que la planeación que deben de llevar los cursos no se realiza adecuadamente, ya que, no ofrecen una programación previa a los cursos, y los horarios pocas veces son adecuados a las jornadas de trabajo.

(34) Ob. cit., pp 6

- Que la capacitación muchas veces no les ofrece resultados inmediatos en los aspectos económico y laboral.

Lo que llevan a la necesidad de replantear la administración de la capacitación de las empresas, diagnosticando su problemática, redefiniendo su misión para el mejoramiento del establecimiento de programas de planeación, productividad calidad de cursos etc; pues si bien la asistencia a los cursos esta en relación a la percepción y a la actitud que se tenga de la capacitación, esa percepción y actitud se van a formar por una parte por como sea llevado el proceso de capacitación y por otra parte de como sea la estructura de este proceso.

De esta investigación se desprende que es importante diseñar investigaciones más específicas, orientadas al mejoramiento de la administración interna de la capacitación diagnosticando su problemática para fortalecer los programas de relaciones laborales, motivando y estimulando a los trabajadores a que asistan a ellos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en este documento; uno de los factores que se pueden considerar para que se lleve a cabo lo anterior sería la creación de campañas de sensibilización en donde se promocionen los cursos destacando sus beneficios, ya que, cabe recordar lo mencionado por Gudiño; "Si el personal tiene actitudes desfavorables hacia el adiestramiento es preferible aplazar los cursos y desde luego realizar una campaña de sensibilización que cambie los valores y expectativas a los destinatarios del curso". Para esta campaña se han considerado los siguientes puntos que tienen como base las respuestas dadas a los cuestionarios aplicados al personal de los Hospitales # 30 y # 32 del I.M.S.S.

- ◆ Que el personal encargado del departamento de capacitación acuda directamente a las áreas de trabajo.
- ◆ Informar al personal cuales son las funciones que realiza el departamento de capacitación dentro de la Institución.
- ◆ Dar a conocer a los trabajadores que es la capacitación.
- ◆ Informar a los trabajadores los beneficios que podrían obtener de la

capacitación, tanto para su desarrollo personal como laboral a corto y largo plazo.

- ♦ Dar a conocer oportunamente la cartelera de cursos, así como los objetivos que persigue cada curso, la duración y a que personal va dirigido.
- ♦ Evaluación de la campaña una vez concluida; con el objeto de determinar el alcance de los resultados (si aumento o disminuyó la asistencia a los cursos), detectando en que áreas se necesita dar más difusión corrigiendo las fallas encontradas para el mejoramiento de la campaña.
- ♦ Que los cursos que se impartan dentro de la institución estén acorde con las necesidades reales de los trabajadores.
- ♦ Que los cursos que se programen sean para cubrir una necesidad de la Institución, y no solamente se impartan para cubrir un requisito establecido por la ley federal del Trabajo.

Es importante mencionar también, que, el objetivo de la investigación se vio limitado al considerar solamente a la actitud y a la percepción como variables de estudio, sin embargo se observó que influyen en la asistencia a los cursos, tomando en cuenta que aunque la percepción influye en la formación de la actitud, la actitud no depende exclusivamente de la percepción sino que es el producto de una serie de factores, experiencia previa, clase social, sexo, edad, escolaridad, por mencionar algunos.

Por último queremos resaltar la importancia de los instrumentos utilizados en esta investigación, los cuales resultaron altamente confiables y pueden servir de base para futuras investigaciones en el campo de la capacitación.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Allport, G. (1970) *Psicología de la Personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- ³Alvarez, Jesús. (1984) *Las Relaciones Humanas*. México: Jus.
- ²³Ardila, Alfredo. (1980) *Psicología de la Percepción*. México: Trillas.
- Arias, Galicia. (1973) *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Ausbel, David. (1976) *Psicología Educativa*. México: Trillas.
- Bailón Rosalio. (1991) *Legislación Laboral*. México: Trillas.
- ²⁹Ballinas, Rene. (1974) *Capacitación de Personal: Tesis Profesional Facultad de Comercio y Administración, U.N.A.M.*
- Betanzos, Díaz. (1978) *Detección de Necesidades de Capacitación: Tesis Profesional Facultad de Psicología, U.N.A.M.*
- ⁹Bigge, L. y Hund, P.M. (1993) *Bases Psicológicas de la Educación*. México: Trillas.
- Brown, Frederick. (1991) *Principios de la Medición en Psicología y Educación*. México: Manual Moderno.
- ⁴Bruner, J. (1958) *Social Psychology and Perception Reading in Social*. Nueva York.
- Calhoun, Salomon. (1992) *¿Qué es una Emoción?*. México: Fondo de Cultura Económica
- ⁷CENAPRO. (1980) *Educación para Adultos*. México: Publicación.
- Craig, L. Robert y Bittel, Lester. (1994) *Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal*. México: Diana.
- ²⁰Cruz Roja Mexicana. (1994) *Estatus de la Cruz Roja Mexicana*. México: Publicación.

¹⁰De la Sierra, Gerardo.(1975) Hacia un Sistema Nacional de Formación Humana. México: Ponencia para la reunión nacional sobre formación y capacitación para el trabajo.

¹⁵Díaz; Carlos. (1982) Manual Práctico para Habilitación de Instructores, IMSS. México: Jefatura de Servicios de Personal.

Echeverría, Agustín. (1991) Psicología Social Sociocognitiva. Francia: Descléede.

Elorza Haroldo. (1987) Estadística para Ciencias del Comportamiento.México: Harla.

Friedrich Grather. (1989) Planeación y Conducción de la Enseñanza. Buenos Aires: Rapelusz.

⁶Furlan, Alfredo. (1986) Metodología de la Enseñanza. México: Publicación.

G.Hull, Russell. (1979) Conducta Humana en los Negocios. México: Limusa.

García, Pelayo. (1992) Diccionario Manual Larousse México: Larousse.

¹⁴Goldstein,I. (1967) Training, Program Development and Evaluation.

¹⁶González, Anaya. (1977) La Capacitación de Personal: Tesis Profesional Facultad de Psicología, U.N.A.M.

¹⁷González, Eleuterio. (1990) Diagnóstico de la Salud en México. México: Trillas.

⁸Hermanus, Frank. (1981) Educación de Adultos, su Metodología y sus Técnicas. México: Edicol.

Hernández, Pedrero. (1988) El Cambio de Actitudes a través de la Capacitación: Tesis Profesional Facultad de Psicología, U.N.A.M.

Howell, William.(1979) Psicología Industrial y Organizacional.

México: Harla

¹³Imedeo A.Nereci (1993) Metodología de la Enseñanza Buenos Aires: Rapelusz.

Kerlinger, F.N. (1981) Investigación del Comportamiento Técnicas y Metodología. México: Interamericana.

²⁷Mann, Leo. (1983) Elementos de la Psicología Social. México: Limusa.

¹Mendoza, F.L. (1978) Manual sobre Capacitación de Personal. México: C.N.C.A.

¹⁸Moreno, Javier. (1995) Ley del Seguro Social. México: Trillas.

³Ortiz, Gilberto. (1971) Una Comparación del Desempeño Laboral: Tesis Profesional Facultad de Comercio y Administración, U.N.A.M.

Padua, Jorge. (1979) Técnicas de Investigación Aplicadas a las Ciencias Sociales. México: Fondo de Cultura Económica.

³⁵Papalia D., Olds S. (1990) Desarrollo Humano. México: McGraw-Hill.

³⁶Papalia D., Olds S.(1994) Psicología. México: McGraw. Hill.

¹²Papham y E:L (1990) Planteamiento de la Enseñanza y los Objetivos de la Enseñanza. México: Paidós.

Pick, Susan .(1980) Cómo Investigar en Ciencias Sociales. México:Trillas.

¹¹Reza, Jesús. (1995) Cómo Diagnosticar las Necesidades de Capacitación en las Organizaciones. México: Panorama.

²Reza, Carlos. (1993) Revista Laboral No. 12. México: Ecasa.

²⁶Rodríguez, Aroldo. (1977) Psicología Social. México: Trillas.

²²Ronald, H, Forgas. (1972) Percepción, Proceso Básico en el Desarrollo Cognoscitivo. México: Trillas.

Salinas, Romero. (1988) Actitud hacia la labor del Psicólogo Clínico en Profesionistas de la Salud Mental y Profesionistas de otras Carreras: Tesis Profesional Facultad de Psicología, U.N.A.M.

¹⁹Sánchez, Faustino. (1981) Legislación Laboral y Seguridad Social. México: Trillas.

Siliceo, Alfonso. (1982) Capacitación y Desarrollo de Personal. México: Limusa.

²³Thurstone, L.L. (1929) The Measurement of Attitudes. Chicago: Univ Chicago Press.

Vega Leopoldo (1987) Bases Esenciales de la Salud Pública. México: La Prensa Médica.

ANEXO 1

CUESTIONARIO INICIAL DE ACTITUD HACIA LA CAPACITACION

INSTRUCCIONES:

A continuación se le presentan una serie de afirmaciones que pretenden calificar la actitud hacia la capacitación. Para ello se le pide que lea cuidadosamente cada una de ellas; calificándolas según su punto de vista, considerando a la actitud como: "Una organización estructurada, estable, duradera y poseedora de valencias positivas o negativas, de cogniciones, percepciones, sentimientos, afectos y creencias que han sido aprendidas por un individuo respecto a un objeto social y que lo predisponen a actuar de determinada manera en circunstancias específicas."

En su hoja de respuestas aparecerá una columna llamada ACTITUD en ella marcará únicamente si la afirmación pertenece al objeto de estudio; enseguida aparece una escala del I al II, en la que señalará que tanto esta afirmación es favorable o desfavorable hacia la capacitación; mientras más se acerque al I será más favorable y conforme se valla acercando al II será menos favorable.

Por ejemplo.

- 1. Me distraigo mucho cuando asisto a algún curso.
- 2. Una forma de obtener más conocimientos en mi área laboral es capacitandome.

ITEM	ACTITUD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1												
2	x	x										

Como observó en el primer renglón no se contestó nada, puesto que la afirmación no califica el objeto de estudio, mientras que en el segundo caso la afirmación si califica al objeto de estudio por lo que se encuentra señalada la columna de actitud, enseguida se procedió a calificarla como favorable o desfavorable, marcando la columna número 1 ya que a consideración nuestra es altamente favorable.

GRACIAS POR SU COLABORACION

CUESTIONARIO INICIAL DE ACTITUD HACIA LA CAPACITACION

- 1.- La capacitación es mala lo que me enseñan no me sirve en mi trabajo.
- 2.- Lo que se enseña en un curso se puede aplicar en el trabajo.
- 3.- Siempre que voy a un curso hay por lo menos un instructor.
- 4.- Los encargados de dar los cursos desconocen la problemática real del trabajo.
- 5.- Si supiera que con asistir a un curso me pagaban más ni lo pensaba.
- 6.- Me gusta como imparten los cursos dentro de mi empresa.
- 7.- La capacitación carece de recompensas.
- 8.- Puedo aplicar lo que aprendí en el curso a mi área de trabajo.
- 9.- Uno de los objetivos de la capacitación es aprender
- 10.- No es necesario capacitarse puesto que basta el sentido común para resolver los problemas laborales.
- 11.- La capacitación es un medio para lograr ser alguien en la vida.
- 12.- Cuando los cursos son monotonos y aburridos nunca aprendo.
- 13.- La capacitación es un medio para que me exijan más y trabaje más.
- 14.- Prefiero tener otro trabajo para ganar más que perder mi tiempo en cursos.
- 15.- La capacitación es solo para gentes mayores.
- 16.- Con un curso basta para sentirse capacitado.
- 17.- Siempre que voy a un curso siempre hay un instructor.
- 18.- Aprendo más cuando los cursos son dinámicos.
- 19.- La gente que imparte los cursos desconoce lo que se hace en el trabajo.
- 20.- Debe ir a capacitarse sólo quien necesite tener más conocimiento.
- 21.- Si tuviera tiempo libre me gustaría aprovecharlo capacitandome.
- 22.- En los cursos el instructor siempre tiene la razón.
- 23.- Para desarrollarse profesionalmente hay que capacitarse constantemente.
- 24.- Cuando asisto a un curso puedo encontrar compañeros de mi trabajo.
- 25.- Los ciudadanos que se capacitan ayudan al progreso de país.
- 26.- La capacitación es sinónimo de fiesta.
- 27.- Para un buen curso se necesita un instructor, un rotafolio y ganas de aprender.
- 28.- Una persona que se capacita tiene ambiciones y deseos de superarse.
- 29.- Con lo que me enseñan en los cursos corrijo mis fallas de trabajo.

- 30.- Capacitarse no deja nada de provecho.
- 31.- Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo se incrementan con la capacitación.
- 32.- Capacitarse no sirve de nada si voy a seguir ganando lo mismo.
- 33.- Los cursos de esta empresa no son tomados con seriedad porque solo se va a bromear.
- 34.- El tiempo que utilizan los instructores en el desarrollo del curso es el adecuado.
- 35.- La capacitación que recibo me es necesaria para desempeñar bien mi trabajo.
- 36.- Los cursos pueden ser teóricos y prácticos.
- 37.- No es necesario mucho material para que los cursos de capacitación sean buenos.
- 38.- Tengo más conocimientos despues de haber tomado algún curso de capacitación.
- 39.- Es fácil comprender lo que en profesor explica porque los dos hablamos de lo mismo.
- 40.- El pensar en capacitación me enferma.
- 41.- En mi vida diaria es fácil poner en práctica lo que me enseñan en los cursos.
- 42.- Realmente los encargados de dar la capacitación son gente preparada.
- 43.- La manera en la que se dan los cursos dentro de mi empresa son desagradable.
- 44.- Hay tantas cosas dentro del trabajo que no vale la pena perder el tiempo capacitandome.
- 45.- El material que se maneja en los cursos de mi empresa me motiva a que asista a ellos.
- 46.- Las actividades que se realizan en los cursos me dan una idea de como hacer mi trabajo.
- 47.- La capacitación es sólo para personas con recursos económicos.
- 48.- Las instituciones no deberían invertir dinero en la capacitación de sus trabajadores.
- 49.- La capacitación no es necesaria para el progreso del país.
- 60.- Mientras más cursos tome tengo más posibilidades de que me aumenten el sueldo.

- 51.- Cuando tomo un curso tengo que hacer un gasto extra porque nunca me proporcionan material.
- 52.- Los cursos de capacitación deben de darse en el menor tiempo posible.
- 53.- Para una buena capacitación es necesario que utilicen material audiovisual.
- 54.- En mi empresa la capacitación no se planea.
- 55.- Los mejores cursos a los que he asistido son los que se dan en varias sesiones.
- 56.- La capacitación ayuda a mejorar el nivel de vida.
- 57.- La capacitación permite la realización profesional plena.
- 58.- Acudo a capacitarme porque mis compañeros son agradables y el ambiente tranquilo.
- 59.- En los cursos siempre habrá una persona que tenga más conocimientos.
- 60.- Los cursos me proporcionan herramientas para actualizarme y mejorar mis actividades.
- 61.- Después de haber tomado un curso de capacitación no persivo ningún cambio.
- 62.- En los cursos de capacitación se enseña algo
- 63.- En los cursos proporcionan el material necesario para realizar las actividades señaladas.
- 64.- En los cursos siempre hay un pequeño receso.
- 65.- Al realizar mi trabajo me doy cuenta de que no puedo aplicar lo que aprendí en el curso.
- 66.- La persona capacitada obtiene mayores ingresos que una que no ha sido capacitada.
- 67.- Ni mi familia ni yo ganamos algo con que yo asista a los cursos que hay en mi empresa.
- 68.- Los cursos de capacitación se imparten únicamente a las personas.
- 69.- Si desempeño bien mi trabajo no necesito capacitarme.
- 70.- El aburrimiento y la capacitación son inseparables.
- 71.- La capacitación logra cambios en las personas.
- 72.- Los cursos de capacitación sólo deben de contener lo concerniente a mi trabajo.
- 73.- Para salir de la mediocridad es necesario capacitarse.

- 74.- Me gusta asistir a la capacitación porque puedo escuchar otras opiniones.
- 75.- La capacitación permite adquirir la preparación necesaria para el tipo de vida que se lleva actualmente.
- 76.- Si a las personas no les gusta capacitarse no se les debe exigir hacerlo.
- 77.- Los cursos son para conseguir amigos y pareja.
- 78.- Los mejores cursos son los que se dan en la noche.
- 79.- El ambiente con los compañeros durante el curso es agradable pero y en el trabajo es igual.
- 80.- Las opiniones de mis compañeros del curso me pueden ayudar para resolver algunos problemas.
- 81.- A los cursos se tiene que asistir uniformado.
- 82.- El dinero que se invierte en la capacitación es un desperdicio.
- 83.- Capacitación es importante porque se aprende a pensar, crear y reflexionar.
- 84.- Sólo la gente preparada puede hacer algo por el país
- 85.- Para el buen desarrollo de un curso se necesita orden.
- 86.- En los cursos se aprenden nuevas técnicas que sirven en el trabajo.
- 87.- Las normas que establece mi familia no me permiten que tome algún curso de capacitación.
- 88.- No voy a los cursos porque implican gastos que no puedo solventar.
- 89.- En el curso se pueden aportar ideas de nuestra propia experiencia.
- 90.- El ambiente que hay en los cursos es el adecuado para lo que se va a ver en ellos.
- 91.- No asisto a la capacitación que mi empresa imparte porque no tengo tiempo.
- 92.- Lo que he aprendido en la capacitación nunca lo podré llevar a cabo en otros lugares.
- 93.- Si tomo cursos tengo más posibilidades de ascender y así ganar más dinero.
- 94.- Los cursos son impartidos por personas.
- 95.- Sólo se debe capacitar a los empleados jóvenes.
- 96.- En este tiempo sólo llegan a algo los que se capacitan.
- 97.- Los cursos de capacitación deben de impartirse en horarios distintos a los de trabajo.

- 98.- Aunque tomara muchos cursos mi sueldo seria el mismo.
- 99.- No asisto a capacitarme por los problemas económicos que tengo en casa.
- 100.- Los cursos sólo sirven para descansar del trabajo.
- 101.- La capacitación es sólo para los privilegiados.
- 102.- El horario en el que se imparta el curso es muy importante para poder asistir a él.
- 103.- Los cursos de capacitación siempre se imparten por las mañanas.
- 104.- Los cursos de capacitación siempre enseñan algo.
- 105.- Capacitarse es muy estimulante.
- 106.- La capacitación es para todos los trabajadores.
- 107.- Si voy a los cursos en lugar de obtener algo bueno me hacen trabajar más.
- 108.- Parte de la capacitación se apoya en acetatos, material audiovisual o láminas.
- 109.- La solución a los problemas laborales se aprende trabajando, no en un salón de clases.
- 110.- Mis problemas personales me impiden asistir a capacitarme.
- 111.- La gente que no desempeña bien sus actividades va a capacitarse.
- 112.- No existen diferencias entre una persona que se capacita y una que no se capacita.
- 113.- Los cursos que se imparten en mi empresa son de buena calidad.
- 114.- Si aprendo más me pagan más.
- 115.- Quienes imparten los cursos tienen conocimientos de mi trabajo.
- 116.- Para que voy a un curso si yo tengo más experiencia que el instructor.
- 117.- Si asisto a algun curso de capacitación voy a tener que trabajar más.
- 118.- Si yo tuviera tiempo no lo desperdiciaria capacitandome.
- 119.- El material que presentan en los cursos no facilita el aprendizaje.
- 120.- Lo que el instructor dice es sagrado.
- 121.- Aprendo más de mis compañeros que lo que puedan enseñar en los cursos.

HOJA DE RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO INICIAL DE ACTITUD HACIA LA
CAPACITACION

ITEM	ACTITUD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												

ANEXO 2

CUESTIONARIO FINAL DE ACTITUD HACIA LA CAPACITACION

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan una serie de oraciones o afirmaciones que pretenden calificar la actitud hacia la capacitación. Para ello se le pide que las lea cuidadosamente calificándolas según su punto de vista.

Para contestar sus afirmaciones se le proporcionará una hoja de respuestas, en las que se encontrará para cada oración 5 opciones; (Totalmente de Acuerdo, De Acuerdo, Indeciso, En Desacuerdo, Totalmente en Desacuerdo), de las cuales Usted señalará con una X la más cercana a su preferencia.

Por ejemplo

1. Todos los partidos de fútbol soccer son emocionantes.

Si para Usted, el fútbol es un deporte que le agrada y considera que efectivamente es emocionante cada partido su elección quedaría:

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	X				

Sin embargo si a Usted, el fútbol si le gustara, pero según su punto de vista no todos los partidos son emocionantes, su elección sería:

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1				X	

Porque Usted no está de acuerdo en que todos los partidos de fútbol soccer son emocionantes.

" Recuerde que es importante leer bien las oraciones "

Evite en lo posible que su respuesta sea Indeciso, para lograr una mejor evaluación.

Si no tiene alguna duda puede comenzar.

GRACIAS POR SU COLABORACION

CUESTIONARIO DE ACTITUD HACIA LA CAPACITACION

- 1.- "La Capacitación es mala, lo que me enseñan no me sirve en mi trabajo."
- 2.- La Capacitación carece de recompensas.
- 3.- No es necesario capacitarse puesto que basta el sentido común para resolver los problemas laborales.
- 4.- La Capacitación es un medio para lograr ser alguien en la vida.
- 5.- La Capacitación es un medio para que me exijan más y trabaje más.
- 6.- Prefiero tener otro trabajo para ganar más que perder mi tiempo en cursos.
- 7.- Con un curso basta para sentirse capacitado.
- 8.- Debe de ir a capacitarse sólo quien necesite tener más conocimientos.
- 9.- Si tuviera tiempo libre me gustaría aprovecharlo capacitándome.
- 10.- Para desarrollarse profesionalmente hay que capacitarse constantemente
- 11.- Los ciudadanos que se capacitan ayudan al progreso del país.
- 12.- La Capacitación es sinónimo de fiesta.
- 13.- Una persona que se capacita es una persona que tiene ambiciones y deseos de superarse.
- 14.- Capacitarse no deja nada de provecho.
- 15.- Las oportunidades de ascenso dentro del trabajo se incrementan con la capacitación.
- 16.- Capacitarse no sirve de nada si voy a seguir ganando lo mismo.
- 17.- La capacitación que recibo me es necesaria para desempeñar bien mi trabajo.
- 18.- El pensar en capacitarme me enferma.
- 19.- Hay tantas cosas que hacer en el trabajo que la capacitación es pérdida de tiempo.
- 20.- Las Instituciones no deberían de invertir dinero en la capacitación de sus trabajadores.
- 21.- La Capacitación ayuda a mejorar el nivel de vida del país.
- 22.- Ni mi familia ni yo ganamos algo con que yo asista a los cursos de capacitación que hay en mi empresa.
- 23.- Si desempeño bien mi trabajo no necesito capacitarme.
- 24.- El aburrimiento y la Capacitación son inseparables.
- 25.- Para salir de la mediocridad es necesario capacitarse.
- 26.- Las opiniones de mis compañeros del curso me pueden ayudar para resolver algunos problemas.

- 27.- El dinero que se invierte en la Capacitación es un desperdicio.
- 28.- La Capacitación es importante porque se aprende a pensar, crear y reflexionar.
- 29.- No asisto a la Capacitación que mi empresa imparte porque no tengo tiempo.
- 30.- En este tiempo sólo llegan a algo los que se capacitan.
- 31.- Capacitarse es muy motivante.
- 32.- La Capacitación es para todos los trabajadores.
- 33.- La solución a los problemas laborales se aprende trabajando, no en un salón de clases.
- 34.- La gente que no desempeña bien sus actividades va a capacitarse.
- 35.- Si asisto a un curso de capacitación voy a tener que trabajar más.
- 36.- Aprendo más de mis compañeros de trabajo que lo que me puedan enseñar en los cursos.
- 37.- Los cursos me proporcionan herramientas para actualizarme y mejorar mis actividades.

**HOJA DE RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE ACTITUD HACIA
LA CAPACITACION**

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					

ANEXO 3

CUESTIONARIO INICIAL DE PERCEPCION HACIA LA CAPACITACION

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan una serie de oraciones o afirmaciones en las que Usted tiene que seleccionar aquella opción con la que esie más de acuerdo. Unicamente contará con dos alternativas de respuesta: SI cuando considere que la afirmación es cierta; NO cuando la oración según su criterio sea falsa.

Por ejemplo

1.- En la vida diaria el trabajo es una factor importante para sobrevivir.

Si Usted considerará que la oración es *cierta*, seleccionaría la opción *SI*; quedando de la siguiente manera:

		SI	NO
1.	En la vida diaria el trabajo es un factor importante para sobrevivir	X	

Pero, si Usted *no* estuviera *de acuerdo* con la oración, señalará así:

		SI	NO
1.	En la vida diaria el trabajo es un factor importante para sobrevivir		X

Si no tiene ninguna duda puede comenzar.

GRACIAS POR SU COLABORACION

PERCEPCION HACIA LA CAPACITACION

NOMBRE: _____

"RECUERDE SEÑALAR CON UNA X LA OPCION DE SU PREFERENCIA"

		SI	NO
1	Los encargados de dar los cursos de capacitación desconocen la problemática real del trabajo.	.	.
2	Puedo aplicar lo que aprendo en los cursos a mi área de trabajo.	.	.
3	La capacitación es fundamental para que se obtengan nuevos conocimientos.	.	.
4	Uno de los objetivos de la capacitación es que quienes asistan a ella aprendan.	.	.
5	Los cursos de capacitación en mi empresa se desarrollan en un ambiente muy agradable lo que facilita mi aprendizaje.	.	.
6	Con lo que me enseñan en los cursos corrijo mis fallas de trabajo.	.	.
7	Aprendo más cuando los cursos son dinámicos.	.	.
8	Quien asiste a los cursos de capacitación de esta empresa solo va a bromear.	.	.
9	El tiempo que utilizan los instructores en el desarrollo del curso es demasiado.	.	.
10	En mi vida diaria es fácil poner en práctica lo que me enseñan en los cursos.	.	.
11	La capacitación logra cambios favorables en las personas.	.	.
12	Los encargados de dar la capacitación són gente preparada.	.	.
13	El material que se emplea en los cursos de mi empresa me motiva a que asista a ellos.	.	.

14	Las actividades que se realizan dentro de los cursos facilita mi aprendizaje .	.	.
15	En mi empresa la capacitación no se planea.	.	.
16	La capacitación permite adquirir la preparación necesaria para el tipo de vida que se lleva actualmente.	.	.
17	Al realizar mi trabajo me doy cuenta de que lo que aprendí en el curso no sirve.	.	.
18	Si a las personas no les gusta capacitarse no se les debe de exigir que lo hagan.	.	.
19	En los cursos se aprenden nuevas técnicas que sirven para realizar el trabajo.	.	.
20	Todos los cursos son iguales.	.	.
21	El ambiente que se crea en los cursos es el adecuado para el tema que se va a desarrollar en ellos.	.	.
22	Yo no asisto a capacitarme porque la capacitación es muy costosa.	.	.
23	El horario en el que se imparten los cursos me impide asistir a ellos.	.	.
24	Si voy a algún curso me hacen trabajar más.	.	.
25	No existen diferencias entre una persona que se capacita y una que no se capacita.	.	.
26	La calidad de los cursos que se imparten en mi empresa es muy buena.	.	.
27	Los encargados de capacitación se preocupan por el material de apoyo	.	.
28	Si yo tuviera tiempo me inscribiría a algún curso.	.	.
29	Las personas que asisten a los cursos de capacitación de mi empresa son jóvenes.	.	.
30	Los cursos de capacitación que se van a impartir dentro de mi empresa se dan a conocer oportunamente.	.	.

ANEXO 4

CUESTIONARIO FINAL DE PERCEPCION HACIA LA CAPACITACION

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan una serie de oraciones o afirmaciones en las que Usted tiene que seleccionar aquella opción con la que este más de acuerdo. Únicamente contará con dos alternativas de respuesta: SI cuando considere que la afirmación es cierta; NO cuando la oración según su criterio sea falsa.

Por ejemplo

1.- En la vida diaria el trabajo es una factor importante para sobrevivir.
Si Usted considerará que la oración es *cierta*, seleccionaría la opción *SI*; quedando de la siguiente manera:

		SI	NO
1.	En la vida diaria el trabajo es un factor importante para sobrevivir	X	

Pero, si Usted *no* estuviera *de acuerdo* con la oración, señalará así:

		SI	NO
1.	En la vida diaria el trabajo es un factor importante para sobrevivir		X

Si no tiene ninguna duda puede comenzar.

GRACIAS POR SU COLABORACION

PERCEPCION HACIA LA CAPACITACION (*)

NOMBRE: _____

"RECUERDE SEÑALAR CON UNA X LA OPCION DE SU PREFERENCIA"

		SI	NO
1	Los encargados de dar los cursos de capacitación desconocen la problemática real del trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Puedo aplicar lo que aprendo en los cursos a mi área de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Uno de los objetivos de la capacitación es que quienes asistan a ella aprendan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Los cursos de capacitación en mi empresa se desarrollan en un ambiente muy agradable lo que facilita mi aprendizaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Con lo que me enseñan en los cursos corrijo mis fallas de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Aprendo más cuando los cursos son dinámicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Quien asiste a los cursos de capacitación de esta empresa solo va a bromear.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El tiempo que utilizan los instructores en el desarrollo del curso es demasiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	En mi vida diaria es fácil poner en práctica lo que me enseñan en los cursos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Los encargados de dar la capacitación son gente preparada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	El material que se emplea en los cursos de mi empresa me motiva a que asista a ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Las actividades que se realizan dentro de los cursos facilita mi aprendizaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	En mi empresa la capacitación no se planea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14	Al realizar mi trabajo me doy cuenta de que lo que aprendí en el curso no sirve.	.	.
15	Si a las personas no les gusta capacitarse no se les debe de exigir que lo hagan.	.	.
16	En los cursos se aprenden nuevas técnicas que sirven para realizar el trabajo.	.	.
17	El ambiente que se crea en los cursos es el adecuado para el tema que se va a desarrollar en ellos.	.	.
18	Yo no asisto a capacitarme porque la capacitación es muy costosa.	.	.
19	El horario en el que se imparten los cursos me impide asistir a ellos.	.	.
20	Si voy a algún curso me hacen trabajar más.	.	.
21	No existen diferencias entre una persona que se capacita y una que no se capacita.	.	.
22	La calidad de los cursos que se imparten en mi empresa es muy buena.	.	.
23	Si yo tuviera tiempo me inscribiría a algún curso.	.	.
24	Las personas que asisten a los cursos de capacitación de mi empresa son jóvenes.	.	.
25	Los cursos de capacitación que se van a impartir dentro de mi empresa se dan a conocer oportunamente.	.	.