



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

"CAMBIO DE ACTITUDES A TRAVÉS DE LA
CAPACITACION EN ASISTENTES MEDICAS
DEL I.M.S.S."

T E S I S

PARA OBTENER LA
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N :
LUCIA REYNA CASTILLO GARCIA
LILIANA DAMIAN CORTES

U N A M
F E S
Z A R A G O Z A



10 MEMBROS C.A.F.
DE NUESTRA FACULTAD

MEXICO, D. F.

1987

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis 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.

agradecemos por su apoyo y motivación a los Profesores:

Lic. Jesús Silva Bautista

Lic. Juan Martínez Berriozabal

Lic. Ruben Lara Piña

Lic. Rodolfo Corona Miranda

Lic. Fernando González Aguilar

***A la Delegación 3 Suroeste del D.F. del
MSS por las facilidades brindadas para la
elaboración del presente trabajo.***

Especialmente a...

***Lic. Guadalupe Mirón por creer en nosotras.
Gracias, porque de ti aprendimos mucho.***

CON AGRADECIMIENTO A:

A MI AMIGA Y COMPAÑERA LILIANA

Por haber compartido la experiencia en la realización de este Trabajo, por tu confianza ,paciencia y Amistad que nació a partir de este momento. Cuentas conmigo.

A MI MAMA

Por haberme dado la vida y apoyarme para que llegara a esta autorrealización como Profesionista. Te dedico este triunfo porque también es tuyo . ¡ Te Quiero!

A MIS HERMANOS

PATY; JAVIER Y LISBETH; por creer en mi , por quererme como yo a ustedes y mil gracias por disfrutar conmigo tanto los buenos como los malos momentos.

A MIS TÍOS

Chucho y Ramón por su cariño, apoyo, atención y por la responsabilidad que decidieron adquirir cuando me adoptaron no solo como sobrina sino también como su hija, los quiero y los felicito porque nadie tiene una hija como yo. Gracias también a sus parejas Rocío y Rosy.

A MI TÍA MARTHA

Por ser una tía única, por su apoyo y cariño en todo lo que realizo, por siempre tener palabras de aliento para mi, y por disfrutar conmigo todo lo que hago. ¡Te Quiero Martina !

A MIS PRIMAS

Adriana, Anaíd y Jessy las quiero y desco que ustedes lleguen a esta meta que cuesta mucho pero que se disfruta más.

A MI AMOR HECTOR RAÚL

Por su confianza, por creer en mí, por tu apoyo y por amarme hoy y siempre. ¡¡Te Amo!!!

A MIS AMIGAS DE CARRERA

Con quienes compartí muchos momentos que ahora son recuerdos muy especiales. Gracias: Luz, Carmen, Gaby, Mary, Mariana, Paty, Xochitl, Fanny, Laura y el consentimiento de la sección Isaac.

A MIS AMIGOS DE TODA LA VIDA QUE CREYERON EN MÍ:

Arq. Gerardo Estrada, C.P. Guadalupe Quiroz, Lic. Jesús Dumaine, Dr. Javier Lara, Sr. Juan Carlos Rueda y muchas personas que han jugado un papel importante en mi vida hasta hoy.

A MI PAPA

Que aunque no este conmigo físicamente lo recuerdo y le agradezco lo afortunada que soy de tener el tesoro más grande que pudo darme la vida y mi educación.

LUCIA REINA

AGRADEZCO A...

A LUCY:

Por haberme dado la oportunidad de trabajar contigo y conocerte no solo como compañera de trabajo, sino como amiga. Eres una persona muy especial para mí.

A MIS PADRES:

Quienes sin su apoyo y cariño no hubiera logrado mi más grande meta. A ti mamá, gracias porque eres el motor que me impulsa a salir siempre adelante y por todo el gran amor que nos das. A ti papá, gracias por creer en mí y por apoyarme siempre en mis locuras.

A MELA:

porque eres más que una abuela para mí y mis hermanos. A ti te debo mucho de la que soy. Gracias.

A MIS HERMANOS:

A quienes quiero mucho...

Claudia, gracias por crecer junto a mí en todos los aspectos y por ser mi mejor amiga. Eres una niña maravillosa.

Javier, gracias por tu entusiasmo...Gordo recuerda que eres capaz de lograr todo lo que te propongas. Cuenta conmigo siempre.

Diana, gracias por los bellos momentos. Espero que tu también logres todas tus metas.

A IGNACIO:

Mi amor, gracias por estar siempre conmigo y por el gran amor que hemos construido. !! TE AMO !!

A MIS AMIGOS:

Porque juntos luchamos por alcanzar el mismo objetivo y por compartir tantos momentos juntos... Xochilt, Mariana, Laura, Luz, Carmen, Fanny, Gaby, Isaac, Fernando y Rafa.

Con especial cariño a...

Mary y Paty, gracias chicas por todo su apoyo y confianza.

LILIANA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I "CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO"

CONCEPTOS GENERALES.....	1
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	3
PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.....	4
PROCESO DE LA CAPACITACIÓN.....	5
MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN.....	10
LA CAPACITACIÓN EN EL IMSS.....	13

CAPÍTULO II. "ACTITUDES"

DEFINICIÓN.....	19
ESTRUCTURA DE LAS ACTITUDES.....	21
FUNCIÓNES DE LAS ACTITUDES.....	24
FORMACIÓN DE LAS ACTITUDES.....	26
ENFOQUES TEÓRICOS DE LAS ACTITUDES.....	30
MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES.....	36

CAPÍTULO III. "CAMBIO DE ACTITUDES"

CONCEPTO.....	40
CAMBIO DE LOS COMPONENTES COGNITIVO, AFECTIVO Y CONDUCTUAL.....	41
MODELOS TEÓRICOS DEL CAMBIO DE ACTITUD.....	42
CAMBIO DE ACTITUD Y COMUNICACIÓN.....	45
CAMBIO DE ACTITUD Y MEDIO.....	46
CAMBIO DE ACTITUD Y CONDUCTA.....	47

CAPÍTULO IV. "DESARROLLO HUMANO"

CONCEPTO.....	48
AUTORREALIZACIÓN.....	51
DESARROLLO HUMANO Y LA TEORÍA HUMANISTA..	53
PERSONALIDAD.....	55

CAPÍTULO V. "METODOLOGÍA"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	66
OBJETIVOS.....	66
HIPÓTESIS.....	67
DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	67
MÉTODO.....	68
RESULTADOS.....	72
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	99

CAPÍTULO VI. "CONCLUSIONES"..... 103

BIBLIOGRAFÍA..... 108

ANEXOS..... 112

INTRODUCCIÓN

Al hombre de este siglo le ha tocado vivir la mayor parte de los cambios tecnológicos y sociales más profundos y extensos, le ha tocado ver el nacimiento, desarrollo y ocaso de diversos regímenes políticos e ideologías socioeconómicas, esto exige al individuo y a las organizaciones de hoy en día, una preparación que les permita enfrentarse con éxito a las diversas situaciones de cambio.

El reto del cambio le ha exigido al hombre actual respuestas inmediatas y continuas, especialmente en lo que se refiere a su postura ante la vida y el trabajo. Se ha enfrentado a sí mismo, ante sus valores, el cambio y la clarificación que de ellos se plantea dada la dinámica y vivencias que a diario cuestionan su congruencia entre el pensar, sentir, decir y actuar. En otras palabras vive en continuo reto y búsqueda del propio sentido de la vida.

Una de las características principales del ser humano es que éste no es un elemento rígido ya cristalizado, sino moldeable, educable, capacitable, siempre abierto al cambio. Aunque no lo abarca por completo, la Capacitación es el elemento de primera importancia en el desempeño.

La presente investigación se realizó para conocer y evaluar - Cómo influye un curso de Capacitación en Desarrollo Humano en las Actitudes, hacia la Capacitación de los trabajadores I.M.S.S., específicamente de Asistentes Médicas, personal que tiene el primer contacto con los derechohabientes que acuden a las diferentes Unidades de Servicio Médico. La investigación se llevó a cabo en las Unidades de Medicina Familiar No. 4 y 28, así como en el Hospital General de Zona No. 1 " Gabriel Mancera", pertenecientes a la Delegación 3 Suroeste.

El capítulo I aborda el tema de la capacitación, dando los antecedentes históricos para llegar a la definición del concepto que se maneja, así como la importancia que tiene dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, el marco legal en México y específicamente en el I.M.S.S.

El capítulo II se centra en el estudio de las actitudes, señalando algunas definiciones que se han dado, así como las diferentes teorías que han abordado el tema y explica la estructura, función, formación y medición de las mismas.

En el capítulo III se describe el cambio de actitudes, dando la definición, los componentes de las actitudes, los modelos teóricos que explican el cambio de actitud relacionado con la comunicación, el medio y la conducta.

En el capítulo IV se presenta una revisión histórica de las diferentes teorías que han estudiado la Personalidad, y los estudios que sobre ésta han hecho algunos autores humanistas, tales como : Allport, Maslow, Rogers y Fromm.

En el Capítulo V se presenta la metodología que se trabajó para llevar a cabo la investigación, se muestran los resultados cuantitativos así como la descripción y análisis de los mismos.

En el Capítulo VI y último se dan las conclusiones de la Investigación, así como lo comentarios y sugerencias que tratan de apoyar el trabajo en capacitación.

CAPÍTULO I

**CAPACITACIÓN
EN EL
TRABAJO**



CAPITULO I

CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO

Conceptos Generales

El término Educación no sólo se refiere a la educación convencional del sistema escolar que tiene que ver con niños y jóvenes, también involucra a la educación para adultos

Según Cenapro (1980 cit en el Manual Técnico de Didáctica Básica, 1992), la educación de adultos designa la totalidad de los procesos organizados de educación, formal y/o la no formal, gracias a los cuales los adultos desarrollan su aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias técnicas y profesionales y hacen evolucionar sus actitudes o su comportamiento, en la doble perspectiva de un enriquecimiento integral del hombre y su participación en un desarrollo socioeconómico

La educación para adultos puede darse de diversas formas, entre las cuales se encuentran la enseñanza abierta, la alfabetización, la telesecundaria, la capacitación y el adiestramiento en el trabajo

La capacitación y el adiestramiento constituyen la función educativa que imparten las organizaciones a su personal Actualmente, la capacitación ha cobrado mayor interés debido a la falta de personal calificado , al creciente y acelerado proceso de los cambios organizacionales, a la necesidad de contar con personal preparado y como respuesta al reto de conocer y asimilar las nuevas tecnologías para desempeñar mejor el trabajo Siliceo (1976)

La capacitación y el adiestramiento, son conceptos que si bien, están estrechamente relacionados , difieren en su definición. Así mismo, no hay un modo único de conceptualizar la función de ambos

Arias Galicia (1986), señala que la capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Mientras que, el adiestramiento es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz.

Para Siliceo (1976) la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. El adiestramiento se entiende como habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico.

Otra definición es la mencionada por Rodríguez, (1991), en donde la capacitación es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo. Adiestramiento es el conjunto de actividades encaminadas a hacer más diestro al personal, es decir, a incrementar los conocimientos y habilidades de cada trabajador de acuerdo con las características del puesto de trabajo, con el fin de que lo desempeñe en forma más efectiva.

Finalmente, la definición de capacitación y adiestramiento según la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (cit. por Mendoza, 1979) es la siguiente "Capacitación es la acción destinada a desarrollar, las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal Adiestramiento es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo". p. 22

De las anteriores definiciones, se puede concluir que la Capacitación es un conjunto de actividades planeadas, basadas en necesidades reales de una empresa, que persiguen desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo. El adiestramiento es el conjunto de actividades dirigidas a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, de acuerdo con las características del puesto de trabajo, generalmente de carácter motriz, para incrementar la eficiencia en el trabajo.

El resultado buscado y previsto de la capacitación y el adiestramiento es el desarrollo psicológico, social, tecnológico y económico de los individuos, de los grupos y de las organizaciones.

La capacitación es un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico; además, considerada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, para el mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad. Rodríguez, (1991).

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Entre los integrantes de las antiguas civilizaciones, el método de instrucción para el trabajo se hacía de manera directa. Una persona experimentada en determinado oficio o actividad, proporcionaba, a un novato, la información necesaria para desarrollar el oficio en cuestión. La reglamentación de este tipo de aprendizaje se remonta hacia el año 1700 a. c., cuando se incluyeron las reglas y procedimientos en el Código de Hammurabi (Babilonia) (cit por Rodríguez, 1991)

Los aprendices, que se conocen 2000 a. c. constituyen otro antecedente de la capacitación hacia el siglo XVIII, con el surgimiento de la era industrial, aparecieron escuelas industriales cuyas metas eran lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible. Siliceo (1976)

" Las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana, especialmente en la industria. En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada "

Por lo que respecta a México, el crecimiento de la industria a fines del siglo pasado e inicios del presente, provocó que la actividad de capacitar y adiestrar la mano de obra se familiarizara, pues comenzaba a existir fuerte demanda de obreros calificados para satisfacer los requerimientos que originaban la tecnología y la expansión de las empresas. Esta situación originó el inicio de la reglamentación en torno a la capacitación. En 1870 el Código Civil incluía un capítulo destinado al aprendizaje. En 1931 la Ley Federal del Trabajo establece la obligación de las empresas de tener aprendices a fin de garantizar la demanda de personal calificado (cit en Manual de Capacitación y Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 1981)

Sin embargo, Rodríguez, (1991) señala que este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad, cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía, por lo que en 1970, la Ley Federal del Trabajo suprimió el contrato de aprendices y se estableció la obligación patronal de capacitar a los trabajadores (fracción XV del artículo 132). En la década de los 70's se iniciaba una etapa de desarrollo en materia de capacitación, la cual ha ido evolucionando al ir surgiendo y aplicándose a la enseñanza de los trabajadores, conocimientos y técnicas psicológicas, pedagógicas y didácticas, que en la actualidad se puede hablar de verdaderos procesos metodológicos de enseñanza aprendizaje

¹ Siliceo, A Capacitación y Desarrollo de Personal Ed. Limusa México, 1976 p. 14.

PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

"La enseñanza y el aprendizaje, contemplados a la luz de la didáctica moderna, constituye un proceso intencionado y sistemático que se inicia con el planteamiento de un propósito concreto y definido , y concluye con la ejecución de una nueva conducta esperada del alumno, hecho que a su vez, se tiene en cuenta para modificar el proceso si es necesario".²

Si el proceso de enseñanza aprendizaje debe ser sistematizado, cabe señalar que la sistematización de la enseñanza se ubica dentro de la tecnología educativa, donde se encuentran sus antecedentes. La tecnología educativa, puede ser entendida, según Gagne (cit. por Clifton, 1973), como "... el desarrollo de un grupo de técnicas sistemáticas y acompañando un conocimiento práctico para diseñar, medir y operar la escuela como un sistema educacional".

De acuerdo a Diaz Barriga (1985 cit. en Manual Técnico de Didáctica Básica, 1992), "la tecnología educativa tiene sus antecedentes en la Psicología del Aprendizaje de corte conductista y algunos elementos cognoscitivistas; en la teoría de la comunicación, formada por el desarrollo tecnológico de los nuevos medios de comunicación; y el enfoque de sistemas, extraído de la Ingeniería y la Administración Industrial" p. 17. Siendo este último enfoque donde descansa la sistematización de la enseñanza, cuya idea rectora es el propio sistema, el cual constituye un conjunto de elementos en estrecha relación unos con otros que se integran en un todo mediante el objetivo que tienen que cumplir.

Clifton (1973) menciona que el componente de enseñanza aprendizaje (visto como sistema) puede a su vez ser dividido en componente de objetivos de presentación y de evaluación. Por lo que es posible hablar de áreas generales de tecnología para la presentación, tecnología de objetivos y tecnología de evaluación y pensar en ellas en función de sus rasgos específicos así como de sus complejas e importantes interacciones.

² Gago H. Modelos de sistematización del proceso enseñanza aprendizaje. Ed Trillas México 1977. p.79

PROCESO DE LA CAPACITACIÓN.

La capacitación, debido a su importancia dentro de las organizaciones, requiere de efectuar un proceso que dirija con éxito su función

Rodriguez₂ (1991) señala ocho etapas del proceso administrativo de la capacitación

- 1 Identificación y definición de las necesidades manifiestas
- 2 Detección de las necesidades encubiertas
- 3 Fijación de objetivos a partir de las necesidades
- 4 Elaboración de un plan general de capacitación
- 5 Elaboración de programas
- 6 Organización de eventos de capacitación
- 7 Evaluación del plan y de los programas
- 8 Seguimiento

Detección de Necesidades

" La determinación de necesidades de capacitación (DNC), es la parte medular del proceso de capacitación que nos permite conocer las necesidades existentes en una empresa a fin de establecer los objetivos y acciones en el plan de capacitación " ³

El estudio de las necesidades de capacitación implica la elaboración de un diagnóstico en el que se manifiesta el estado real de la empresa, es decir, la determinación de problemas y la propuesta de solución. La detección de necesidades de capacitación es entonces una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impide desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto Pinto (1992)

Rodriguez₂ (1991) menciona que las necesidades de capacitación se pueden clasificar de la siguiente manera

a) Por su amplitud

- necesidades de la empresa (organizacionales)
- necesidades de un área (ocupacionales)
- necesidades de un trabajador (individuales)

³ Pinto Villatoro Proceso de Capacitación Ed. Diana México, 1992. p.61

b) Desde una perspectiva temporal :

necesidades urgentes
necesidades a corto plazo
necesidades de desarrollo a largo plazo

c) Desde la perspectiva de las raíces y orígenes de los problemas

necesidades de conocimientos, de habilidades y de actitudes
necesidades por carencias en las estructuras y políticas de la empresa
necesidades por carencias en el equipo y material (instalaciones, máquinas, etc)

d) De acuerdo con la naturaleza de las carencias

necesidades de capacitación humanística
necesidades de capacitación técnica.

Para recopilar la información que permita conocer las necesidades de capacitación que existen en una empresa, se requiere de la utilización de técnicas e instrumentos de investigación Siliceo (1976), señala que las utilizadas con más éxito son las siguientes

1. Entrevista individual
2. Entrevista en grupo
3. Aplicación de cuestionarios
4. Aplicación de evaluaciones y pruebas
5. Inventario de recursos humanos
6. Datos estadísticos
7. Comités
8. Informes y opiniones de consultores externos

La información obtenida en la detección de necesidades de capacitación, ofrece sin duda, una serie de beneficios que de acuerdo a Siliceo (1976) se enlistan a continuación .

1. Análisis y localización de necesidades educativas
2. Diagnóstico del clima organizacional, evaluación de la moral del personal
3. Obtención de perfiles educativos de los puestos en la organización
4. Información para la programación de actividades del departamento de capacitación
5. Información para calcular el costo beneficio del programa de capacitación
6. Definición de recursos necesarios como
 - a) eventos a realizar
 - b) cuerpo de instructores
 - c) materiales didácticos necesarios
 - d) metodología a emplear
 - e) recursos físicos
 - f) auxiliares didácticos necesarios

Ya que se conocen las necesidades de capacitación, se procede a la elaboración de un plan y/o programa que se explicará a continuación.

Elaboración de Programas

Los programas de capacitación establecen las acciones para resolver las necesidades de la empresa descubiertos mediante la detección de necesidades de capacitación. El Manual de Capacitación y Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (1981), señala que los programas deben plantear una relación lógica entre el objetivo general y específico, entre los específicos y los contenidos; deben establecer los procedimientos y sistemas de evaluación a fin de medir en que grado se cumplió con los objetivos esperados y señalar los resultados del programa. Estos deben cubrir tres aspectos importantes :

- Dar respuesta a las necesidades de capacitación, derivadas de los problemas que afectan a las áreas de la organización.
- Capacitar y adiestrar al empleado en las actividades referentes a su puesto.
- Ascender dentro de la jerarquía institucional, en su desarrollo como individuo y ser social.

Así mismo la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) ha establecido una definición para unificar criterios sobre lo que debe considerarse como plan y programas de capacitación y adiestramiento, esta es la siguiente:

" Plan de capacitación y adiestramiento . Documento que contiene los lineamientos y procedimientos a seguir en materia de capacitación y adiestramiento, respecto a cada centro de trabajo y que supone una ordenación general de los programas que lo componen".

Así también " el programa de capacitación y adiestramiento parte de un plan que contiene , en términos de tiempo y de recursos y de manera pormenorizada, las acciones de capacitación y adiestramiento que el patrón efectuara en relación con los trabajadores de un mismo puesto o categoría ocupacional ". p. 78

La elaboración de los programas, no solo son un tramite legal, sino que su diseño y operación deben estar enfocadas a estructurar y organizar todas las actividades de enseñanza-aprendizaje. Existen varios elementos esenciales en su elaboración. Siliceo (1976) y Rodriguez₂ (1991), coinciden en señalar cinco pasos para la elaboración de programas de capacitación :

1. Redacción de objetivos
2. Estructuración de contenidos
3. Diseño de actividades didácticas
4. determinación de los materiales de apoyo
5. Elaboración y/o determinación de instrumentos de evaluación

1. Redacción de Objetivos

Los objetivos constituyen una herramienta importante para la planeación y el desarrollo de la enseñanza, y ayudan al instructor a diseñar las estrategias que faciliten el aprendizaje de los participantes. Además, facilitan la evaluación objetiva.

La redacción de objetivos consiste en precisar las conductas que se pretenden de las personas, en determinadas condiciones. Estos deben ser precisos y claros, y tener las siguientes características:

- a) Una relación directa con los participantes, no con el instructor
- b) Que los comportamientos o resultados sean medibles y observables.
- c) Que expresen un criterio mínimo de ejecución requerida
- d) Que sean redactados en forma inteligible para todos y cada uno de los interesados

2. Estructuración de los contenidos

Los contenidos consisten en los conocimientos, habilidades y actitudes que el sujeto debe adquirir para lograr los objetivos. Para facilitar el aprendizaje, es importante llevar una secuencia adecuada y progresiva de temas, un guión lógico y motivador. En otras palabras, el contenido de un curso es el conjunto de temas que han de impartirse.

3. Diseño de actividades didácticas

Siliceo (1976), señala que las técnicas didácticas consisten en actividades organizadas en forma tal, que faciliten el proceso y la consecución de los objetivos. Propician la cooperación, la creatividad, el respeto y la responsabilidad de los participantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, así mismo, son el enlace entre los participantes, el contenido y el instructor.

Existen un gran número de técnicas didácticas que facilitan la tarea de la instrucción. Los criterios para clasificar las técnicas varían considerablemente. De acuerdo a Siliceo (1976), los más objetivos son:

a) Según el grado de educación que se va impartir y los objetivos que se persiguen

Adiestramiento	Métodos objetivos Métodos audiovisuales Métodos informativos
Capacitación	Métodos de participación de grupo
Formación y desarrollo	Métodos destinados a cambio y orientación de actitudes

b) Según la actividad realizada por el sujeto

- Labor individual y autoeducación
- Interacción y participación de grupo

c) Información de conocimientos

Otro criterio para clasificar las técnicas, es de acuerdo con el grado de participación de los capacitandos en receptivos y participativos. En las primeras, los integrantes del grupo reciben la información siendo escasa su participación activa. Mientras que, las segundas promueven la intervención activa de todos, incrementando la retención, la creatividad y el aprendizaje. Rodríguez, (1991)

4. Materiales de Apoyo

Los materiales de apoyo son los medios o forma de presentación que el grupo puede ver u oír, y que el instructor utiliza para transmitir su información durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Tales materiales se utilizan para facilitar la comunicación de datos, ideas, principios y conceptos para estimular las reflexiones.

Al igual que las técnicas didácticas, hay un gran número de materiales que apoyan el trabajo de la instrucción. Entre los más comunes se encuentran:

- a) Visuales: pizarrón, láminas de rotafolio, carteles o posters, gráficas, acetatos, - maquetas, diagramas, manuales, objetos reales y diapositivas
- b) Auditivos: discos y grabaciones en cinta magnetofónica
- c) Audiovisuales: películas (films) y sonoramas

MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

El marco legal sobre el cual se encuadra la capacitación en México, esta contenida en la Constitución Política, en la Ley Federal del Trabajo y en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

A continuación se presenta un resumen sobre los aspectos más importantes en materia de capacitación y adiestramiento contenidas en dichas leyes (cit en Disposiciones legales referentes a la Capacitación y el Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social):

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 123 apartado "A"

Fracción XIII - Todas las empresas están obligadas a proporcionar capacitación y adiestramiento para el trabajo

Fracción XXXI - Es de competencia exclusiva de las autoridades federales la aplicación de las disposiciones del trabajo, para lo cual dichas autoridades contarán con el auxilio de las Estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local

Ley Federal del Trabajo

Artículo 3o. - es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores

Artículo 7o. - el patrón y los trabajadores extranjeros, tendrán la obligación de capacitar a trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate

Artículo 25a. Fracción VIII.- en el documento donde se establecen las condiciones de trabajo debe estipularse que el trabajo será capacitado o adiestrado de conformidad con los planes y programas que, con base en lo dispuesto por la ley, se realicen en las empresa

Artículo 132. Fracción XI y XXVIII - el patrón tiene entre sus obligaciones proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores y participar en la integración y funcionamiento de las comisiones que deben formarse en cada centro de trabajo.

Artículo 153 "A".- es un derecho del trabajador recibir capacitación o adiestramiento en su trabajo, a fin de que este en posibilidades de elevar su nivel de vida y productividad.

Artículo 153 "B" - la capacitación podrá impartirse dentro o fuera de la empresa con instructores internos o externos o a través de instituciones especializadas

Artículo 153 "C" - las instituciones especializadas en capacitación deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Artículo 153 "D" - los cursos y programas de capacitación podrán elaborarse para cada empresa o en conjunto para varios de ellos que constituyen una rama industrial

Artículo 153 "E" - la capacitación deberá impartirse dentro de la jornada normal de trabajo, excepto se convenga entre patrón y trabajadores la conveniencia de otra manera, o bien que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la ocupación que desempeña

Artículo 153 "F" - el objeto de la capacitación es actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y proporcionarle la información sobre nuevas tecnologías que se requieran. Así como prepararlo para una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo

Artículo 153 "G" - un trabajador de nuevo ingreso, que requiera y reciba capacitación para el empleo que vaya a desempeñar presentará su servicios en las mismas condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa

Artículo 153 "H" - es obligación de los trabajadores capacitarse

Artículo 153 "I" - en cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón. Las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos referentes a capacitación

Artículo 153 "J" las autoridades laborales cuidarán de la integración y funcionamiento de las Comisiones Mixtas

Artículo 153 "K" - la STPS podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres de la misma rama industrial o actividades a que se integren en comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, como órganos auxiliares de la propia Secretaría

Artículo 153 "L" - la STPS, fijará las bases para determinar la forma en que deben designarse a los miembros de estos comités

Artículo 153 "M".- debe designarse en los contratos la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento

Artículo 153 "N" - los planes y programas deben presentarse para su aprobación ante la STPS.

Artículo 153 "O" - las empresas en que no exista contrato colectivo deberá informar a la STPS sobre la constitución y bases generales de las Comisiones Mixtas.

Artículo 153 "P" - todo instructor o institución capacitadora deberá registrarse ante la STPS bajo las disposiciones de la ley

Artículo 153 "Q" - los planes y programas deberán comprender un periodo máximo de cuatro años y estar dirigidos a todos los puestos y niveles

Artículo 153 "R" - la STPS aprobará o dispondrá que se hagan las modificaciones pertinentes a los planes y programas

Artículo 153 "S" - se sancionará a las empresas que no cumplan con la presentación de sus planes y programas

Artículo 153 "T" - los trabajadores que aprueben los exámenes en capacitación y adiestramiento, tienen derecho a constancia

Artículo 153 "U" - cuando un trabajador se niegue a recibir capacitación, tendrá la obligación de acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar examen de suficiencia que señala la STPS

Artículo 153 "V" - las empresas deberán enviar a la STPS para su registro y control las listas de constancias que haya expedido a sus trabajadores

Artículo 153 "W" - los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan las instituciones públicas o privadas con reconocimiento oficial de estudios, serán inscritos en los requisitos de trabajadores capacitados cuando el puesto y categoría correspondiente figure en el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Artículo 153 "X" - las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitar se podrán ejercitar ante la Junta de Conciliación y Arbitraje.

Artículo 159 - las vacantes definitivas, las provisionales con duración mayor de 30 días y los puestos de nueva creación, serán cubiertas por el trabajador de la categoría inmediata inferior del oficio o profesión. Si se ha capacitado a todo, se ascenderá al más apto y que tenga mayor antigüedad.

Artículo 180 - la obligación de proporcionar capacitación se extiende a los trabajadores menores de 16 años.

Artículo 391.- los Contratos Colectivos de Trabajo deberán contener disposiciones relativas a la capacitación, a la integración y funcionamiento de las comisiones mixtas

Artículo 412 - en el Contrato - Ley deberán establecerse las reglas para la formulación de planes y programas de capacitación de la rama industrial que se trate

Artículo 523 - la aplicación de las normas de trabajo relativas compete al Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento

Artículo 526 - la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de los patrones en materia educativa compete a la Secretaría de Educación Pública, así como intervenir con la STPS en la capacitación y adiestramiento de los trabajadores

Artículo 537 - los objetivos del Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento son : organizar, promover y supervisar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, así como registrar las Constancias de Habilidades Laborales

Artículo 902 - las violaciones a las normas de trabajo cometidas por los patrones o por los trabajadores se sancionarán de conformidad con las disposiciones de la Ley, independientemente de la responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Artículo 40 - la STPS tiene la responsabilidad en coordinación con la SEP, promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en el trabajo y realizar investigaciones, prestar asesoría e impartir cursos de capacitación para incrementar la productividad en el trabajo, requerida por los sectores productivos del País

LA CAPACITACIÓN EN EL IMSS.

El Instituto Mexicano del Seguro Social prestigiado a nivel latinoamericano como la Institución líder en su ramo, por ir siempre a la vanguardia en diferentes áreas de beneficio social y su organización sindical desde su segundo Contrato Colectivo de Trabajo (1945-1947) convinieron la Capacitación dentro del contexto laboral, y señalaron no solo aspectos formativos, sino de perfeccionamiento.

Durante la Dirección de Ignacio García Tellez ante el IMSS y la gestión sindical del Dr. Miguel Flores se firma el Segundo Contrato Colectivo de Trabajo (1945-1947) y menciona en el capítulo 1 : " El Instituto procederá a organizar Cursos de Enfermería y Capacitación Técnica a fin de mejorar la preparación de sus trabajadores, así como procurar fundar la escuela de enfermería correspondiente "

Para 1955 incorpora el Contrato Colectivo de Trabajo la cláusula 114 denominada " Programa educativo y cultural" la cual ha sido enriquecida a través de las revisiones contractuales.

En 1967 aparece la figura de la Comisión Mixta de Capacitación, que sin duda viene a ser un antecedente significativo de las actuales Comisiones Mixtas, que determina la Ley Incluye, como obligatorio, además de los programas de materias normativas y técnicas tendientes a la identificación con la doctrina filosófica, mística, objetivos, organización y funcionamiento institucional, y a las mejoras de métodos técnicos, instrumentos y procedimientos de trabajo. La materia de Relaciones Humanas como un antecedente de la calidez indispensable en los grupos laborales y para con los usuarios de los servicios, tratando fundamentalmente de impartir conocimientos básicos de ética, psicología social, relaciones públicas y comunicación, así como actitudes y actuaciones de los trabajadores para lograr una óptima comprensión en el trato con sus compañeros y con los derechohabientes vinculados a la propia doctrina de la Seguridad Social.

En octubre de 1966 durante el XX Consejo Nacional se aprobó la creación del Centro Nacional de Capacitación, el cual se inauguró el 21 de abril del año 1967, en las instalaciones del sindicato y surge con el objeto de ser un órgano institucional de difusión técnica y cultural al servicio de los trabajadores del IMSS e hijos, tendiente a superar sus condiciones de vida y de trabajo, así como las relaciones entre derecho y servicio de la Seguridad Social.

Para 1969 la Comisión Nacional Mixta de Capacitación, es formalizada y se adiciona a la cláusula 114, el inciso "C" en el que se compromete al Instituto a proporcionar todo lo necesario para el funcionamiento del Centro Nacional de Capacitación en el Distrito Federal y los que funcionen en todo el Sistema Saenz (1993)

Para resumir lo anterior y agregar otros aspectos de la base legal de la Capacitación en el IMSS, se presenta a continuación, el cuadro siguiente

Base Legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 123, apartado "A", Fracción XIII y XXXI
- Ley Federal del Trabajo Artículos 3, 7, 25, 132 Fracciones XV y XXVIII y el Capítulo III Bis.
- Ley del Seguro Social. Título Primero, disposiciones generales. Artículo 2.
- Ley General de Salud Título Cuarto, capítulo III

- Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social
Capítulo IV, cláusulas 111 y 117
 - Reglamento de Capacitación y Adiestramiento
 - Reglamento de Becas para la Capacitación de los trabajadores del Seguro Social
 - Reglamento de Bolsa de Trabajo
 - Reglamento de Escalafón
- Reglamento de Selección de Recursos Humanos para cambio de rama

En 1991 la Dirección General del Instituto Mexicano del Seguro Social, estableció como acción prioritaria para la modernización del Instituto a la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo de todo el personal que lo integra. Por tal motivo y para cumplir con la legislación de México en materia de capacitación se creó el Sistema General de Capacitación (Sistema IMSS-Capacitación)

El Sistema IMSS-Capacitación está diseñado para orientar las funciones y tipos de capacitación y desarrollo, promover el cambio hacia la mejora continua de los servicios, la modernización y la simplificación administrativa en la ejecución de los planes anuales de capacitación, adiestramiento y desarrollo.

La estructura del Sistema prevé las fases de sensibilización de los directivos, así como la capacitación y desarrollo para el personal de base y confianza, considerando al jefe inmediato como el responsable directo y el agente propiciador de la capacitación de su personal.

En el Manual de Procedimientos del Sistema IMSS-Capacitación (1991) se establece que las Jefaturas Normativas y Delegacionales, la Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo, y las áreas de Capacitación en Jefaturas Normativas son las responsables de coordinar y realizar acciones de capacitación y desarrollo, las cuales deben estar orientadas a satisfacer necesidades reales de capacitación y desarrollo, y propiciar el incremento de la productividad en el trabajo, además de la calidad de los servicios que presta el IMSS.

Para detectar las necesidades reales de capacitación, el área de capacitación en Jefaturas Normativas, debe promover, coordinar y participar en una reunión de trabajo para analizar e identificar las posibles necesidades de capacitación de la Delegación o Jefatura Normativa. De acuerdo con los resultados de la reunión de trabajo se elaboran los compromisos anuales de las actividades de capacitación y desarrollo, así como la identificación de las categorías de nivel operativo y directivo a las cuales se le aplicarán la

detección de necesidades de capacitación Para detectar dichas necesidades, deben basarse en los conocimientos, habilidades y actitudes contenidas en el perfil de cada categoría o puesto.

Una vez determinadas las necesidades en materia de capacitación se debe precisar las acciones que propicien un desarrollo de aptitudes y mejoramiento de actitudes a nivel individual y grupal

La programación de los cursos y actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo se elaboran semestralmente. La programación de los cursos debe considerar la capacitación técnica y los módulos básicos

La Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo determina la asignación presupuestal correspondiente, sobre la base de la planeación anual y la programación autorizada

La capacitación es el puesto para el personal de base y confianza es realizada a través de programas generales y/o cursos de actualización. La capacitación continua para el personal de salud, es llevada a cabo por el área médica

Las Jefaturas Normativas son las responsables de elaborar y mantener actualizados los programas generales de sus categorías y/o puestos y orientar la operación de la capacitación en sus áreas delegacionales

Los programas generales comprenden los siguientes módulos

- Integración a la Misión Institucional y Sindical, contiene información referente a la historia, filosofía y doctrina de la seguridad social, la Ley del Seguro Social y funcionamiento del IMSS
- Seguridad e Higiene en el Trabajo (general o específica a una área o puesto)
- Conocimientos, Habilidades y Actitudes que requieran las actividades y operaciones que se realizan en cada puesto

Una vez que los trabajadores cumplen con la capacitación terminal (acreditando los tres módulos) se les entrega por única vez en su categoría la constancia de habilidades laborales registrada en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Referente a la capacitación directiva, ésta promueve el enriquecimiento del trabajo, como medio para incrementar la satisfacción laboral y propiciar el arraigo institucional, a través de involucrar al directivo en el diagnóstico y conducción en el proceso de cambio.

La capacitación directiva comprende los siguientes módulos:

- **Habilidades en Administración**
- **Relaciones Interpersonales**
- **Relaciones Interdepartamentales**

Se puede señalar entonces que el IMSS tiene la finalidad de satisfacer las necesidades que en materia de capacitación presenta la totalidad de la Institución para promover la modernización del mismo.

Castañeda (1994), señala que las áreas especializadas en la capacitación y el desarrollo del Instituto, han dirigido especial atención en los planes y programas específicos para la formación de actitudes positivas que permitan lograr la mejora continua institucional.

En la década de los sesentas se aplicaban especialmente, laboratorios de Relaciones Humanas, las cuales tenían como propósito favorecer la comunicación formal e informal dentro del área de servicio.

En 1982 se llevaron a cabo una serie de cursos dirigidos a todas las categorías, tales como Trato al Público, Relaciones Humanas y Motivación, las cuales involucraban el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la motivación hacia el trabajo.

En 1984 surge un programa dirigido a puestos directivos llamado "Desarrollo Directivo", que contenía un área de especialización en las Relaciones Humanas, a partir de 1990 dicho programa se conoce como "Relaciones Interpersonales" y lo integran temas referentes al conocimiento del ser humano, liderazgo y estrategias motivacionales.

Para otras categorías y/o puestos se efectúan cursos enfocados al trabajador y su socialización laboral como son Motivación, Relaciones Interpersonales, Relaciones Humanas, Desarrollo Humano, etc.

La categoría de Asistentes Médicas (y otras categorías de base) reciben de manera obligatoria la capacitación básica (Integración a la Misión Institucional y Seguridad e Higiene en el Trabajo) y la capacitación técnica específica para desempeñar las actividades de su puesto de trabajo.

De acuerdo al Profesiograma contenido en el Contrato Colectivo de Trabajo del I.M.S.S. (1995- 1997), las Asistentes Médicas en Unidades de Medicina Familiar son las que asisten al médico, estomatólogo y a servicio materno infantil en la consulta, en las maniobras de exploración de los pacientes, toma y registra peso, talla y temperatura. Atiende e instruye a los derechohabientes y público en general respecto a sus derechos y obligaciones, así como lo relacionado con los programas institucionales y de las actividades para la comunidad. Controla el archivo de expedientes clínicos de los pacientes. Participa en los programas de Enseñanza e Investigación de las Unidades de acuerdo a las funciones

específicas de su categoría. En Unidades Médico-Hospitalarias, atiende a los derechohabientes durante el proceso de recepción, información, hospitalización y egreso, explica a los asegurados las normas, tramitación, horarios de atención y servicio con que cuenta el Hospital, auxilia al médico en funciones administrativas que se originan en el trato con sus pacientes

Los requisitos de ingreso para esta categoría son educación básica (certificado de secundaria o prevocacional), acreditar el examen de capacidad y ejecución práctica de labores a su cargo con las características que en cada caso requieran, tener conocimiento de la organización y funcionamiento del I M S S., así como del Contrato Colectivo de Trabajo y reglamentos especiales de actividades, pertenecer al sexo femenino y tener edad entre los 20 y 35 años

Por ser la categoría de Asistentes Médicas las trabajadoras que tienen el primer contacto con los derechohabientes y mantener constantemente acercamiento con ellos, es importante que presenten actitudes positivas en su beneficio personal, de los derechohabientes y labora

Para autores como Siliceo (1976), Rodríguez ²³¹ (1991) y Pinto (1992), la capacitación puede ser un instrumento de cambio, el cual puede influir específicamente en las actitudes de las personas, por lo cual en el siguiente capítulo se revisarán diferentes enfoques teórico de las actitudes

CAPÍTULO II

ACTITUDES



CAPITULO II

ACTITUDES

Las actitudes representan un determinante de primera importancia de la orientación del individuo con respecto a sus medios social y físico. Tener una actitud implica "estar listo a responder de un modo dado a un objeto social"¹

Las actitudes implican "... expectativas acerca de nuestra propia conducta y de la conducta de los otros , y se vinculan con todos los aspectos de la vida social."² La visión que un individuo tienen de su mundo y el modo en que actúa frente a el puede ser entendidos en gran medida, observando las actitudes que conforman su campo psicológico.

Así las actitudes son adquiridas como resultado de la incorporación del individuo a los modos y costumbres de una sociedad. Hollander (1978) considera a las actitudes, como representaciones psicológicas que la influencia de la sociedad y la cultura sobre el individuo. En general, son inseparables del contexto social que las produce, las mantiene y las suscita en circunstancias apropiadas. Sin embargo, conservan también el sabor de experiencias individuales únicas. Se las aprende y tienden a persistir como secuela de la interacción social anterior. Las actitudes actuales del individuo resumen convenientemente sus experiencias del pasado, y a su vez producen efectos directivos sobre su actividad en curso, orientada hacia el futuro.

Allport (1968 cit. por Rodríguez, 1978) señala que el concepto de Actitud es probablemente el concepto más distintivo e indispensable en psicología social. Las actitudes tienen más interés para los psicólogos que las demás subvariedades de los motivos sociales debido, probablemente, al rol principal que desempeñan en la dirección y canalización de la conducta social. En 1935 Allport presentó más de cien definiciones de Actitud, que con el transcurso de los años, muchas de estas definiciones fueron rechazadas por imprecisas o inadecuadas.

A continuación se hará mención de los autores y definiciones de Actitud, más destacadas para Rodríguez¹ (1978):

Thurstone (1928), definió la Actitud como " la intensidad de afecto en favor o en contra de un objeto psicológico", p. 329

Para Allport (1935), la Actitud es " un estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia, y capaz de ejercer una influencia directiva o

¹ Mann, L. Elementos de Psicología Social. Ed. Limusa México, 1986. p. 137

² Hollander, E. Principios y Métodos de Psicología Social. De Amorrortu editores. Buenos Aires, 1978. p. 124

dinámica sobre la respuesta de individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado". p. 329

Bruner y White (1956), definen la actitud como "una predisposición a experimentar de ciertas formas a una determinada clase de objetos, con un efecto característico; ser motivado en diversas formas por esta clase de objetos; y actuar en forma característica en relación con dichos objetos". p. 329

Daniel Katz y Ezra Stotland (1959, cit. por Lindgreen, 1979) define la actitud como la tendencia o predisposición del individuo a evaluar en cierta forma un objeto o un símbolo del mismo; creen que las actitudes tienen componentes afectivos, cognoscitiva y propios de la conducta, es decir que entran sentimientos y emociones, creencias y acción. Es posible que en una actitud haya más cantidad de un componente que de otro. Algunas actitudes están cargadas de componentes afectivos y no requieren más acción que la expresión de los sentimientos. Otras, están sumamente intelectualizadas al grado en que no pueden emplearse para predecir el curso que el individuo seguirá en una situación social. Las actitudes que se orientan a las acciones pueden entrañar un mínimo de sentimientos y de creencias y aparecer cuando una necesidad puede ser satisfecha en forma sencilla y directa.

Encontramos a Kreeh y Crutchfiel (1948, cit. por Searz, 1991) quienes definieron la Actitud como "una organización duradera de procesos motivadores, emocionales, perceptivos y cognoscitivos, en relación con el mundo en que se mueve la persona." Adicionalmente, Campell (1950) afirma que la "la Actitud social es (o demuestra a través de) la consistencia de la respuesta a objetos sociales". p. 137

De los manuales de psicología surgidos en los últimos diez años, se destacan otras definiciones de actitud. Basándose en estas, Rodríguez₁ (1978) sintetiza los elementos esencialmente característicos de las actitudes sociales y define el concepto de actitud como "Una organización duradera de creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto". p. 330

ESTRUCTURA DE LAS ACTITUDES.

En los primeros estudios acerca de las actitudes era muy común apoyarse, en la descripción de las actitudes de un individuo, su orientación en términos de valencia, y los sistemas de creencias que ellas constituían. En los últimos tiempos se ha atribuido mucho mayor importancia a lo que podemos denominar las relaciones estructurales y los rasgos funcionales de las actitudes. El primero de estos enfoques ha sido denominado (interacción cognoscitiva) con lo cual se expresa la idea de la relación existente entre las actitudes dentro del campo psicológico. Abarca, asimismo, aquellos procesos mediante los cuales se absorben nuevas experiencias bajo la forma de información suplementaria. El segundo enfoque, asigna relevancia a los rasgos funcionales, se ocupa sobre todo de las motivaciones a cuyo servicio están las actitudes.

Respecto al primer enfoque, existen muchos modos de abordar la organización de las actitudes, tradicionalmente se hace una distinción entre tres componentes de las actitudes y tres aspectos de su estudio

Katz (1960 cit. por Rodríguez, 1978) observa que las actitudes han sido tratadas en relación con un componente cognitivo, que alude a la creencia, un componente afectivo, que se ocupa de la simpatía antipatía, y un componente de acción (conductual), que incluye la disposición a responder

a) El Componente Cognitivo

Para que exista una actitud en relación a un objeto determinado es necesario que exista alguna representación cognoscitiva que consiste en las percepciones del individuo, sus creencias y estereotipos de dicho objeto. El término "opinión" se usa a menudo como sustituto de componente cognoscitivo de una actitud, especialmente cuando dicha opinión es de importancia con respecto a alguna cuestión o problema. Muchas veces la representación cognoscitiva que la persona tiene de un objeto social es vaga o errónea. Cuando la representación cognoscitiva es vaga, su afecto con relación al objeto tenderá a ser poco intenso; sin embargo, cuando es errónea esto en nada afectará a la intensidad del afecto, el cual será consistente respecto a la representación cognoscitiva que la persona tiene del objeto, corresponda a la realidad o no.

b) El Componente Afectivo

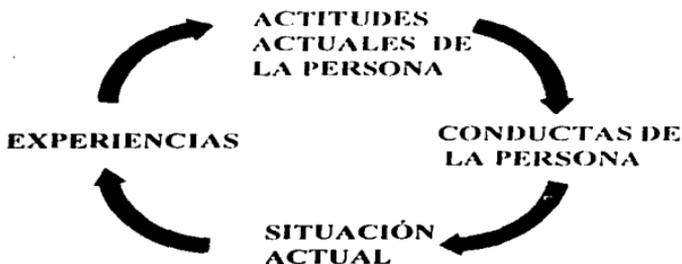
El componente afectivo, definido como el sentimiento en favor o en contra de un determinado objeto social, es lo único realmente característico de las actitudes sociales. El aspecto emocional de la actitud es a menudo el componente más profundamente arraigado y el más resistente al cambio.

c) El Componente Conductual.

El componente comporta mental de las actitudes sociales consiste en la tendencia a actuar o a reaccionar de un cierto modo con respecto al objeto. Es la política o la orientación a la acción y se mide registrando la que el individuo dice que hará o, mejor aún, lo que en realidad hace

Para Newcomb (1965 cit. por Rodríguez, 1978), las actitudes humanas son capaces de propiciar un estado de atención que al ser activado por una motivación específica resultará en una determinada conducta.

Newcomb, Turner y Convers (1965 cit. por Rodríguez, 1978 p.333), representan de la siguiente manera el papel desempeñado por las actitudes en la determinación de la conducta:



Lo que representa es que las actitudes sociales crean un estado de predisposición a la acción que al combinarse con una situación activadora específica resulta en una conducta.

Debido al carácter instigador de la acción cuando la situación es propicia, las actitudes pueden ser consideradas como buenos elementos para la predicción de la conducta manifestada. Sin embargo, se afirma que no siempre se registra una absoluta

coherencia entre los componentes cognoscitivos, afectivos y relativos a la conducta de las actitudes (Rodríguez, (1978) y Mann (1986)

Para Fishbein (1966 cit. por Rodríguez, 1978) las creencias y las conductas asociadas a una actitud son apenas elementos a través de los cuales se puede medir la actitud, pero no forman parte de la misma. Considerando que la actitud es una variable interferente y como tal sujeto a interferencias a partir de un hecho no directamente observable, que se mide a través de los hechos observables con ella relacionados.

Rosenberg (1960 cit. por Rodríguez, 1978) demostró experimentalmente que los componentes cognoscitivos y afectivos de las actitudes tienden a ser coherentes entre sí. En su experimento, cambió este autor el componente cognoscitivo a la mitad de los sujetos que tenían claras las actitudes en relación a la medicina socializada, a los negros, a Rusia, etc., a través de la hipnosis, a través del mismo método dicho autor cambió el componente afectivo de la otra mitad de los sujetos en relación a los mismos temas. Posteriormente, los sujetos fueron liberados del afecto hipnótico pero antes se verificaron las respectivas transformaciones que se habían registrado en sus afectos y cogniciones acerca de aquellos objetos. Los resultados demostraron que la destrucción de la congruencia afectivo cognoscitiva, a través de la alteración de cualesquiera de dichos componentes, pone en movimiento a una serie de procesos de restauración de la congruencia, los cuales, bajo ciertas circunstancias, conllevarán una reorganización actitudinal, a través de un cambio complementario en el componente no previamente alterado.

El análisis de una actitud en sus componentes conduce a un cierto número de preguntas acerca de la estructura de las actitudes. ¿Son los componentes congruentes unos con otros?, es razonable suponer que los componentes sean congruentes (como va antes se mencionó) porque los tres se refieren al mismo objeto y este debe ser tratado de un modo uniforme. La coherencia intercomponente se encuentra cuando la persona tiene una actitud extrema, sea positiva o negativa. Las creencias firmemente sostenidas se acompañan usualmente de afecto positivo considerable. Los afectos fuertes se acompañan por lo común, de hábito y respuestas solidamente establecidas en la conducta. Si existe incoherencia entre los componentes el individuo mostrará una tendencia a modificar la actitud con el fin de restaurar el estado de congruencia. Este principio está implícito en el uso de nuevas informaciones para producir cambios de actitud.

Los tres aspectos principales del estudio de las actitudes son: las relaciones entre sus componentes, especialmente en términos de la interacción cognitiva y de adaptación individual, su fuente, es decir, las pautas mediante las cuales se adquieren actitudes a través del aprendizaje, y el cambio actitudinal, respecto de las influencias ejercidas sobre el individuo, que determinan la incorporación de nuevas experiencias y la modificación de actitudes. El conocimiento del modo en que los individuos adquieren y conservan actitudes puede permitir comprender por qué los individuos actúan sobre algunas y no sobre otras.

En términos generales, las actitudes poseen varias cualidades, que podemos generalizar del siguiente modo: son creencias y sentimientos acerca de un objeto o conjunto de objetos del ambiente social, son aprendidas, tienden a persistir, aunque están sujetas a los efectos de la experiencia, y son estados directivos del campo psicológico que influyen sobre la acción Hollander (1978)

FUNCIONES DE LAS ACTITUDES

Las actitudes tienen una base funcional en el sentido de que una opinión específica puede desarrollarse y mantenerse para satisfacer una necesidad social importante para la persona. Las actitudes constituyen el fundamento de los modos de conducta constantes con respecto a objetos sociales, sucesos y problemas durante un periodo de tiempo. El individuo que tiene la actitud gana con ello en términos de economía adaptativa, puesto que el tener una actitud le permite ordenar y dotar de significado a ciertos aspectos del medio social en el que se mueve.

Las actitudes sociales representan un eslabón fundamental para unir las capacidades de la persona para percibir, sentir y aprender, y su experiencia continua en un medio social complejo. La actitud que se tiene influye en otros aspectos psicológicos, tales como la formación de juicios sociales simples, la percepción y la interpretación de estímulos ambiguos, el aprendizaje y la retención de materiales contradictorios, la receptividad y apertura a nuevas informaciones.

Los psicólogos se interesan particularmente en las funciones que tienen las actitudes en la personalidad, como fuentes de motivación que permiten la adaptación al medio. La mira "funcional" en el estudio de las actitudes está representada en los estudios de Katz (1960 cit. por Rodríguez, 1978), quien sugiere que el mantenimiento y la modificación de las actitudes cumplen cuatro funciones diferentes en la personalidad: adaptación, expresión de valores, conocimientos y defensa del yo.

Por su función adaptativa, las actitudes proporcionan gratificaciones y alejan de los castigos. Se ha llamado también a esta función, Instrumental o Utilitaria. El individuo trata de hacer máxima la recompensa o gratificación y mínimo el sufrimiento o castigo. En consecuencia, está motivado para adaptar las actitudes que le proporcionen la aprobación y la estima de su familia, de sus amigos y de sus compañeros.

Por la función expresiva de valores, el individuo obtiene satisfacción mediante la expresión de actitudes apropiadas a sus valores personales y a su concepto de sí mismo. Estos valores personales y este auto concepto son sistemas integrados de actitudes que se aprenden en la niñez a partir de identificaciones con los padres y otras figuras significativas que constituyen el núcleo central de la personalidad. Las creencias religiosas, patrióticas e ideológicas se basan usualmente en esta función.

La función del conocimiento es fundamental de las actitudes, al reducir la complejidad del medio social, permitiendo tener una percepción más estable, consistente y predecible del mismo. Las actitudes como "esquemas representacionales", seleccionan los estímulos relevantes del medio, facilitando la incorporación de información. La actitud va a determinar en gran medida la atención, el procesamiento de información y la recuperación posterior de la misma, primado la información relevante y congruente con las actitudes previas. Un aspecto importante de la función del conocimiento, es la necesidad de una organización cognoscitiva, así como claridad cognoscitiva.

Las actitudes pueden también tener una función de Ego defensa. Dicha función proporciona protección impidiendo el conocimiento de verdades básicas, pero desagradables, acerca de la vulnerabilidad, la enfermedad, la muerte, inseguridades, el desempleo, el crimen y la guerra entre otras realidades internas del individuo y de su mundo exterior. Los mecanismos mediante los cuales el individuo se protege a sí mismo de las tensiones y angustias asociadas a motivos inaceptables y amenazas atemorizantes, se conocen como mecanismos de defensa del yo. Se ven a menudo reacciones de defensa, tanto en las actitudes racionalizadas, falseadas, con respecto a cuestiones de salud pública, el fumar y el cáncer de pulmón, como en las actitudes vengativas con respecto a individuos desviados de la norma, los homosexuales y los drogadictos. La reflexión a cerca de estos fenómenos sociales lleva a una conciencia de verdades desagradables y a temores relativos a nuestra vulnerabilidad. Las opiniones y creencias desarrolladas para impedir la toma de conciencia total y completa de estas verdades desagradables cumplen una función de defensa del yo. Echebarria (1991) y Mann (1986).

En resumen, la función de defensa del yo permite al sujeto eludir el reconocimiento de sus propias deficiencias. Este mecanismo de negación, que es en forma de evicción, le permite preservar el concepto que tiene de sí mismo.

El enfoque funcional en el estudio de las actitudes es importante porque demuestra que las actitudes no funcionan como un proceso unitario, sujeto a un único principio de operación que refleja el modelo común motor de todo el mundo. Distinguiendo las funciones, se gana precisión en el análisis del rol que juegan las actitudes en la dinámica de la personalidad y en el conocimiento de sus relaciones con otros procesos psicológicos tales como el juicio, la percepción, el aprendizaje, el pensamiento y la memoria. La distinción entre las cuatro funciones, de adaptación, de expresión de valores, de conocimiento y de defensa del yo, tiene también implicaciones en la mecánica del desarrollo y del cambio de actitud. Mann (1986).

FORMACIÓN DE LAS ACTITUDES

El niño nace con potencialidades para llevar a cabo una amplia variedad de conductas. El complejo proceso de "introducción" en las formas propias de una sociedad recibe convencionalmente el nombre de socialización. Sin embargo, este proceso hace referencia, más que a la conducta, a la adquisición de disposiciones para concebir el mundo de ciertos modos particulares.

La mayoría de las actitudes, empero no se "aprenden" literalmente hablando, sino que se "contagian". Por consiguiente, la socialización consiste sobre todo en la adopción de actitudes. Comienza en la familia, donde el niño encuentra la primera representación de la cultura, pero continúa durante toda la vida. Hollander (1978)

Para Lambert (1979), los adjetivos que destacan de la definición de actitud son: "maneras de pensar, sentir, reaccionar, con respecto al ambiente que rodea a las personas. Por lo anterior se entiende que la actitud es un modo de ajuste aprendido. Su desarrollo debe seguir principios estandar de aprendizaje. El propósito de Lambert, es presentar tres principios interrelacionados que ayudan a explicar cómo se aprenden las actitudes son: el de asociación, transferencia y satisfacción necesaria". p.109 - 110

En general, aprendemos sentimientos y tendencias a la reacción, dos de los elementos que componen las actitudes por medio de la asociación y de la satisfacción necesaria. Esto es: aprendemos a temer y a evitar las personas o cosas asociadas con sucesos desagradables, y a simpatizar y acercarnos a las asociadas con hechos placenteros. Mediante el evitar y el acercarse a personas y cosas, se otorga la satisfacción de necesidades básicas de placer o comodidad. Por ejemplo: nuestras actitudes más básicas se aprenden en la infancia por medio de la interacción con nuestros padres. Típicamente, un niño desarrolla fuertes actitudes favorables hacia sus padres debido a que, al cuidar de ellos sus necesidades y dándoles comodidad, su presencia se asocia con su contento y bienestar general. A medida que los padres van asociándose con castigos tanto como con placeres las actitudes del niño hacia ellos se volverán más complejas y ambivalentes.

Los fracasos de una persona en la escuela o en el trabajo, por ejemplo, pueden volverse asociados con la presencia de algunas otras personas que actúan relativamente bien. En estos casos las actitudes desfavorables se revelan en observaciones tales como: "¿Cómo hace usted para salir avante con tantos de aquéllos cerca de usted?". Al colocar la culpa de las propias dificultades sobre las demás ese individuo satisface su necesidad de amor propio.

Aunque los sentimientos y tendencias a la reacción hacia los demás son comúnmente aprendidos por medio de la asociación y de la satisfacción necesaria, adquirimos nuestros pensamientos y creencias, el tercer elemento de las actitudes, de manera distinta. Las actitudes aprendidas por asociación y por satisfacción necesaria son a

menudo caracterizadas, en las primeras etapas de su desarrollo, por la incapacidad del sujeto para entender porqué siente y reacciona como lo hace. Esta incapacidad lo hace especialmente atento a los pensamientos y creencias de los demás, y puede fácilmente adoptar éstas como medios de justificar sus propios sentimientos y tendencias a la reacción.

La transferencia, ayuda a explicar cómo aprendemos actitudes de otras personas, especialmente los elementos de pensamientos (creencias). En la práctica aprendemos actitudes por medio de la transferencia, esencialmente de la manera como aprendemos significaciones de conceptos por medio de la educación. Cuando niños, prestamos la mayor atención a nuestros padres y normalmente adoptamos sus actitudes como una parte normal de nuestra educación en proceso. Lo hacemos porque, al ser como ellos en este aspecto, nos aseguramos de su afecto, al mismo tiempo que fortalecemos nuestro sentimiento de pertenecer a la familia. Las necesidades de afecto que tiene los niños y de sentir que pertenecen al hogar no se ven satisfechas en todos los casos, por supuesto, y entonces pueden mostrar su hostilidad no adoptando por medio de transferencia las actitudes de sus padres, o tal vez adoptando las contrarias.

También adoptamos las actitudes de otras personas importantes, fuera de la familia. Al ir creciendo, incorporamos actitudes que parecen adecuadas para pertenecer a grupos que consideramos importantes. Algunas veces cambiamos de actitudes como medio para dejar un grupo y llegar a formar parte de otro. Lambert (1979).

Por lo anterior, se dice que las actitudes de la gente hacia diferentes objetos, grupos y problemas, se desarrollan a través de los años.

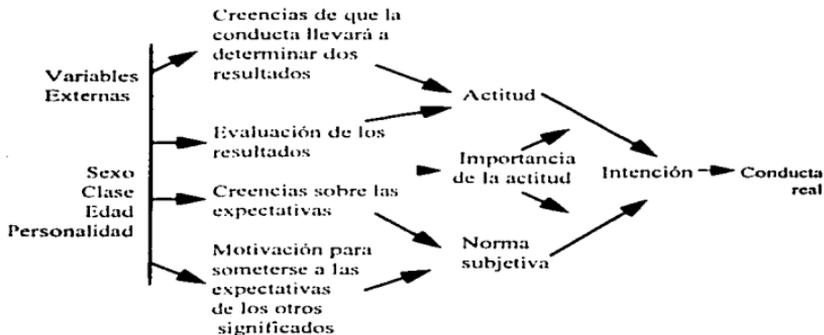
El modo en que se siente para con los objetos o personas, depende de lo que conoce acerca de ellos, es decir, las actitudes (sentimientos) dependen de algún modo de las creencias (conocimientos).

Ajzen (1975) y Fishbein (1980 cit. por Perlman, 1987), han presentado un modelo comprensible de las relaciones entre las actitudes, creencias, intenciones de conducta y conductas. Estos autores proponen que las creencias de una persona acerca de un objeto determinan cómo siente la persona respecto al objeto, es decir, las actitudes del individuo. A su vez, la actitud determina las intenciones conductuales de la persona con respecto al objeto. Por último, estas intenciones conductuales determinan cómo el individuo se comporta hacia el objeto.

Ajzen y Fishbein (1975 cit. por Perlman, 1987), suponen que los humanos son muy razonables y hacen uso sistemático de la información de que disponen. Proponen que "la gente considera las implicaciones de sus acciones antes de decidir conducirse a no de un cierto modo". p. 82

En consecuencia, denominaron su enfoque como: Teoría de la acción razonada. Los autores intentan definir y predecir con un modelo la conducta de un sujeto; en donde la variable más cercana a la conducta es la "intención" que manifiesta ese sujeto hacia esa conducta.

MODELO DE LA ACCIÓN RAZONADA
(Ajzen & Fishbein, 1980, cit. por Echebarria, 1991 p.62)



Ajzen y Fishbein teorizan que las actitudes hacia un objeto, problema o persona, pueden predecirse al calcular la suma de las creencias sobresalientes acerca de las fuerzas de las creencias y las valoraciones de los atributos en cada creencia y las valoraciones de los atributos en cada creencia; es decir para cada creencia multiplicar la fuerza de la creencia por la evaluación del atributo y después se suman estos productos para cada creencia. El resultado reflejará la actitud global. En resumen, la actitud de una persona según estos autores, esta determinada por una combinación compleja de creencias notables hacia el objeto.

Fuentes de las Creencias

Hay dos fuentes básicas: la experiencia personal directa y la de la demás gente. Estas categorías generales pueden dividirse en fuentes más específicas.

La experiencia personal directa, explica que la mayor parte de los conocimientos proviene de la experiencia.

Fazio y Zanna (cit. por Perlman, 1987) (en prensa) han tratado de la importancia de la experiencia personal directa en la formación de las actitudes. Han demostrado que las actitudes (sentimientos) hacia un objeto de quien ha tenido experiencia conductual actual serán serenas y confiadamente dominadas.

En adición a la experiencia personal directa, obtenemos mucha información de las demás personas y de las instituciones. Así, se depende de otros para la información y las creencias. Nuestros padres tienen una profunda influencia en las creencias, también se depende de los amigos y compañeros para obtener información. Tenemos amplio contacto con instituciones desde una edad muy temprana. La institución más importante para moldear las creencias es el sistema escolar, el sistema escolar socializa al niño dentro de las creencias y sistemas de valores de la sociedad. Otra institución importante es la iglesia, ya que inculca un sistema de valores más generales.

La fuente última de creencias son los medios de comunicación masiva. La televisión, el radio, los diarios y revistas son tan importantes en la vida diaria que es difícil imaginar como sería el mundo sin ellos.

Los medios de comunicación masiva influyen en muchas formas. Primero, transmiten una gran cantidad de información que de otra manera no seríamos capaces de obtener. Segundo, los medios seleccionan los eventos para hacer hincapié en sus comunicaciones y a menudo los interpretan y comentan sobre los incidentes. Los medios definen la realidad para su público, lo cual puede influir en lo que "aprenden". Por último, estos medios pueden tener efectos intencionados sobre las creencias, actitudes y conductas del público.

Se han considerado las fuentes de las creencias, de las preferencias y aversiones, pero algunos teóricos afirman que las actitudes pueden ser influidas por factores que no implican conocimiento acerca del objeto, es decir, el efecto puede estar asociado con un objeto o problema independientemente de las creencias propias.

La hipótesis de simple exposición (Zanjon, 1968 cit. por Perlman, 1987) afirma que simplemente las exposiciones repetidas de un individuo o estímulos particulares aumenta la actitud individual hacia el estímulo. La industria de la publicidad parece seguir este principio -los productos nuevos son anunciados en una ráfaga de comerciales repetitivos que captan la atención.

La teoría de Zajonc no requiere del desarrollo de creencias, excepto en la existencia del objeto. Se desarrollan actitudes favorables a través de la simple exposición del contacto, sin la interacción de otros procesos psicológicos significativos. La simple exposición porcentual a un objeto es suficiente para producir preferencia.

Un segundo proceso que puede jugar un papel importante en la formación de actitudes sin incluir las creencias, es el condicionamiento clásico, el cual ocurre cuando un estímulo viene a evocar una respuesta que no había sido previamente evocada, tan solo por estar aparejado con algunos otros estímulos que "por supuesto" evocan la respuesta. El condicionamiento clásico es un proceso que puede influir en la formación de actitudes independientemente de las creencias.

Aunque la teoría de acción razonada de Fishbein y Ajzen (1975) explica cómo muchas de nuestras actitudes se forman probablemente no nos revela todo el proceso. Bajo algunas circunstancias el efecto puede encadenarse con un objeto o persona directamente. Perlman (1987) y Echebarria (1991).

ENFOQUES TEÓRICOS DE LA ACTITUD

La coherencia cognoscitiva, se origina en nuestro interés por el conocimiento en su sentido más lato, por la imagen o visión del mundo que tiene la persona y que incluye los pensamientos, los valores y las acciones, así como también las actitudes de esa persona con respecto a un objeto o a un conjunto de sucesos. En la coherencia cognoscitiva está la necesidad de llegar a una armonía y a una congruencia entre los conocimientos que obtenemos de los objetos y de las personas en el medio en que se mueven.

La motivación tendiente a la coherencia puede ejercer una influencia poderosa en los sistemas de actitudes, llevando a la persona a hacer modificaciones para lograr que los diversos aspectos de su dinámica cognoscitiva sean coherentes unos con otros. Un cierto número de teorías se refieren a este problema. Todos los modelos teóricos se refieren a los cambios que tienden a restaurar la coherencia, aunque a menudo se centran en modo diferentes de realizarla y especifican diferentes determinantes teóricas de resolución.

Todos los modelos parten del principio de coherencia, aunque los teóricos usen términos diferentes. Por ejemplo, Heider (1958) habla de "balanza", Osgood y Tannenbaum (1955) de "simetría", y Festinger (1957) prefiere el término "consonancia" para designar el mismo estado de armonía o equilibrio. Aunque estos modelos tienen mucho en común, existen también entre ellos diferencias de gran importancia. Echebarria (1991).

El Principio de Balance de Heider.

La primera y mas simple formulación del principio de coherencia se encuentra en Heider (1946) en su teoría de la balanza. Heider se ocupa de los estados de equilibrio y desequilibrio que se dan entre tres elementos: la persona (P), otra persona (O) y un objeto, idea o problema dado (X).

Las relaciones entre personas y objetos pueden ser de sentimiento (gustar, disgustar, etc.) y de unidad (posee, constituye, tiene, etc.). Existe un estado balanceado si todas las partes de la unidad tienen el mismo carácter dinámico (p.e. todas las valencias son positivas o negativas), y si las entidades con diferentes caracteres dinámicos son segregados del resto. Si se produce un desbalanceo, surgen fuerzas que tienden hacia el balanceo, pudiéndose lograr el mismo cambiando los caracteres dinámicos (valencias), o cambiando las unidades de relación a través de la acción o la reorganización cognitiva. Si no es posible dicho cambio, el estado de desbalanceo producirá un estado de tensión.

Heider (1946 cit. por Echebarria, 1991), analiza dos tipos de estructuras cognitivas: las diádicas y las triádicas. En las primeras el equilibrio se producirá cuando las relaciones entre dos entidades son ambas positivas o negativas. La relación diádica está en equilibrio cuando los signos de la relación se establece cuando las valencias son del mismo signo. Por tanto, el desequilibrio se presenta cuando los signos o valencias no se corresponden.

La recuperación del equilibrio por parte del individuo se puede conseguir a través de dos medios:

- 1 Mediante una re-interpretación o reorganización cognitiva. Por ejemplo cambiar el signo de una de las valencias de la relación para restablecer el equilibrio. A nivel cognitivo se intenta cambiar la valencia de la relación diádica entre los dos objetos.
- 2 Un segundo método para recuperar el equilibrio es realizando una conducta sobre el medio. Siendo ambas valencias negativas la relación Diádica se equilibra.

Para Heider (1946) " la conducta interpersonal y la percepción social están determinadas o por lo menos coodeterminadas, por simples configuraciones cognitivas".

En el caso de una configuración cognitiva triádica, el balance se da cuando las tres relaciones son positivas, o dos son negativas y la otra positiva. Mann (1986) y Echebarria (1991)

El principio de Congruencia de Osgood y Tannenbaum.

Este principio se basa en la suposición de que es más simple el tener actitudes congruentes con respecto a dos objetos relacionados entre sí, que tener actitudes diferentes al respecto. El principio de congruencia va más allá que el principio de balanza porque hace predicciones cuantitativas explícitas sobre la que ocurrirá si dos objetos relacionados no se encuentran en estado de congruencia. La congruencia existe cuando dos objetos relacionados son evaluados con una intensidad igual.

Un sujeto puede tener tantas actitudes potenciales como objetos infinitos existan, pudiendo variar sus actitudes hacia los diversos objetos sin experimentar congruencia. La incongruencia se producirá cuando dos objetos actitudinales se relacionan mediante una afirmación.

Osgood y Tannenbaum (1955 cit. por Mann, 1986) definieron la actitud "como la proyección de las tres dimensiones del diferencial semántico, siendo la dimensión fundamental la evaluativa, simplificada por adjetivos como bueno -malo, agradable-desagradable", p.152

Para Mann (1986) la tesis básica del modelo de congruencia es que "los juicios de un sujeto tienden hacia la máxima simplicidad".

Los juicios extremos se caracterizarían según los autores por tener latencias más cortas que los juicios discriminativos. Afirman que los juicios simples serían característicos de gente inmadura y orientado emocionalmente.

Lo que a Osgood le interesa es ver qué tipo de cambio se va a producir en el sujeto para restablecer la congruencia. Para detectar este tipo de cambio Osgood va a utilizar, por una parte, lo que él llama la "Polarización de la Actitud" (que sea favorable o en contra) y, por otra parte el "Concepto de Carga" (para referirse a la cuantía de esa polarización). Lo que hace Osgood es presentar posibles situaciones variando la polarización y la carga, lanzando predicciones acerca de cómo van a cambiar las actitudes de los sujetos ante tales situaciones para recuperar el equilibrio.

Osgood plantea las siguientes situaciones:

1. Cuando la actitud hacia un objeto es neutra, y la actitud hacia el otro objeto es polar (bien positiva, o bien negativa). La actitud neutra cambia en la dirección de otra polar. (+) (0)
2. Cuando las actitudes hacia los dos objetos es neutra. La predicción de Osgood en este caso es que no pasaría nada, ya que no hay incongruencia, y por tanto no habría cambio alguno. (0) (0)

3. Cuando la actitud hacia los dos objetos está igualmente polarizada pero tienen carga distinta magnitud (+ +++) (+) La predicción en este caso es que habría lo que se llama una regresión a la media, es decir, la carga más alta baja un poco y la carga más baja sube un poco, de manera que la relación se equilibra

4. Cuando las cargas son iguales pero las polarizadas son diferentes (+ +) (- -) En este caso es donde se produce una mayor incongruencia y un mayor cambio de actitudes

Por otra parte, Osgood introduce un elemento que puede afectar el cambio de cambio y es la "Credibilidad", la cual puede actuar de manera que no se produzca incongruencia, y por tanto no haya necesidad de un cambio de actitud. Osgood dice que la cantidad de incredulidad que se produce cuando se relacionan dos objetos de actitud con una afirmación, está en función positivamente acelerada a la cantidad de incongruencia que existe, y actuara eliminando cualquier cambio de actitud

Las pruebas experimentales (Osgood y Tannenbaum, 1955 cit por Mann 1886 y Echebarria 1991) confirman la teoría del principio de Congruencia, aunque como en el caso del principio de balanza, su enlace operacional es limitado

Teoría de la Disonancia Cognoscitiva

El más audaz de los principios de coherencia ha sido establecido por Festinger (1957) (citado en Echebarria, 1991) en su teoría de la disonancia cognoscitiva. La cual surge como crítica a la tesis conductista de Kelman. Si la persona tiene conocimiento sobre sí mismo o sobre el medio, incoherentes unos con otros, es decir, si un conocimiento implica lo opuesto de lo que implica el otro, existe un estado de disonancia cognoscitiva que se originan en cada una de los cuatro principales fuentes de incoherencia

Kelman (1961 cit, por Echebarria, 1991) decía que si una persona se le obliga a hacer una conducta contra-actitudinal (que va contra sus propias actitudes), cuanto más le reforzemos esta conducta contra-actitudinal mayor va a ser el cambio de actitudes. Por su parte, Festinger (1957 cit por Echebarria, 1991) mantenía todo lo contrario: cuanto más reforzemos una conducta contra-actitudinal menor va a ser el cambio en las actitudes de ese sujeto

El postulado básico de la Teoría de la Disonancia Cognitiva es que en todo ser humano existe una tendencia a mantener una congruencia entre lo que piensa y lo que hace, entre sus actitudes y su conducta. Festinger (1957) nos dice " que cuando se produce incongruencia entre lo que se piensa y lo que se hace se produce un estado de Disonancia y este estado de disonancia lo que hace es generar una tensión que impulsa al sujeto a restablecer el equilibrio " p

Los puntos centrales de esta teoría son

1. La primera proposición básica es que la disonancia es un estado "nocivo".
2. La segunda proposición es que el ser humano tiende a reducir o evitar las situaciones de disonancia. Una forma como la gente evita estas situaciones es a través de la "exposición selectiva", es decir, la gente evita la información contraria a sus opiniones.
3. La tercera proposición radica en que la intensidad de esta disonancia va a depender de dos factores
 - a) de la importancia de las cogniciones que están en disonancia, y
 - b) del número de cogniciones que están en disonancia
4. La forma de reducir la disonancia será
 - a) o bien añadiendo nuevas cogniciones que adicionan o sumen importancia o peso a una de las partes de la disonancia
 - b) o bien cambiando las cogniciones previas

Festinger (Festinger y Carlsmith, 1959 cit por Perlman, 1987), a raíz de todo esto, propone una fórmula que trataría de explicar la intensidad con que se presenta la disonancia cognitiva. A la ecuación formula por Festinger es

$$A = D \frac{I}{1 + C}$$

Siendo A la intensidad de la Disonancia Cognitiva

D el número de cogniciones disonantes y

C el número de cogniciones en consonancia más el refuerzo que recibe el sujeto por realizar la conducta contra-actitudinal

De la teoría de la disonancia cognitiva puede desprenderse que toda conducta contra-actitudinal conducirá inevitablemente a un cambio de las actitudes previas en dirección a la conducta realizada. Estudios posteriores han ido especificando las condiciones que habrían de darse, reduciendo la generalidad del fenómeno a contextos particulares. Entre las variables se encuentran:

1. La inconsistencia en sí misma no sería suficiente para producir un cambio de actitudes, para que dicha inconsistencia produzca este cambio el resultado de la conducta contra-actitudinal debe ser aversivo para uno mismo o para otros.

2. No es necesario que estas consecuencias aversivas se produzcan realmente, "lo importante es la percepción del sujeto de que tales consecuencias resultarán de su acción".

3. El sujeto debe tener una libertad de elección percibida para la realización de la conducta contra-actitudinal, el propio Festinger reconocía como hemos visto que cuanto mayor es la presión que se ejerce sobre el sujeto menor será la tendencia al cambio.

4. Finalmente, el sujeto debe admitir una responsabilidad personal, auto-atribuirse las consecuencias aversivas de la conducta contra-actitudinal.

La disonancia podría también darse en otro tipo de contextos, como

1. Una primera situación que suele crear disonancia es cuando a un sujeto se le no confirman sus expectativas.

2. Otra situación que crea disonancia es cuando un sujeto se implica en acciones insuficientemente justificadas para él.

3. Una tercera situación viene dada por lo que se llama "Disonancia Post-decisional". Hace referencia a lo siguiente: un sujeto tiene varias alternativas de elección y opta por una de ellas. Si después de la decisión descubre que la alternativa elegida tiene consecuencias negativas, y en cambio, las alternativas rechazadas tienen consecuencias positivas, entonces también se producirá una disonancia en el sujeto.

Con el paso del tiempo han ido emergiendo explicaciones alternativas del fenómeno de la disonancia. Echebarría (1991) menciona las explicaciones más relevantes que son:

a) Teoría de la auto-presentación. En 1967, Bem plantea que el sujeto infiere sus actitudes a partir de la observación de su conducta pasada de forma similar a como lo haría un observador externo. A nivel del fenómeno de la disonancia cognitiva esto implicaría que cuando un sujeto se implica en una conducta sin razones ambientales claras que lo expliquen (p. e. alto incentivo, o pocas posibilidades de elección) explicaría su conducta en función de sus actitudes. Así la conducta contra-actitudinal se explicará por estados internos (actitud) en ausencia de factores externos.

b) En 1981, Hass adopta una posición conductista rechazando igualmente la existencia de un cambio de actitudes real. Desde el punto de vista teórico, Hass, afirma que el desplazamiento en la dimensión valorativa no se produce por un fenómeno de disonancia cognitiva, sino por una búsqueda de reforzamiento y evitación de castigo.

c) Manejo de impresiones. Tedeschi y Rosenfeld en 1981 rechazaron la existencia de una necesidad intrínseca de consistencia cognitiva. Es la necesidad de aparecer consistente a los ojos de los demás el elemento central, ya que la consistencia conduce a una credibilidad en el ámbito social. Desde este punto de vista, las necesidades de elección es condición necesaria para el cambio de actitudes porque sólo cuando la conducta aparece como libre los observadores realizarán atribuciones internas (actitudinales) de las conductas del autor.

MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES.

Las actitudes desempeñan un papel fundamental en la aprehensión y la confirmación de la experiencia. Su medición y los factores que afectan los cambios que en ellas se producen son dos aspectos sugestivos e interrelacionados que forman la médula del esfuerzo.

La medición de actitudes implica varios problemas, entre los cuales el más importante quizá sea definir un conjunto en el "espacio actitudinal" y obtener un índice del modo en que los individuos difieren dentro de él. La medición de las actitudes presenta dificultades técnicas que se refieren, por ejemplo, a la manera en que los procedimientos de medición pueden afectar las respuestas de los individuos.

Las actitudes han sido medidas mediante escalas de actitud, cuestionarios, entrevistas, test proyectivos y observaciones de conducta.

La preocupación por una actitud única, más que por una constelación de ellas, es un rasgo característico de la medición tradicional, que se ha ocupado principalmente de las dimensiones relacionadas con aspectos tales como la dirección, el grado y la intensidad de una actitud hacia un objeto dado. Estos componentes se incorporan a los estudios basados en cuestionarios y a las entrevistas, así como a las escalas de actitudes. De este modo, puede ocurrir que se pregunte a los individuos que opinan de algo (en pro o en contra) y luego "con qué intensidad" sostiene esa opinión.

La *Dirección* de una actitud constituye esencialmente el componente cognitivo de creencias -descreimiento, formulado a menudo en términos de acuerdo- desacuerdo. *El Grado* de acuerdo o desacuerdo amplía este punto para incluir la medida de la valencia positiva o negativa asociado con la actitud. La *Intensidad* de una actitud es, en esencia idéntica al grado, pues también ella mide el componente afectivo, por lo común con respecto a la "fuerza del sentimiento". Al evaluar el grado en función de la intensidad, se echó de ver que había entre ambos un estrecho vínculo: la afirmación de una posición más extrema aparecía acompañada de mayor intensidad de sentimiento.

La manera frecuente de medir actitudes ha sido el empleo de escalas de actitud. Por lo común, estas escalas están constituidas por varias proposiciones, con las cuales una persona puede concordar o discrepar a lo largo de una dimensión con varios puntos, que en general varían de "muy de acuerdo" a "muy en desacuerdo". De este modo, la respuesta a cada proposición o "ítem" indica dirección y grado. Es característico que todos estos ítems se relacionen con cierta entidad social, persona, problema o actividad común. Luego, se suman las respuestas obteniendo un puntaje que designa la actitud general de la persona.

El desarrollo de una escala de actitud requiere la selección de proposiciones, que discriminen entre las personas con diferentes posiciones actitudinales. Por lo tanto, una escala de actitud, para ser adecuada, debe representar el conjunto de las diferentes posiciones que un individuo puede sustentar, evitando, así mismo la confusión de dos cuestiones distintas en un mismo ítem.

Una de las primeras escalas de actitud fue la que desarrollaron Thurstone y Chave (1929 cit. por Perlman, 1987). Estos solicitaron a diferentes personas que juzgaran los ítems, no en términos de su propia actitud, sino en términos del lugar que le asignarían a la proposición en una escala de disposición favorable hacia el objeto de la actitud. Por lo tanto, el valor de un ítem era determinado por el acuerdo de los opinantes previo al uso efectivo de la escala. Thurstone adoptó este procedimiento -que se denomina método de los "intervalos regulares"- tomándolo de la psicofísica.

El aporte principal de Thurstone fue la medición de las actitudes sobre una dimensión afectiva. Sin embargo, el método que empleó para elaborar la escala no goza ya de vigencia. Al margen de la relativa comodidad que brindan otros métodos, una investigación realizada por Hovland y Sherif en 1952 suscitó graves interrogantes acerca de los fundamentos de tales procedimientos. Estos autores encontraron que los individuos tienden a juzgar los ítems tomando como punto de partida su propia posición. Aunque en 1965, Uppshaw rechazó las inferencias extraídas de estos hallazgos, ofreciendo pruebas en apoyo de la metodología de Thurstone, los investigadores continúan refutándola. Waly y Cook en 1965 demostraron que las calificaciones asignadas, según su "plausibilidad", a diversas proposiciones acerca de un problema social -la segregación- se hallan muy influidas por la coincidencia o la discrepancia del calificador con la proposición.

Perlman (1987) señala que la escala de actitud utilizada con mayor frecuencia tiene su origen en los trabajos de Likert en 1932. Se le denomina, a veces escala adicionada y su construcción es sencilla. En este caso no se recaban juicios previos con respecto a los ítems sino que, por el contrario, se reúnen proposiciones que representan aparentemente opiniones positivas o negativas acerca del objeto actitudinal.

Por consiguiente la técnica de Likert mide indirectamente las actitudes al calcular el alcance, en el cual alguien sostiene creencias positivas o negativas acerca del objeto de una actitud.

La característica más importante del método de Likert es el procedimiento de análisis de puntos, el cual se efectúa después que el total de las valoraciones el sujeto ha sido calculado.

A través de todas las puntuaciones de los sujetos, cada declaración individual está relacionada con el total de la puntuación para el total del conjunto de declaraciones combinadas. Cualquier declaración que no muestre una correlación positiva substancial con el total de las puntuaciones está descartada, dado que las respuestas sobre todos estos temas no están relacionadas con las actitudes del sujeto (como mediciones del total de las puntuaciones). Después que se han identificado las declaraciones ineficaces, se recalculan las puntuaciones de las actitudes de los interrogados, sumando sus respuestas a todas las declaraciones que sí permanecen (esto es, descartando los temas innecesarios). Estas puntuaciones son tomadas después para reflejar actitudes totales sobre el problema.

Otro enfoque básico para ubicar la posición de una persona respecto de cierto problema sobre una escala fue el desarrollado por Bogardus en 1925. Su escala de distancia social, mide las actitudes hacia varios grupos étnicos, lo importante de esta escala consiste en que ha sido construida de modo tal que la aceptación de las primeras alternativas implica la aceptación de todas las demás. Por lo tanto, si un individuo responde afirmativamente a la primera proposición, debe aceptar también las siguientes.

Una contraparte moderna de esta escala, que ubica a las personas en términos de disposición favorable o desfavorable hacia un determinado objeto actitudinal, es la escala de Guttman (1950). En lugar de empezar con un conjunto de ítems graduados de manera obvia, Guttman busca el orden subyacente de una serie de preguntas a las que es dable responder mediante un sencillo "sí" o "no". Denomina "escala acumulativa" a su procedimiento, que a menudo implica el tratamiento matemático de una matriz de respuestas, y ha sido aplicado sobre todo a los datos obtenidos mediante encuestas por cuestionarios.

Como una escala de actitud constituye, en esencia una medida unidimensional, no puede representar fácilmente la complejidad de los sistemas actitudinales. Para evitar esta limitación es menester apelar a calificaciones multidimensionales, o aplicar el análisis factorial a las respuestas obtenidas con varias escalas. Un intento reciente de aplicación multidimensional de escalas es el Diferencial semántico (Osgood, Suci y Tannenbaum, 1957 cit. por Perlman 1987). En este procedimiento, se presenta al sujeto un objeto actitudinal para que lo califique en muchas dimensiones, por ejemplo, "bueno - malo, fuerte - débil, activo - pasivo". A partir de estas calificaciones que poseen varias dimensiones cada una es posible extraer los tres factores fundamentales de evaluación, potencia y actividad. Luego, una "actitud" de los individuos hacia el objeto puede representarse como un punto en el espacio actitudinal, en el sitio en que coinciden las calificaciones correspondientes a tales factores. En general, la evaluación a lo largo de una escala que va de negativo a positivo parece explicar la mayor parte de la interacción cognitiva entre las actitudes y la conducta asociada con ellas.

La medición de actitudes, en cualquiera de sus formas, implica tomar en cuenta su adecuación con respecto a la confiabilidad y a la validez, vale decir, el grado de consistencia de una medida y su aptitud para medir la que se supone que debe medir. Otra dificultad que se presentan son las vinculadas con la parcialidad en la formación de la pregunta, el orden de sucesión de los ítems dentro del formato de la escala de actitud o de los cuestionarios, y el efecto del entrevistador.

La confiabilidad de una medida de las actitudes aumenta con la repetición de las lecturas. Una escala de actitud compuesta por un ítem sería en el mejor de los casos una medida endeble, pues ese solo ítem podría adoptar enormes inconsistencias. En la construcción de escalas se utiliza, por consiguiente, una gran cantidad de ítems. Lo ideal sería que estos ítems mantuvieran entre sí una correlación positiva, en términos de la coherencia interna de la medición.

La estimación de la confiabilidad en el curso del tiempo se complica a causa de una cuestión de carácter práctico, a saber que cuando se repite una medida de actitud con los mismos sujetos, estos pueden recordar sus respuestas anteriores y tratar de ser consecuentes. Por otra parte, puesto que las actitudes cambian su medición en el curso del tiempo nunca puede ser totalmente confiable.

El grado de validez de una medida depende en parte, necesariamente, de su confiabilidad. En este sentido, la coherencia interna de una medida de actitud es suficiente, por lo común para alcanzar una adecuada validez, sin embargo, existe un problema de mas vastos alcances, que se refiere a la relación entre lo que una persona dice en determinado momento y el modo como actúa en otro. Hollander (1978) y Perlman (1987)

El estudio de las actitudes ha constituido el principal interés de la psicología (social) durante varias décadas. Esto es resultado de la influencia social, ya que las actitudes contribuyen a explicar las diferencias individuales de reacción ante circunstancias similares.

Las actitudes son importantes, por las siguientes razones: primer, se supone que las actitudes son permanentes, esto es, que los sentimientos de la gente hacia objetos y personas son probablemente muy estables. Aunque las actitudes pueden cambiar, así para esto no ocurre al azar algo sucede que ocasiona el cambio. Segundo, las actitudes son aprendidas, el proceso de formación y cambio de las actitudes puede ser estudiado y es posible desarrollar programas que animen a la debilidad social de las actitudes. Y tercero, las actitudes influyen en la conducta, es decir las acciones de la gente son creencias que reflejan sus sentimientos hacia objetos y problemas relevantes. Perlman (1987)

CAPÍTULO III

**CAMBIO
DE
ACTITUDES**



CAPITULO III

CAMBIO DE ACTITUDES

Una actitud, por estable que sea, es por definición una variable dinámica, cuyo desarrollo está condicionado por toda experiencia correspondiente al objeto de la actitud. De la misma manera que una Actitud nace y se desarrolla seguida de interacciones cognoscitivas, afectivas y comportamentales con un nuevo objeto, la actitud estabilizada permanece expuesta a un nuevo aporte de información, de experiencias emocionales y comporta mentales relativas al mismo objeto o a la misma categoría de objetos (persona, valor, etc.). En realidad, una actitud no puede formarse, desarrollarse y cambiar si no en función de interacciones comportamentales directas o indirectas con su objeto, de donde la dificultad inherente a la diferenciación del cambio de comportamiento y del cambio de la actitud.

La aproximación científica del cambio de actitud se basa en la convicción de que el hombre cambia a través de sus actos y que las consecuencias o los residuos valorativos de sus comportamientos sucesivos se organizan en un sistema estable y dinámico. Moscovici (1975).

La expresión de las actitudes depende del medio social. Así, se producen cambios aparentes de actitud con las variaciones que el individuo percibe en su situación, teniendo en cuenta lo que sería conveniente o aprobado. Estos cambios pueden o no reflejar modificaciones subyacentes, Kelman (1961 cit. por Marin 1976), propuso que "... en la medida en que el poder del agente se base en su seducción su influencia tomará la forma de identificación. En la medida en que el poder se base en su veracidad, la influencia tomará la forma de interiorización. Un agente poseerá veracidad en tanto sus proposiciones de consideren verdaderas y válidas, y por ello será digno de consideración ". p. 29

Dicho autor, ha distinguido tres modos tradicionales de abordar este problema :

- 1.- La influencia social sobre los juicios y opiniones que resulta de las presiones a la conformidad.
- 2.- La influencia social que resulta de la integración en grupos primarios pequeños, tales como la familia y el grupo de partes.
- 3.- La influencia social que se deriva de las comunicaciones persuasivas provenientes de fuentes prestigiosas.

La distinción de estos diferentes orígenes de la influencia es importante porque cada uno tiene su base psicológica específica y sus consecuencias especiales para el cambio de actitud. Cada uno de estos tres modos de abordar el problema corresponde a un proceso de influencia social, con sus propias características.

En el proceso llamado CONSENTIMIENTO o acotamiento, el individuo acepta la influencia, porque espera tener una reacción favorable de otra persona o grupo. En las situaciones cara a cara, en las que un individuo sufre la presión del grupo para que acepte una opinión o un juicio contrario a lo que cree, el acomodarse a la influencia se basa en un deseo de conformarse a las expectativas de los demás para obtener gratificaciones o evitar sanciones. Entonces toma una actitud de conveniencia social.

Otro proceso de influencia se llama IDENTIFICACION, este se presenta cuando un individuo adopta las actitudes de un grupo porque sus relaciones con la persona o el grupo le producen satisfacción, formando parte de su auto-imagen. Muchas actitudes básicas tienen su raíz y su apoyo en dos grupos - la familia y la escuela - ya que reflejan sus normas, valores y creencias, pero solo se mantienen mientras la relación es satisfactoria y gratificante. Las personas y los grupos son los modelos.

El último proceso de influencia social es la INTERNALIZACION, en donde la información relativa a las actitudes está contenida en comunicaciones persuasivas proporcionadas por fuentes veraces y dignas de confianza. Se acepta la influencia porque los aportes persuasivos cuadran con el sistema de valor del individuo y producen satisfacción intrínseca de auto-aprobación (Mann 1986).

Los tres modos diferentes de influencia social producen modificaciones de opiniones y creencias, que a su vez afectan el aspecto afectivo y conductual del individuo. Retomando la información del capítulo anterior, que habla de los tres componentes de las actitudes, a continuación se hablará de los cambios que presentan cada uno de los componentes: cognitivo, afectivo y conductual.

CAMBIO DE LOS COMPONENTES COGNITIVO, AFECTIVO Y CONDUCTUAL

Los componentes cognoscitivo, afectivo y relativos a la conducta que integran las actitudes sociales ejercen mutua influencia hacia un estado de armonía. Cualquier cambio que se registre en uno de estos tres componentes es capaz de modificar a los demás componentes, puesto que todo el sistema es accionado cuando uno de sus integrantes es alterado.

Cambio del componente Cognoscitivo.

Si podemos inducir cambios en los conocimientos que una persona tiene acerca de algún objeto social, es probable que produzcamos un cambio en los sentimientos y en la manera de actuar que dicha persona muestra ante tal objeto.

Cambio del componente Afectivo

Afectos y cogniciones tienden a estar en armonía y si uno de estos elementos cambia, quizá cambie el otro.

Cambio en el componente Conductual

No solo el afecto o el conocimiento tienden a estar en armonía cuando se está trabajando con las actitudes, sino también la conducta pública inducida por determinada actitud. En consecuencia, si modificamos los elementos afectivos y cognoscitivos de una actitud, es probable que también cambie la conducta correspondiente. Whittaker (1979)

MODELOS TEÓRICOS DEL CAMBIO DE ACTITUDES

Disonancia cognoscitiva.

La teoría de la disonancia postula que estamos motivados a mantener la congruencia entre nuestros elementos cognoscitivos. Los cuales son tan solo creencias o partes del conocimiento.

La hipótesis de Festinger (1957-1964 cit. por Perlman, 1987), es que los elementos cognoscitivos no son pertinentes o consonantes o disonantes unos con otros. Los conocimientos no pertinentes son creencias que están totalmente independientes.

Debido a que la disonancia es desagradable y aversiva, la gente está motivada a reducirla. La teoría de Festinger está primordialmente interesada en los efectos de la disonancia sobre las creencias y la conducta de la gente.

Festinger, postula que experimentamos disonancia posterior a la decisión, después de la mayoría de nuestras decisiones importantes. Los factores que influyen son: primero, las decisiones importantes incitan mayor disonancia que las decisiones sin importancia. Segundo, como la atracción de las alternativas proviene de ser iguales (es decir, la decisión

se vuelve más difícil), el monto de la disonancia posterior a la decisión se incrementa. Finalmente, la similitud entre las alternativas afecta a la disonancia, si las alternativas tienen muchos rasgos en común se producirá menos disonancia que si las alternativas son muy diferentes.

Hay tres modos en que la disonancia puede reducirse. Podemos cambiar uno o más de nuestros conocimientos disonantes para hacerlos consonantes con nuestros demás conocimientos. Podemos adicionar nuestros conocimientos consonantes. Y podemos cambiar la importancia de una o más ideas e incrementar la importancia de los conocimientos consonantes o reducir la de los disonantes.

Un aspecto polémico de la teoría de la disonancia es la explicación para los efectos sobre las creencias individuales de la conducta en actitudes contrarias. Este fenómeno se denomina OBEDIENCIA INDUCIDA: una persona es inducida a conducirse de alguna forma en contra de sus actitudes.

Otra aplicación de la teoría de la disonancia ha sido el fenómeno de la exposición selectiva. Festinger, postuló que debido a los efectos motivantes de la disonancia, la gente buscará activamente, la información que es consonante con sus creencias y conductas pasadas. Esta idea es intuitivamente plausible y ha estimulado una gran cantidad de investigación.

Finalmente, una crítica que se le hace a esta teoría, es que no toma en cuenta las diferencias individuales de sensibilidad a la disonancia, tolerancia o formas preferidas de reducir la disonancia. Perlmán (1987)

Teoría de la reactancia

Brehm (1966 cit. por Whittaker, 1979), presenta una teoría según la cual la gente trata de recuperar su libertad cuando se la han quitado o cuando la ven amenazada. La posición de Brehm respecto al cambio de actitud es: Cuando la persona recibe una comunicación persuasiva y considera que dicho intento de persuadir tiene como objeto restringirle su libertad, es probable que manifieste reactancia psicológica y resistencia a la influencia. A esta prueba le faltan pruebas empíricas pero tiene lógica.

Teoría de la inmunización

McGuire (1962-1964 cit. por Whittaker, 1979) sostiene que las actitudes que nunca fueron atacadas son más vulnerables a un ataque persuasivo que aquellas en relación a las cuales el individuo creó defensas contra las argumentaciones que se le opongan. McGuire reconoce, que una de las maneras de fortalecer una actitud consiste en brindarle apoyo constante y argumentos que le sean favorables.

Dos formas de hacer menos eficaz a una comunicación persuasiva , son :
a) inmunizarse contra sus efectos a través de un contraataque a los intentos poco amenazadores de cambiar la posición original de la persona, b) fortalecer la posición original con argumentos consonantes

McGuire y Papageorgis (1961-1962 cit por Whittaker, 1979) han propuesto un enfoque del cambio de actitud relacionado con la inoculación. Ellos trazaron una analogía con la biología , donde sabemos que se mejora la resistencia de una persona a ciertas enfermedades , si la inoculamos con una dosis débil de germen que la está atacando, esa pequeña dosis desatará las defensas del organismo , pero sin ser lo bastante fuerte como para matarlo. En consecuencia , el organismo se volverá más resistente a la influencia del atacante

Cuando se lleva la analogía al campo del cambio de actitud , se verifica que la gente expuesta a una " pequeña dosis" de contra-argumentos se vuelve más persistente a la persuasión. McGuire(1968) ha podido explicar porque la posición de una persona se fortalece gracias a un apoyo constante , análogo al efecto que producen las vitaminas en la medicina. Por consiguiente, sea por inoculación o por apoyo, la actitud de una persona se vuelve más resistente al cambio. Rodríguez (1979) y Whittaker, (1979)

Teoría del balance

La teoría del balance de Heider (1944-1958 cit, por Perlman, 1987) postula que cuando dos personas tienen una fuerte relación afectiva positiva, sientan un "balance" entre ambos si comparten actitudes importantes, o un "desbalance" si difieren en sus actitudes más valiosas. Las relaciones balanceadas psicológicamente están postuladas para ser más confortables, estables y resistentes al cambio. Las relaciones desbalanceadas se postulan para despertar incomodidad o tensión , son inestables y abiertas al cambio.

Heider sugiere que cualquier cambio que hagamos, es lo menos costoso para restaurar el balance de la relación. En las relaciones afectivas positivas nosotros probablemente cambiamos nuestra actitud hacia el objeto o intentamos cambiar la actitud del otro sujeto. En las relaciones afectivas negativas probablemente cambiaremos nuestra actitud hacia el otro sujeto o hacia el objeto

Teoría del juicio social

La teoría del juicio social de Sherif y Howland (1961 cit por Perlman, 1987), se interesa en el impacto de un mensaje persuasivo, de una fuente externa, sobre las opiniones individuales más que en el proceso de autopersuasión.

Estos autores distinguen tres áreas que pueden localizarse a través de cualquier dimensión de actitud denominadas latitudes. Cuando una declaración es razonable congruente con nuestra propia opinión, es probable que la encontremos aceptable (latitud de aceptación); si la declaración y nuestra actitud son algo discrepantes, entonces la encontramos no aceptable ni objetable (latitud de no compromiso); y si ésta y nuestras creencias son muy discrepantes, será probable que la rechacemos (latitud de rechazo). Cuando aceptamos una declaración, la interpretamos como si fuera más apegada a nuestra opinión de lo que realmente lo es, es decir, lo asimilamos. Si por el contrario rechazamos alguna declaración, la interpretamos como si fuera más distante de nuestra opinión de lo que realmente es y se da el fenómeno de contraste.

Esta teoría explica porque a veces es tan difícil cambiar las actitudes y señala que cuando una persona está altamente involucrada con el objeto, presenta más posibilidades al rechazo, que una persona menos auto involuntaria. Por lo tanto, los efectos de la auto implicación es un factor que hace más difícil el cambio de actitud.

Si un mensaje sostiene una posición dentro del marco de la latitud de rechazo de la persona, deberá ser rechazado y por lo tanto no producirá cambio de actitud. Cuando el mensaje sostiene una posición dentro del margen de la latitud de la aceptación, producirá un cambio de actitud solo si este es visto como una posición que es al menos algo diferente de la actitud que la persona sostiene actualmente. Para las personas altamente auto implicadas, una posibilidad para lograr el cambio de actitudes es presentar un mensaje que sostenga una posición dentro de su latitud de no compromiso, tales mensajes no serán ni rechazados ni asimilados y, en consecuencia motivarán el cambio de actitud.

CAMBIO DE ACTITUD Y COMUNICACIÓN

Según Hovland, Janis y Kelley (1953 cit. por Vander, 1990), para que una persona cambie de actitud es importante que la misma reciba incentivos. La actitud deseada debe ser provocada a través de incentivos y reforzada para que se incorpore al repertorio de conductas de la persona. El enfoque que presentan estos autores, fue extraído de la Teoría General del Refuerzo; en donde la Comunicación Persuasiva deberá revestirse de incentivos capaces de recompensar al receptor, con el objeto de facilitar su adopción. La credibilidad y la competencia del comunicador son dos características importantes para la obtención de una Comunicación Persuasiva eficaz. Si el receptor percibe al comunicador como alguien competente, y al mismo tiempo lo percibe como interesado en transmitir lo que está aseverando, está última percepción provocará sospechas y desconfianza sobre la sinceridad del comunicador, disminuyendo la eficacia del intento de persuasión.

Se entiende por persuasión el intento deliberado de una persona para influir en las actitudes o conductas de otros , con el objeto de alcanzar un fin preestablecido. Para que haya persuasión hay que ajustar en un orden viable tres elementos: el comunicador, el mensaje y el destinatario, cada uno de ellos juega un papel importante en la persuasión y en el cambio actitudinal.

El papel del comunicador en el cambio de actitud tiene más posibilidades de actuar con éxito , cuando es atractivo, agradable, similar y /o familiar. Al comunicador se le llama *FUENTE* y la característica que le distingue es la credibilidad, que tiene dos componentes: experiencia y confiabilidad. La fuente no es una cualidad estática, la credibilidad percibida comprende una interrelación entre las características de la fuente y las expectativas del auditorio.

Para producir un cambio de actitud , es importante la presentación y contenido del mensaje, así como las diferencias entre los individuos en su capacidad de persuasión.

Hovland, Janis y Kelley (1953 cit. por Perlman, 1987), mencionan cinco pasos que deben ocurrir en el proceso de persuasión, los cuales son: atención, comprensión, consentimiento, retención y acción. Estos pasos son necesarios para que un mensaje tenga el efecto persuasivo.

CAMBIO DE ACTITUD Y MEDIO

Son muchos los estudios que se han realizado sobre las actitudes hacia el medio ambiente. Perlman (1987), señala que las actitudes hacia las plantas de energía nuclear se han vuelto discrepantes. Al respecto bajo la perspectiva del juicio social, se ha demostrado que el cambio de actitudes de la gente hacia la planta de energía nuclear se ha vuelto más difícil , ya que este problema tiene todos los elementos necesarios para una alta participación del ego. Debido a que la gente se está volviendo cada día más participante.

Por otra parte la teoría de la disonancia proporciona algunas ideas relacionadas, con la conservación , tal como incrementar el compromiso público de la gente hacia ésta, deberá cambiar las actitudes y conductas para que sean más consistentes con la posición sostenida.

CAMBIO DE ACTITUD Y CONDUCTA

Fishbein y Ajzen (1974-1975 cit. por Perlman, 1987), mencionan que el beneficio de la actitud en una persona hacia algún objeto , determina el total beneficio de las intenciones conductuales de esa persona con respecto al objeto. Este modelo de la consistencia de la actitud y de la conducta es que las actitudes predicen únicamente el total de beneficios y las clases de conducta hacia el objeto , es decir, la actitud de una persona hacia otra predecirá que tan favorable actuará en general hacia esa persona, pero su actitud predecirá las conductas específicas hacia esa persona.

De acuerdo a estos autores, la mayoría de los estudios sobre la consistencia de la actitud y la conducta , emplearon mediciones de las actitudes generales hacia un objeto para predecir conductas específicas. Argumentaron que para proporcionar una buena prueba de la relación actitud-conducta , es necesario emplear los criterios de conducta de actos múltiples, siendo éstas mediciones de la conducta un gran número de acciones hacia el objeto, las cuales calculan la categoría total de las acciones relevantes hacia un objeto. Las conductas específicas pueden predecirse por la medición de las actitudes de la gente hacia la conducta misma. Las mediciones de las actitudes como de la conducta deben estar al mismo grado de especificación, es decir, las actitudes hacia las conductas específicas predecirán conductas específicas, y las actitudes generales hacia los objetos predecirán el total de beneficios de la categoría de las conductas hacia los objetos.

La inconsistencia en la actitud y en la conducta, se debe a diferentes factores contrarios a la actitud. Perlman (1987), enumera cinco factores :

- 1.- Competencia entre las actitudes y los valores
- 2.- Falta de control sobre la conducta
- 3.- Falta de disponibilidad de conductas alternativas
- 4.- Normas
- 5.- Actos externos imprevistos.

Aunque estos factores muestran que la conducta no es completamente predecible por la actitud, está si afecta a la conducta y esto se puede observar cuando se emplean mediciones adecuadas.

En la consistencia actitud - conducta hay variaciones . Primero la experiencia de la conducta personal hacia un objeto incrementa la consistencia. Segundo algunas personas se conducen más de acuerdo con todas su actitudes que como lo hacen otras personas.

En la propuesta de esta tesis consideramos que el Desarrollo Humano es una alternativa de cambio en la actitud hacia la Capacitación que se manifestará en forma cognitiva, afectiva y conductual; por lo que el capítulo siguiente lo aborda desde la perspectiva humanista.

CAPÍTULO IV

**DESARROLLO
HUMANO**



CAPITULO IV

DESARROLLO HUMANO

Es evidente que el hombre es y será un misterio. La entraña de su naturaleza, el sentido de su vida y el valor de su destino no son metas al alcance de nuestra ciencia y de nuestra filosofía; ya que el ser humano es algo más que un objeto sobre el que actúan fuerzas externas. Tampoco es alguien dirigido o manipulado por fuerzas internas como la sed, el hambre o el apetito sexual, que determinan su relación con el exterior.

El hombre está más allá de lo que es regular en él, más allá de sus reflejos, instintos, respuestas condicionadas, hábitos y aprendizaje. Es un ser capaz de auto trascender, autodirigirse, anteponer las personas a los objetos y buscar más el ser que tener, es básicamente un ser de esperanza que no está genéticamente diseñado para conformarse.

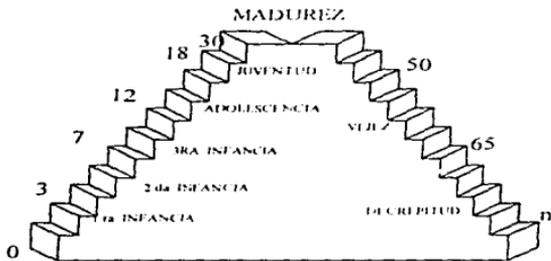
El ser humano es alguien que busca, un proceso dinámico que continuamente desea ampliar el alcance y el enriquecimiento en la calidad de sus satisfacciones mediante el ejercicio de sus capacidades creadoras. Es un ser que indaga algún sistema de valores o creencias a los que pueda consagrar su vida y tiende por naturaleza a la autenticidad y a la búsqueda de la verdad.

El comportamiento del hombre agresivo, competitivo, individualista, explotador y en general destructivo, pero esto no se debe a la existencia de tendencias básicas hacia la agresividad o destructividad, sino más bien a formas aprendidas de reacción ante la frustración ocasionada por la insatisfacción de necesidades fundamentales. De este modo el hombre se aleja de su naturaleza básica y actúa contra ella, bloqueando así su propio *DESARROLLO* y el de los grupos en que participa. De cualquier manera, el hombre es capaz de liberar sus fuerzas creadoras y actualizar su potencial mediante el cambio de sí mismo, de las estructuras y sistemas actuales. Lafarga (1992) y Guzman (1994).

El ser humano es único, irreplicable, insustituible y fundamentalmente subjetivo, es como dice Paul Tillich (cit. por Lafarga, 1992) alguien que ".... se resiste a convertirse en objeto, pero también es un ser objetivo, realista, fundamentalmente social y cooperativo, deseoso de emprender el camino hacia la perfección como individuo y como especie. Necesito pertenecer a grupos y ser capaz de gozar los triunfos de otros y compartir dificultades y sufrimientos. Básicamente es justo y respetuoso de la experiencia propia y de la ajena" p. 24

El Desarrollo Humano, solamente para efectos didácticos es posible separarlo en sectores o puntos de referencia convencionales, estudiarlo según las características de cada una de las etapas de la vida, o bien según el aspecto evolutivo que presentan las esferas integrantes de la personalidad (biológica, psicológica y social), de cualquier manera es preciso tener presente que el organismo siempre evoluciona en una completa integridad de sus factores constitutivos.

Representación del ciclo biológico de las etapas de la vida. Vidales (1996).



El desarrollo no es simplemente un crecimiento : éste tiene un significado cuantitativo y aquél de carácter cualitativo. Cuando se habla de Desarrollo debe pensarse en una evolución. Pero toda evolución puede ser negativa o positiva. Es positiva si tiene el sentido del progreso y negativa si implica un retroceso, una regresión o decadencia. Consiguientemente, el desarrollo es un movimiento evolutivo, encaminando al perfeccionamiento del ser.

También se divide en parcial o total: es parcial si se refiere a determinado sector de la convivencia, por ejemplo, a la economía, a la educación o a la política. Es total si abarca a la sociedad en su conjunto. Se trata en esta eventualidad de un *DESARROLLO INTEGRAL*. Guzman (1994).

La forma en que entonces se define el Desarrollo Humano es como : "*una síntesis de los conocimientos universales acerca del hombre, aplicados al crecimiento y desarrollo del individuo, para llevarlo a conductas y actitudes más funcionales, en sus interacciones personales, familiares y laborales*"

¹Jaramillo, H., El Despertar del Mago .Ed. Diana México,1992. p. 6

El Desarrollo Integral de una sociedad es un movimiento evolutivo que tiende a lograr una meta ideal consistente en el perfeccionamiento de la sociedad misma. La realización del bien común tendrá que consistir en el progreso del orden cultural y de las estructuras funcionales de la civilización para que los hombres puedan buscar su propio desarrollo o perfeccionamiento personal

Casi siempre la problemática del Desarrollo se plantea en el ámbito de lo social. Se piensa en la sociedad y a ésta se le identifica con los diferentes países, por su progreso, sobre todo el económico y se clasifican en altamente desarrollados los de buena posición y los países pobres subdesarrollados. Se ha venido discutiendo si el Desarrollo debe ser considerado como Desarrollo Integral, para el efecto de comprender no sólo la evolución material, sino también los cambios políticos, educativos, jurídicos, técnicos, artísticos, científicos, etc. Sin embargo en todos los casos el desarrollo se refiere a las comunidades humanas a las naciones o a los pueblos

El Desarrollo Social descansa y tiene su razón de ser en el Desarrollo del Hombre en cuanto tal. Entonces el Desarrollo de la persona no solo debe ser el principio -si así se le puede llamar - de todas la problemática social, sino también su fin, su objetivo, su meta y su justificación última. Los países se Desarrollan, pero el juicio definitivo sobre el valor que dicho desarrollo tenga, radica en saber si con ello se logra o no el perfeccionamiento de los hombres concretos, en su calidad de personas

Para Guzman (1994), el desarrollo del hombre se da en dos aspectos diferentes aunque íntimamente unidos

- a) El Desarrollo como la conquista de la identidad y
- b) El Desarrollo como integración del hombre a la sociedad

Estos son los dos aspectos de un solo movimiento evolutivo : la conquista y el Desarrollo de la Personalidad

Guzman (1994), señala que la visión cristiana del Desarrollo, según Paulo VI, indica que éste " para ser auténtico debe ser integral, es decir promover a todos los hombres y a todos el hombre ", "cada hombre, agrega, está llamado a desarrollarse, porque toda vida es una vocación ". "Dotado de inteligencia y de libertad, el hombre es responsable de su crecimiento, lo mismo que de su salvación" " No solamente este o cualquier hombre, sino todos los hombres están llamados a este desarrollo pleno "

Ahora bien, el Desarrollo Personal, le exige al hombre tener conciencia de sí mismo (sus facultades, capacidades, libertad, responsabilidades y vocación) Lograr esto es para el hombre conquistar su identidad. Es Ser él mismo. Y ser él mismo, es existir como tal para desarrollar su vida, desenvolver su personalidad, realizarse cabal y plenamente

La importancia de la doctrina del Desarrollo Personal, como conciencia de la propia identidad que se proyecta en el ámbito existencial, Guzman (1994) resalta la frustración que el hombre sufre en la sociedad contemporánea. El fenómeno de la enajenación y la anomia psicológica implican la negación rotunda de la identidad y el más dramático desajuste de la vida interior

La integración del hombre a la sociedad, se da por varios procesos, el primero es el de madurez social de la personalidad, la cual se va adquiriendo para convivir con sus semejantes. El segundo es el proceso de la socialización de la persona, en donde se tiene que acatar normas, desempeñar roles, funciones de la vida social y la aceptación del orden estructural de las Instituciones de la civilización. Finalmente, vivir de la herencia cultural de generaciones anteriores y modelar la personalidad al calor de los valores de solidaridad social que se hacen virtudes del convivir como la justicia, la amistad y el amor. Guzman (1994)

Otros autores que tratan de explicar el Desarrollo Humano son Casares y Siliceo (1995) quienes, describen a la persona como un ser en proceso, en continuo desarrollo, cambio y aprendizaje. Para ellos la experiencia misma es el centro de la existencia, la posibilidad de vitalidad y crecimiento, ya que la experiencia es lo que da sentido a la vida, trascendiéndola en un compromiso existencial

El ser congruente " es la expresión del verdadero YO, es decir de los sentimientos, emociones, ideas, valores, conductas y objetivos vitales, que forman parte de una condición de encuentro crecimiento que aseguran una relación humana rica y significativa" ²

AUTORREALIZACIÓN

Los individuos tiene dentro de sí vastos recursos de auto comprensión y para la alteración de conceptos propios, actitudes básicas y conducta auto dirigida. Estos recursos susceptibles de ser alcanzados, si se logra crear un clima definible de actitudes psicológicas facilitativas

² Casares y Siliceo. Planeación de Vida y Carrera. Ed. Limusa México, 1995

Para Rogers (1989), hay tres condiciones que deben estar presentes para que el clima sea estimulador del crecimiento y estas condiciones son aplicables a cualquier situación en la que se fije como objetivo el desarrollo de la persona.

El primer elemento es la autenticidad, legitimidad o congruencia

La segunda actitud importante para la creación de un clima favorable al cambio es la aceptación, el cariño, el aprecio o lo que se denomina visión incondicionalmente positiva

El tercer aspecto facilitador de la relación lo constituye la capacidad de proyección de la comprensión

En resumen, cuando las personas son aceptadas y apreciadas, tienden a desarrollar una actitud de mayor cariño hacia sí mismas. Cuando se las oye con proyección personal por parte del oyente, son capaces de escuchar con mayor precisión el flujo de sus propias experiencias internas.

Al comprender y apreciar el sí mismo, éste pasa a ser más congruente con la propia experiencia. Y de ese modo la persona pasa a ser más real y más auténtica

En los seres humanos hay una tendencia natural hacia un Desarrollo complejo y completo cuando su meta es alcanzar la Autorrealización. El Desarrollo no es un objetivo lejano, tampoco lo es la Autorrealización, ni el descubrimiento del YO

Para Charlotte Buhler (cit. por Quitmann, 1985), su interés psicológico estuvo dirigido a lo largo de su vida al proceso vital del ser humano como desarrollo total y con ello a cuestiones que afectan de forma muy concreta a la vida cotidiana de los seres humanos. La Autorrealización la define como "entrega creadora a los demás", es para ella el motivo principal y la "tendencia fundamental del ser humano que se desarrolla normalmente". Basándose en Horney y Jung, entiende por ello "la realización de las mejores potencialidades de un individuo que a través de su desarrollo expresa su propio interior y no sólo así mismo, sino que potencia a otros y participa en la creación cultural". p. 208

La Autorrealización exige una lucha de por vida y superación de dificultades y una integración de las diferentes metas y aspiraciones. Buhler (cit. por Quitmann, 1985) habla de "estímulos que dirigen nuestra motivación interna bajo tensión interna constante en diferentes direcciones" p. 209

El ser humano tiene que tomar decisiones en un proceso permanente y elegir entre cuatro tendencias fundamentales de la vida que conducen a la Autorrealización y a la consumación:

1.- Tendencia a satisfacer las necesidades, definida como inclinación a la relajación, a la comodidad y a la felicidad.

2.- Tendencia a la sexualidad, al reconocimiento del yo, a la adaptación auto limitativa, definida como tendencia a la limitación, clasificación, pertenencia y seguridad.

3.- Tendencia a la expansión creadora, definida como tendencia a la expansión y la trascendencia a la actuación creadora a la Autorrealización.

4.- Tendencia a la integración y mantenimiento del orden interno, definida como teodencia a la clasificación a la autosuficiencia, a la paz del espíritu , esta última es la Consumación.

Según Quitmann (1985). "consumación", significa para Buhler " una plenitud de lo vivido, tanto de la dicha como del dolor. Es una riqueza interna, ganada a lo largo de decenios, que se han ido acumulando a partir de la vida vivida, cuando se pudo lograr de formar bien proporcionada, pasión y adaptación, satisfacción y orden interno. La Consumación presupone que se han potenciado las cuatro ambiciones, aunque cada uno haya favorecido una a la otra y aunque la vida fracase en la completa satisfacción de todas". p. 210

Maslow, (1988), se basa en a Teoría de Necesidades (que él mismo expone y la cual se retoma en el apartado de Personalidad) para estudiar la Autorrealización, que habia postulado como tendencia fundamental sana de la vida humana y la cual es la meta que tienen todas y cada una de las personas.

Para Maslow (1962 cit. por Goble, 1977) la Autorrealización, " es posible sólo en los adultos, tienden a considerarse como un estado esencial decisivo; como una meta lejana, más que como un proceso activo que opera durante toda la vida : algo que está siendo más que llegando a ser". p. 37

DESARROLLO HUMANO Y LA TEORIA HUMANISTA

Antes del siglo XIX, el estudio de la conducta humana fue del dominio de los filósofos. Encendido por los descubrimientos que realizaron Galileo, Newton y los científicos que les siguieron, el interés por el hombre y su conducta comenzó a desplazarse gradualmente del ámbito del teólogo al del científico.

Se distingue a Wilhelm Wundt (1832-1920 cit. por Goble, 1977), como precursor de la Psicología científica, William James fomento el funcionalismo en Norteamérica; en Alemania se tenían ya las bases de la Psicología Gestalt, al tiempo que el Psicoanálisis Freudiano surgía en Viena y Norteamérica también, John B. Watson iniciaba la escuela Conductista.

La Psicología para su estudio se divide en tres fuerzas, según Goble (1977):

1. La primera es el *FREUDISMO*, es Sigmund Freud (1856-1939), desarrolló una de las más completas e influyentes Teorías contemporáneas sobre la conducta humana. Describió el Psicoanálisis como "una concepción dinámica que reduce la vida mental a una interacción de fuerzas recíprocamente apremiantes y modeladoras" p. 15

Los instintos primarios del hombre son reprimidos por las costumbres y la ética de la propia sociedad, impuestas de modo artificial. Tal revestimiento de responsabilidad postiza, que Freud llamó Superyo es interpretado por los progenitores e impuesto por los mismos al niño. El Ello y el Superyo están en guerra perpetua uno con otro. La conducta resultante proviene del Yo, esa parte de la mente que combina las fuerzas del Ello y del Superyo, para determinar la acción.

2. Lo que podría llamarse la "Segunda Fuerza", en la ciencia de la conducta es la obra de quienes se hallan más estrechamente vinculados con la teoría del *CONDUCITISMO*. Esta fue formulada por John B. Watson (1878-1958), trató de hacer el estudio del hombre objetivo y científico. La teoría de Freud se desarrolló, a partir del hecho de escuchar a sus pacientes y de la interpretación subjetiva acerca de la Neurosis de éstos, los conductistas trataban de dar un enfoque científico y tomaban en cuenta las influencias del medio externo. La Personalidad, afirmaba Watson "es la suma de actividades que pueden ser detectadas mediante observación directa de la conducta, durante un tiempo suficientemente amplio como para lograr información confiable. En otras palabras, la Personalidad no es otra cosa que el producto final de nuestro sistema de hábitos" p. 18

3. La Tercera Fuerza, surge en la década de los cincuenta y sesenta, la "*PSICOLOGIA HUMANÍSTICA*". En 1964, BURGENTAL, formula por vez primera algo parecido a unos principios de la Psicología Humanística, bajo el título "Basic Postulates and Orientation of Humanistic Psychology", con cinco principios:

- a) En su condición de ser humano, el hombre es más que la suma de sus componentes
- b) La existencia del ser humano se consume en el seno de las relaciones humanas
- c) El hombre vive de forma consciente
- d) El ser humano está en situación de elegir y decidir
- e) El ser humano vive orientando hacia una meta.

Bajo el título Orientation of Humanistic Psychology sigue una toma de postura teórica - científica:

1 -El ser humano está en el centro de la Psicología Humanística, es decir, la Psicología Humanística se vuelve contra la exigencia científica de objetividad.

2 -La Psicología Humanística confiere más importancia al sentido y significación de las cuestiones que al procedimiento metódico, es decir, la Psicología Humanística sería contra sus principios si, por muy necesarios que sean el desarrollo y la validación de los métodos científicos, descuidarse ocuparse de las relaciones de significado de la existencia humana para favorecer la metodología

3 -Para la validación de afirmaciones de la Psicología Humanística, se basa en criterios humanos, es decir, no va en contra del empleo de métodos estadísticos y test, sino que exige que estos estén subordinados al criterio de la experiencia humana

4 -La Psicología Humanística proclama la importancia relativa de todo el conocimiento, es decir parte de que todo saber tiene una importancia relativa, por lo que invita a aprovechar las infinitas posibilidades de nuestra presentación mental y creatividad para ampliar nuestro conocimiento

5 y 6 - La Psicología Humanística, confía ampliamente en la orientación fenomenológica, sin que por ello desprecie los logros de otras orientaciones, así intenta completarla y agregarla a la relación total de una concepción de la experiencia humana, es decir, como se desprende de los puntos anteriores, la Psicología Humanística hace hincapié en la posición central de la orientación fenomenológica para la investigación de la existencia humana en su integridad (Quintmann (1985)

Un gran número de pensadores de oriente y occidente fundamentan las raíces del Desarrollo Humano con este enfoque Humanista, cuyo objetivo a lo largo de la historia es defender a la Persona antes que nada. En el campo de la filosofía se encuentran pensadores como Kant, Husserl, Kierkegaard, Heidegger, Capra y otros. En la Literatura destacan Cervantes, Dostoyewsky, Sartre y demás. En Psicología se encuentran Rogers, Maslow, Perls, Frankl, Erikson, Haley, Satir, etc

LA PERSONALIDAD

Antecedentes

González (1984), considera que el estudio de la Personalidad, es una tarea ineludible de la Psicología, cuyo desarrollo puede contribuir a que nuestra ciencia alcance un mayor nivel de madurez y pueda convertirse en un instrumento efectivo para la solución de muchos problemas prácticos

La palabra personalidad indica que hay teorías que se han basado en el estudio de la persona. Las teorías de la personalidad centran su atención en la comprensión del desarrollo, supervivencia y adaptación general del organismo. Es característico que estas teorías destaquen en su estudio los procesos motivacionales, las diferencias individuales, la herencia, la Psicología infantil y evolutiva, la Psicología normal y anormal y todas las relaciones entre éstos y otros campos. Marx y Hillix (1985)

A través de la historia de la Psicología, se ha intentado desarrollar una teoría de la Personalidad que muestre en forma adecuada nuestra naturaleza humana. Algunas de las teorías que han abordado el estudio de la Personalidad son: el Psicoanálisis, las teorías E-R de Miller y Dollard, las teorías factoriales de Eysenck y Cattell, las teorías Organismicas de Goldstein y Sheldon, las teorías Neoanalíticas de Horney Murray y Sullivan, así como dos nuevos enfoques de la naturaleza humana y de su funcionamiento, que han adquirido gran importancia: el movimiento del potencial humano y las disciplinas orientales sobre el desarrollo, quienes participan en el movimiento del desarrollo tienen generalmente una fe humanística en la capacidad del individuo para llevar a cabo una evolución positiva y determinada. Cabe señalar que en la Psicología Marxista el estudio de la personalidad ha sido retomado durante los últimos años.

"Partiendo de la determinación de hechos Psicológicos de indudable relevancia, Freud desarrolló una teoría especulativa de base biológica, en la cual generalizó el nivel inconsciente como el elemento esencial que definía el carácter regulador de la personalidad, con el que le adjudicó un papel totalmente pasivo a la conciencia. La Personalidad fue definida por Freud mediante tres categorías reduciendo así su potencial dinámico a las fuerzas inconscientes de base instintiva que se encuentra en el Ello."

A pesar de las críticas hechas a esta teoría, no se puede negar que hizo grandes aportes al estudio de la Personalidad, tales como la participación de lo inconsciente en la Personalidad del hombre, la importancia de la vida emocional en la niñez para el desarrollo ulterior de la Personalidad y la relación de lo consciente y lo inconsciente.

Las teorías de la personalidad que le deben mucho al Psicoanálisis son las neopsicoanalistas, cuyos principales representantes son Horney, Sullivan y Murray (citados en Marx y Hillix, 1985). Estos autores desarrollaron sus propias teorías de la Personalidad como variaciones sobre los temas freudianos, adlerianos y junguianos, destacando los valores sociales.

³ González Rey, F. Psicología de la Personalidad. Ed. Ciencias Sociales. La Habana, 1984. p. 380

El conductismo y el neoconductismo, desde una posición filosófica positivista y pragmática, hicieron desaparecer el contenido subjetivo de la categoría de Personalidad e hicieron énfasis en los determinantes ambientales, situacionales y sociales que ejercen influencia sobre la conducta. Para esta corriente, el hombre tiene una conducta básicamente reactiva y adaptativa, lo cual no exige el estudio de una organización psicológica interior, como la Personalidad. González (1984)

Otra corriente que ha estudiado la Personalidad son las teorías factoriales, representadas por los trabajos de Eysenck y de Cattell. Los factoriales derivan conceptos (factores) a partir de un análisis estadístico de la coherencia observada en la ejecución de diversos tests. Referente al factorialismo, González (1984), señala que para esta teoría la esencia de la Personalidad está en la determinación de conductas específicas, sobre la base de rasgos o dimensiones aisladas que se expresan ante una situación concreta, esta concepción ve a la personalidad como un conjunto de elementos generalizables a todos los individuos que funcionan a un mismo nivel de regulación.

Finalmente, otra de las corrientes que analiza la Personalidad, la encontramos, con los Psicólogos humanísticos y existenciales, los cuales han tratado de formular teorías de la naturaleza humana que se basan en atributos humanos y problemas de existencia característicos ocasionados por la condición de ser humanos. Los representantes del movimiento humanístico - existencialista según Di Carpio (1985), son Gordon W. Allport, Carl Rogers, Abraham Maslow y Erich Fromm. Estos Psicólogos afirman que sus teorías incluyen componentes capaces de abarcar mucho más de la naturaleza humana que otras teorías.

Gordon W. Allport.

Allport (1960 cit. por Marx y Hillix, 1985) define a la Personalidad y señala que cuando el Yo entra en acción, entonces varía la relación total entre el individuo y sus actividades. Describe siete experiencias personales diferentes, cada una de las cuales madura durante un periodo distinto a lo largo de los primeros veinte años de vida. Según Di Carpio (1985)

1. El Yo Corporal. Esta constituido únicamente de sensaciones físicas y se da cuando las sensaciones orgánicas recurrentes así como los encuentros frustrantes con objetos, conducen a la larga a la formación de un sentido de " mi mismo " como distinto de los demás.
2. Identidad del Yo. Es el darse cuenta del Yo como el núcleo de la Personalidad, esta identidad abarca el sentido del yo que ordinariamente se describe como el Yo, el ego.
3. Amor propio. Es una nueva autoexperiencia que se hace aparente durante el segundo o tercer año de vida.

4. **Autoextensión.** Es aquello que la persona valora, para las personas sanas, abarca una amplia gama de objetos y gente, y su alcance generalmente aumenta con la edad. La persona tiene un sentido de autoextensión cuando tienen el sentido de propiedad, las cosas que pertenecen o son importantes para el Yo.

5. **Autoimagen.** Se refiere a la imagen de la Personalidad total, que incluye al Yo corporal y el sentido de identidad.

6. **El Yo como agente que afronta la vida en forma racional.** Los niños se dan cuenta de sus crecientes poderes intelectuales, empiezan a saber y sentir que pueden resolver problemas y que algunos niños los superan en esto. En este periodo las reglas adquieren un poder sagrado sobre el niño.

7. **Luchas Propias.** Este término se usa para indicar que todos los aspectos del Yo están envueltos en el proceso de lucha por lograr metas, el Yo corporal, la propia identidad, la autoextensión, la autoimagen y el Yo como el que afronta la vida en forma racional.

"El estado de la personalidad ideal para Allport es la madurez. La Personalidad madura se caracteriza por un Yo central (proprium) bien desarrollado, que incluye una conciencia de "debería" y un sistema de intenciones. Las funciones cognoscitivas son vigorosas y adecuadas para esa persona. Esta ha desarrollado una orientación de valores hacia la vida, de forma que existe un orden de prioridades"⁴

Allport, plantea un aspecto esencial del nivel superior de la personalidad que denomina extensión del sentido de sí mismo. Con esta categoría, desarrolla una concepción integradora y dinámica de los diferentes aspectos que conforman la Personalidad, a partir del carácter activo del sujeto representado como el sí mismo. La Personalidad madura desarrolla intereses autónomos en las áreas de nuestra actividad humana, con esta concepción se pretende discriminar aquellos elementos motivacionales que tienen una significación para el sí mismo de aquellos que existen fuera de la esfera de la realización personal. Los intereses, motivos y necesidades que entran en la esfera del sí mismo son los que comprometen todas las potencialidades de la Personalidad. González (1984)

Esta concepción de la personalidad madura, desarrolla un verdadero sistema que integra la seguridad emocional, la percepción realista de actitudes y tareas, la reacción emocional con otras personas y una filosofía unificadores de la vida.

Para Allport, cada persona es única en la estructura de Personalidad. La marca de madurez es el establecimiento y la lucha por alcanzar metas, éstas y los valores configuran la vida y le dan estabilidad y dirección. Una persona sana se caracteriza por la alegría de vivir, un

⁴ Di Carpio, N. Teorías de la Personalidad. De. Interamericana México, 1985, p. 304

impulso hacia adelante. Mantiene que uno de los atributos claves de la madurez es tener una filosofía de la vida, un marco de referencia que dé significado a la vida

Abraham Maslow

Maslow es uno de los fundadores de la Psicología Humanística. Se interesó por el estudio del crecimiento y el desarrollo personal. Para él, una teoría de la Personalidad debía incluir no solo el abismo sino la cima a donde todo individuo puede llegar. Propuso que los científicos de la Personalidad examinaran las luchas humanas para el desarrollo, la felicidad y la satisfacción.

Para Maslow (1959 cit. por DiCarpio, 1985), " el hombre tiene una naturaleza esencial propia, alguna estructura psicológica que puede ser discutida y tratada en forma análoga a su estructura física, de que tienen necesidades, capacidades y tendencias basadas genéticamente, algunas de las cuales son características de toda especie humana, cortando a través de todas las líneas culturales, algunas de las cuales son únicas para el individuo. Un desarrollo pleno, sano, normal y deseable consiste en la actualización de esta naturaleza, en satisfacer estas potencialidades, y en desarrollar en la madurez a lo largo de líneas que ésta naturaleza oculta, furtiva y vaga dicta, desarrollándose desde el interior en vez de ser formada desde el exterior." p. 370

Respecto a la actualización, Maslow (cit. por Fadiman, 1979), la define como el empleo y la explotación total de talentos, capacidades, posibilidades, etc. Inició sus estudios de autoactualización examinando la vida, valores y actitudes de las personas que consideraba más saludables y creativas.

Al estudiar a la motivación humana, hace una distinción entre una necesidad y un motivo. La primera se refiere a la falta de algo, un estado deficitario, la segunda a un deseo consciente, un impulso o urgencia por una cosa específica. Los motivos se dirigen hacia valores que son estados finales. La motivación por deficiencia incluye la necesidad de cambiar el estado actual de las cosas porque lo creemos insatisfecho o frustrante. Las necesidades y los valores del desarrollo, llevan a una motivación por existencia a la cual donino como metamotivación y se refiere al deseo de buscar una meta de valor positivo.

Consideraba que los seres humanos tienen una jerarquía de necesidades, la cual se refiere a una estructura organizacional con diferentes grados de potencia, empezando con las necesidades fisiológicas en la parte inferior, para seguir con las necesidades de seguridad, las de amor y pertenencia, las de estima, y finalmente, en la parte superior, las necesidades de Autorrealización. Maslow, sostenía que las necesidades inferiores son más potentes y tienen

prioridad sobre las superiores, cuando las necesidades inferiores se satisfacen, entonces las necesidades aparecen en su conocimiento y la persona es motivada a tratar de satisfacerlas

Las características principales de las necesidades, de acuerdo a Di Carpio (1985), son las siguientes

- Necesidades fisiológicas Son las necesidades más potentes de todas, sin embargo, tienen menor significado para la persona actualizante. Pueden ser el hambre, la sed y el sueño. La privación conduce a la enfermedad.

- Necesidades de seguridad Estas incluyen una diversidad de necesidades, todas relacionadas en conservar el status, conservar y mantener el orden de la seguridad. Algunos ejemplos son: la necesidad de sentirse seguro, la necesidad de tener estabilidad y la necesidad de dependencia.

- Necesidades de amor y de pertenencia. Aquí están incluidas las necesidades orientadas socialmente, como el deseo de una relación íntima con otra persona, ser aceptado como miembro de un grupo, necesidad de un ambiente familiar, etc.

- Necesidades de estima. Estas necesidades pueden subdividirse en dos clases: las primeras se refieren al amor propio, al respecto a sí mismo, la estimación propia y la autoevaluación, las segundas se refieren al respecto de otros (reputación, éxito social, fama, etc.).

- Necesidades de Autorrealización. Estas necesidades varían de un individuo a otro, en general se refiere a la satisfacción de nuestra naturaleza individual en todos los aspectos.

- Necesidades de trascendencia. Existe en algunas personas la necesidad de trascender, que se refiere a un sentido de la comunidad, la necesidad de contribuir a la humanidad.

Maslow enfoca el desarrollo psicológico en función de una sucesiva satisfacción de las necesidades superiores y más satisfactorias. La Autorrealización empieza hasta que el individuo esté libre del dominio de las necesidades inferiores, como las necesidades fisiológicas y de seguridad. El amor y la estimación son necesidades básicas esenciales para todo el mundo y están situadas antes que la Autorrealización. El proceso para llegar a la Autorrealización puede estar limitado por: 1) las influencias negativas provenientes de experiencias pasadas y los hábitos de allí resultan, 2) la influencia social y la presión de grupo, la cual a menudo opera contra nuestro propio gusto y juicio, 3) las defensas internas que nos mantienen fuera del contacto con nosotros mismos. Fadiman (1979).

Maslow trató de identificar al desarrollo y el funcionamiento humano sano estudiando a hombres y mujeres sanos, maduros, creativos y bien integrados. Los criterios que utilizó al incluir a la gente en su estudio fueron principalmente estar libres de problemas nerviosos o de problemas personales importantes y utilizar en lo mejor posible su talento y sus capacidades.

El estudio de Maslow de la naturaleza humana le llevó a muchas conclusiones que incluían estas ideas básicas :

1. Los seres humanos tienen una tendencia innata a moverse hacia los niveles superiores de salud, creatividad y autosatisfacción
2. La evolución de la sociedad sinérgica^o es un proceso natural y esencial. Esta es una sociedad en la que todos los individuos pueden alcanzar un alto nivel de autodesarrollo
3. La neurosis se puede considerar como un bloqueo de la tendencia hacia la autorrealización
4. La eficacia del trabajo y el crecimiento personal no son incompatibles. En realidad, el proceso de Autorrealización conduce a cada individuo a los niveles más altos de eficiencia. Frager (1985 cit. por Maslow, 1985)

Maslow es sin duda alguna, uno de los principales representantes del movimiento humanístico que se preocupa por el estudio del potencial humano

Carl Rogers

Rogers, se relaciona con el método fenomenológico, es decir, al estudio de experiencias subjetivas como las más importantes determinantes del comportamiento. El concepto propio es la clave de la fuente interior del comportamiento

Para este autor, la vida psíquica del individuo es la sumatoria de un conjunto desorganizado de experiencias, de las cuales va emergiendo el sí mismo, el cual es el centro organizador de un conjunto de experiencias cambiantes que forman el campo fenoménico en que el hombre vive. La fuerza dinámica que moviliza al sujeto en su comportamiento es una tendencia o impulso básico a actualizar, mantener y desarrollar al organismo. González (1984)

Rogers insiste en los procesos conscientes. Sostiene que el mundo ha experimentado, tal como tiene vigencia para la conciencia del individuo, desempeña un papel preponderante en la determinación de su conducta.

Según Marx y Hillix (1985), Rogers cree que el organismo humano libre y sin estorbos lucha por realizarse, superarse y sostenerse. Las líneas posibles de realización son establecidas

^o Se refiere al grado de cooperación interpersonal y armonía dentro de una sociedad. Significa acción combinada o cooperación. Fadiman (1979)

por la herencia y el organismo) como parte de su dotación innata) una necesidad de creación. Los seres humanos, sin embargo no se pueden realizar efectivamente si no simbolizan sus experiencias y escogen caminos que lleven a la propia superación.

La imposibilidad de simbolizar toda la experiencia hace importante la distinción entre el mundo objetivo y el mundo tal como lo percibe el individuo. Estos responden al mundo tal como lo perciben y no al mundo objetivo, en consecuencia, es esencial para su adaptación que estos dos mundos sean lo más similares posible.

Referente a la estructura de la personalidad, destaca dos constructos que se pueden considerar la base sobre la que se asienta su teoría, los cuales son : el organismo y el sí mismo. Hall y Lindzey (1977), señalan que el organismo es el centro de cualquier experiencia que incluya todo aquello que ocurre internamente y está en potencia abierto a la conciencia de un determinado momento. Esta totalidad de experiencia constituye el campo fenoménico, que es el marco de referencia individual, conocido solo por la persona . El modo como el individuo se comporta depende de dicho campo (la realidad subjetiva) y no de las condiciones estimulantes (la realidad externa).

Una parte del campo fenoménico poco a poco se va diferenciando y se convierte en el sí mismo o autoconcepto. El sí mismo es uno de los constructos centrales de la teoría rogeriana, así como el sí mismo ideal que representa la que la persona desearía ser.

" La significación fundamental de los conceptos estructurales organismo y sí mismo- para la teoría rogeriana queda manifiesto en su exposición de la congruencia y la incongruencia entre el sí mismo tal como es percibido y la experiencia real del organismo. Cuando las experiencias simbolizadas que sustituyen el sí mismo reflejan fielmente las experiencias del organismo, entonces se dice que la persona está bien ajustada, ha alcanzado madurez y funciona por completo. La incongruencia entre el sí mismo y el organismo le hace sentirse al individuo amenazado y ansioso, por lo cual se comporta defensivamente y su pensamiento se constriñe y se vuelve rígido ".⁵

El organismo tiene una tendencia o impulso básico a actualizar, mantener y desarrollar al organismo con sus experiencias. El organismo se realiza de acuerdo con la orientación trazada por la herencia. A medida que madura, se expande con mayor amplitud, se vuelve más autónomo, más socializado y más diferenciado. Sólo se tiende a la realización cuando se es capaz de discriminar entre las formas de conducta progresiva y regresivas. La conducta es básicamente el esfuerzo intencional del organismo por satisfacer sus necesidades tal como las experimenta, en el campo tal como las percibe; aunque las necesidades son muchas, cada una de ellas está subordinada a la tendencia básica del organismo, es decir, a la tendencia de mantenerse y desarrollarse.

⁵ Hall, C. ; Lindzey, G. La teoría del sí mismo y la Personalidad. Ed. Paidós. Buenos Aires. 1977. p.39

Otro principio importante de la naturaleza humana es que las motivaciones y tendencias humanas son positivas. Rogers está de acuerdo con Maslow (1970) (citados en Di Carpio 1985), en que nuestras emociones negativas, como el odio, la destructividad, los celos y otros similares son simplemente productos secundarios de la frustración de deseos vitales, como la seguridad, la aceptación, el amor y la autosatisfacción.

La capacidad de percibir nuestras propias experiencias es una cualidad humana. Es la base del propio conocimiento. Podemos concernos a nosotros mismos y formar un concepto. Con el conocimiento la gente sabe lo que está sucediendo en su ambiente y en ellos mismos.

Una persona funcional reconoce y evita ponerse una máscara o llevar una conducta que no encaje con su yo real, toma la responsabilidad por las principales directrices de su vida mediante el examen de lo apropiado de los valores sin rechazar ni romper con las tradiciones y la cultura. Esta consciente de que una seguridad en la vida es el cambio y acepta las experiencias internas y externas como son, sin imponer requisitos y normas. Finalmente, Rogers piensa que la gente debería permitir que sus experiencias les indiquen qué es lo que quieren decir en vez de forzar un significado en ellos; estamos viviendo existencialmente si podemos reaccionar con flexibilidad al complejo total de las experiencias internas, sin imponer constructos generales a nuestras percepciones. Di Carpio (1985)

Erich Fromm

Fromm esta considerado como un psicoanalista humanista porque trata extensivamente el tema de lo que significa ser humano. Teoriza respecto de la personalidad, funcionamiento óptimo y desarrollo.

Para Fromm, (cit. por DiCarpio, 1985) "ser humano significa tener una constitución específica, con necesidades específicas y problemas específicos que resolver. Somos diferentes a cualquier otra criatura en el mundo. Somos extraños porque no estamos ligados a la naturaleza por instintos.. Dependemos de una herencia cultural, nuestras tradiciones, costumbres, valores, pero están cambiando rápidamente; por lo tanto, muchos de nosotros estamos en un estado de confusión..." p.400.

Según DiCarpio (1985) Fromm identifica cinco necesidades distintivamente humanas básicas, dependiendo de la forma de satisfacer esas necesidades será la calidad de nuestras vidas. Estas necesidades son :

1.-**Relación** - los sentimientos de soledad y aislamiento son comunes a todos los seres humanos. La relación con otros es el medio para sobreponernos a estos sentimientos, pero las relaciones positivas; el amor en forma productiva (amor maternal, paternal, fraternal, el amor a sí mismo).

2 - **Trascendencia** - esta necesidad se refiere a la necesidad de obtener control sobre nuestra propia vida, tener elección y determinar nuestro propio destino

3 - **Raíces** - las personas necesitan tradiciones, costumbres que representen cosas o creencias más grandes que el individuo y que nos ayudan a sentir que somos parte de nuestra comunidad

4 - **Sentido de identidad** - se refieren a las necesidades de identificación, de percibirnos a nosotros mismos, y como somos percibidos por otros

5 - **Estructura** - es importante que cada persona trate de comprender su mundo, que tenga una imagen correcta o incorrecta del mundo

Los psicólogos humanista, consideran importante el papel de los valores en la realización del hombre. Para Fromm, los valores con base de nuestras acciones, algunos que la ética, nos puede enseñar mucho del valor acerca de la vida ideal y de una existencia saludable

Este autor, considera a la conciencia como un medio regulador de la personalidad, un atributo de conocimiento de sí mismo que hace posible que la persona observe, reflexiones y evalúe su propia conducta. Distingue dos tipos de conciencia: la conciencia autoritaria, que obstaculiza el desarrollo y funcionamiento, conduce a la conformidad, falta de espontaneidad y la satisfacción de los potenciales del Yo, consiste en la formación dentro de la personalidad de valores y metas que ejercen influencia de dirección y restricción de la conducta, pero están basados en la naturaleza del individuo y no en los preceptos de una autoridad externa. Di Carpio (1985)

Fromm señala que la personalidad esta compuesta de características de comportamiento, de carácter y tipos de carácter, es decir, características que puede identificar un observador y que se hacen patentes sobre las características de carácter. Las de carácter constituyen el núcleo de la personalidad y son la fuente de ciertas características de comportamiento. El carácter de una persona se vuelve fijo y representa formas habituales de pensar, sentir y actuar. Los tipos de carácter pueden ser productivos y no productivos.

Las orientaciones no productivas es un tipo de carácter malsano. Estas son: la orientación receptiva (la dependencia se hace el modo principal para satisfacer las necesidades), la orientación de explotación (se exagera la forma agresiva de aprovecharse de otros), la orientación de atesoramiento (se enfatiza la conservación y la seguridad), la orientación de mercadeo (vendernos a nosotros mismos como medio para satisfacer necesidades). La orientación productiva consiste en todos los rasgos deseables de la orientación no productiva en un equilibrio apropiado, incluye: recibir, tomar, conservar, intercambiar y producir. Así mismo, también se caracteriza por un modo biológico de vida, la afirmación del valor de la vida. Finalmente, Fromm señala que las relaciones de amor son nuestra contestación a la alienación. El amor implica un proceso activo que puede cultivarse. La esencia de las

relaciones de amor es el cariño, el respeto, la responsabilidad y el conocimiento; el amor maternal, paternal, erótico, el amor a si mismo y el amor a Dios tienen elementos adicionales. El amor productivo es aquel que permite el más completo desarrollo de la individualidad. Di Carpio (1985).

CAPÍTULO V

METODOLOGÍA



CAPÍTULO V

METODOLOGÍA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el curso de Capacitación en Desarrollo Humano en las actitudes de las Asistentes Médicas (Trabajadoras del I.M.S.S. de la Delegación 3 Suroeste) hacia la capacitación ?.

OBJETIVOS

- Elaboración y aplicación de un cuestionario (pre-test) que nos permita conocer la actitud de las Asistentes Médicas hacia la Capacitación.
- Conocer los intereses de las Asistentes Médicas en cuanto a capacitación.
- Identificar que elementos pueden influir para que se provoque un cambio en la actitud de las Asistentes Médicas hacia la capacitación.
- Señalar la importancia que tiene un curso en Desarrollo Humano en una Institución de Servicio.
- Reestructurar el curso de Capacitación en Desarrollo Humano (que se elaboró en el Departamento de Capacitación en la Delegación 3 del I.M.S.S.) para darle la fundamentación teórica necesaria.
- Impartir el curso de Capacitación en Desarrollo Humano a Asistentes Médicas.
- Aplicación del cuestionario (post-test) que nos permitirá conocer la actitud de las Asistentes Médicas hacia la Capacitación después de haber recibido el curso en Desarrollo Humano.

HIPÓTESIS

El curso de Capacitación en Desarrollo Humano influirá favorablemente en las actitudes de las Asistentes Médicas del I.M.S.S. hacia la capacitación.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

Existe una relación estadísticamente significativa entre el curso de capacitación en Desarrollo Humano y el cambio de actitud hacia la capacitación.

DEFINICIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Curso de Capacitación en Desarrollo Humano

DEFINICIÓN: *(Conceptual)* Es una síntesis de los conocimientos acerca del hombre, bajo un enfoque Humanista, para llevarlo a conductas y actitudes más funcionales, en sus interacciones personales, familiares y laborales. Jaramillo (1989)

(Operacional) Curso que se elaboró ex profeso para dar capacitación en Desarrollo Humano a las Asistentes Médicas del IMSS.

VARIABLE DEPENDIENTE : Actitud

DEFINICIÓN: *(Conceptual)* Organización duradera de creencias y cogniciones en general dotada de una carga afectiva en favor o en contra de un objeto social definido que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto. Rodríguez, (1978).

(Operacional) Se midió a través de las respuestas que dieron las participantes al cuestionario que se aplicó antes y después del curso (pre-test - post-test).

MÉTODO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Estudio de campo.

TIPO DE DISEÑO

Preexperimental Pre-test / Post-test.

POBLACIÓN

Asistentes Médicas Trabajadoras del I M S S. de la Delegación 3 Suroeste del Distrito Federal.

MUESTRA

La muestra estuvo constituida por 60 sujetos del sexo femenino, con un rango de edad entre los 18 y 50 años, pertenecientes al turno matutino y vespertino, de las Unidades de Medicina Familiar número 4 y 28, así como el Hospital General de Zona número 1. La selección de participantes fue de acuerdo con los criterios del I M S S., específicamente de las Coordinadoras de Asistentes Médicas de cada una de las Unidades participantes, formando cinco grupos (un grupo del H G Z No. 1, dos grupos de la U M F No. 4 y dos grupos de la U M F. No. 28, con 12 participantes cada uno)

INSTRUMENTO

Se elaboró un cuestionario (Pre- test y Post- test) con respuesta tipo escala Likert. Con un nivel de medición ordinal. Para obtener la validez del instrumento (cuestionario) se sometió a un proceso de evaluación con expertos del tema.

El cuestionario (Ver Anexo 1) inició con una breve introducción, donde se explicaba al participante la finalidad del mismo, así como la confidencialidad de sus respuestas. Enseguida se encontraba una ficha de Identificación, que proporcionaba datos tales como: Adscripción, Edad y Escolaridad.

El cuerpo del instrumento se integró con 40 reactivos redactados de manera afirmativa. Las categorías que se utilizaron para su elaboración integraron a su vez la variable dependiente: "Actitud de las Asistentes Médicas del I.M.S.S. hacia la capacitación". De acuerdo a Rodríguez, (1978), las actitudes tienen tres componentes: cognoscitivo, afectivo y conductual. El componente cognoscitivo lo constituyen las creencias, el conocimiento, la manera de encarar el objeto, etc.); por lo que las categorías quedaron definidas de la siguiente manera :

CATEGORIA DE CREENCIAS : Aspectos que indican lo que las participantes creen o suponen de la Capacitación.

CATEGORIA DE COGNICIONES: Conocimientos que las participantes tienen acerca de la Capacitación que imparte el I.M.S.S.

CATEGORIA DE AFECTIVIDAD: Sentimientos que las participantes manifiestan con respecto a la Capacitación.

CATEGORIA DE CONDUCTA: Disposición y participación de las Asistentes Médicas hacia la Capacitación.

Los reactivos fueron distribuidos al azar quedando agrupados de la siguiente manera (Ver Tablas 1,2,3 y 4):

CATEGORÍA	REACTIVO									
	3	13	14	15	18	19	24	31	37	39
CREENCIAS	6	7	9	12	21	26	27	32	33	40
COGNICIONES	4	5	8	11	16	20	23	25	28	30
AFECTIVIDAD	1	2	10	17	22	29	34	35	36	38
CONDUCTA										

Las opciones de respuesta fueron :

- 1 = TOTALMENTE DE ACUERDO
- 2 = DE ACUERDO
- 3 = EN DESACUERDO
- 4 = TOTALMENTE EN DESACUERDO

PROCEDIMIENTO

Cada uno de los grupos fué sometido al mismo procedimiento en el siguiente orden :

1. Las participantes asignadas por las Coordinadoras de Asistentes Medicas se presentaron en la fecha, hora y lugar establecido por las mismas. Se inició con la presentación de las Instructoras, el objetivo y contenido del curso, así como la presentación de las participantes a través de una dinámica de integración.
2. Se aplicó el instrumento (pre-test), entregando a cada una de las participantes un cuestionario y se les dió las siguientes instrucciones:
" El siguiente cuestionario tiene como finalidad recabar información a cerca de la Capacitación. Los datos que usted proporcione tendrán un uso únicamente estadístico. Anote claramente los datos que se le piden. A continuación encontrará una serie de opciones en las cuales deberá indicar con una "X" aquel número que mejor describa su respuesta. Le agradecemos su cooperación ".
3. Recibieron el curso de Capacitación en Desarrollo Humano impartido por las investigadoras, teniendo una duración total de 15 horas, distribuidas en 5 horas por día. los temas analizados en el curso fueron los siguientes .

PRIMER DÍA

- Detección de expectativas individuales y por equipo
- El primer tema del curso fué El ser humano, en donde las participantes conocieron el concepto de hombre, las etapas de desarrollo y el ser integral (unidad bio-psico-social)
- Se explicó el concepto de percepción.

SEGUNDO DÍA

- Concepto y características de las emociones
- Definición del concepto de sentimientos, así como la diferencia entre emociones y sentimientos.
- Se reviso el concepto de valores, su clasificación y su repercusión en forma personal, familiar y laboral.
- Se trabajó con el concepto y características de las actitudes.
- Se analizó el concepto de necesidades y autoestima.

TERCER DÍA

- Se dió la definición de personalidad, así como los factores que la conforman.
- Se analizó el tema de comunicación y su importancia
- Se habló del concepto de cambio y los factores que lo facilitan.
- Finalmente se analizaron los temas de plan de vida y calidad total de la persona.

Los temas expuestos fueron acompañados con material de apoyo, así como diferentes ejercicios escritos que realizaron las participantes en forma individual o por equipo, además se realizaron dinámicas de integración y dinámicas vivenciales. La estructura del curso puede verse en la carta descriptiva del mismo (Ver Anexo 2).

4. Una vez terminado el curso en Desarrollo Humano se procedió a la aplicación del Instrumento (pos-test) a todas las participantes dándoles las mismas instrucciones que en el pre- test.

Ya aplicados los 60 instrumentos de pre-test y los 60 instrumentos de post-test, se realizó la tabulación de los datos, dando para cada una de las opciones de respuesta una clasificación:

- 1 = Totalmente de Acuerdo
- 2 = De acuerdo
- 3 = En Desacuerdo
- 4 = Totalmente en Desacuerdo.

Con las calificaciones obtenidas en cada cuestionario, se elaboró una base de datos, misma que fue utilizada para obtener histogramas de frecuencia respecto a las respuestas para los reactivos. El análisis descriptivo de los resultados se llevó a cabo con el paquete estadístico SPSS, mismo que permitió encontrar el nivel de confianza, comparación de medias con la aplicación de la prueba T student.

RESULTADOS

El procesamiento de los datos obtenidos en 60 instrumentos aplicados en el pre-test y 60 para el post-test, se llevo a cabo con el paquete estadístico SPSS, cuyos resultados arrojaron lo siguiente

I. EDAD DE LOS SUJETOS

Los sujetos de la muestra fueron agrupados en cuatro rangos de edad y como se observa en la gráfica, el porcentaje de los usuarios fue semejante para cada rango



Gráfica No. 1 Porcentajes de edades de los sujetos.

II. ESCOLARIDAD

Con respecto a la escolaridad de las Asistentes Médicas del IMSS, Delegación Suroeste, la muestra representa en estudios de preparatoria o superiores, casi el 60%.



Gráfica No. 2 Porcentajes de escolaridad.

III. RESPUESTAS DE LAS ASISTENTES MÉDICAS DEL IMSS, DELEGACIÓN 3 SUROESTE.

Con la finalidad de encontrar un valor promedio de respuestas para cada uno de los reactivos de los 60 instrumentos aplicados en cada fase, se consideraron los siguientes valores en las distintas opciones de respuesta:

1= Totalmente de acuerdo, 2 = De acuerdo, 3 = En desacuerdo y 4 = Totalmente en desacuerdo.

GRÁFICAS QUE MUESTRAN LA FRECUENCIA DE RESPUESTAS DE LOS SUJETOS PARA CADA UNO DE LOS REACTIVOS.

REACTIVO # 1

Decido asistir a un curso de capacitación cuando sé el nombre del instructor

1= Totalmente de acuerdo

2= De acuerdo

3= En desacuerdo

4= Totalmente en desacuerdo.



FUENTE: Investigación realizada en el Hospital General de Zona No. 1, Unidad de Medicina Familiar 4 y 28 del Instituto Mexicano del Seguro Social Delegación 3 Suroeste

REACTIVO # 2

Reacciono en forma agresiva cuando algo me disgusta en el curso de capacitación.



REACTIVO # 3

Los cursos de capacitación son repetitivos



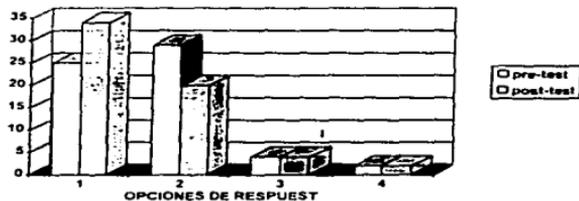
REACTIVO # 4

Es motivante para mi asistir a un curso de capacitación.



REACTIVO # 5

Me da alegría asistir a un curso de capacitación.



REACTIVO # 6

El personal directivo debe recibir cursos de capacitación



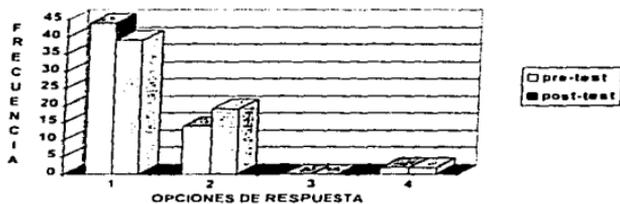
REACTIVO # 7

Conozco las unidades capacitadoras con que cuenta el IMSS.



REACTIVO # 8

Organizo mi trabajo para no tener ningún problema en el tiempo que me ausento para asistir a un curso de capacitación.



REACTIVO # 9

Es obligación de mi jefe proporcionarme capacitación continua.



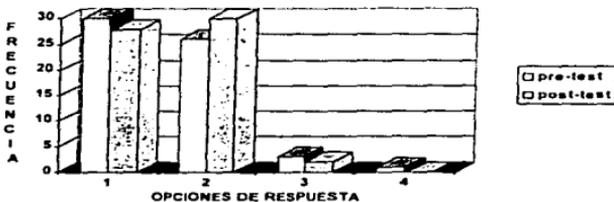
REACTIVO # 10

Me integro con facilidad al equipo de trabajo que se forma durante el curso de capacitación.



REACTIVO # 11

En los cursos de capacitación siempre tengo una actitud abierta.



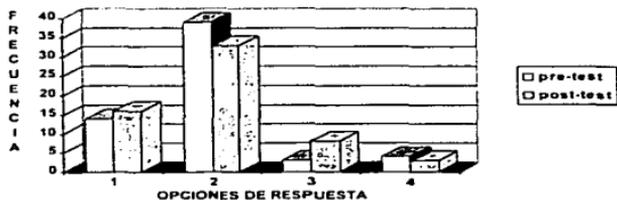
REACTIVO # 12

Conozco con anticipación el contenido de los cursos.



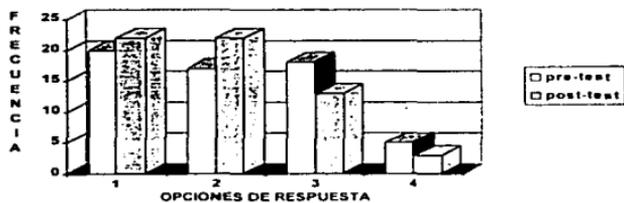
REACTIVO # 13

La capacitación que el IMSS imparte es buena.



REACTIVO # 14

Es importante para mi que los cursos se lleven a cabo fuera de mi área de trabajo.



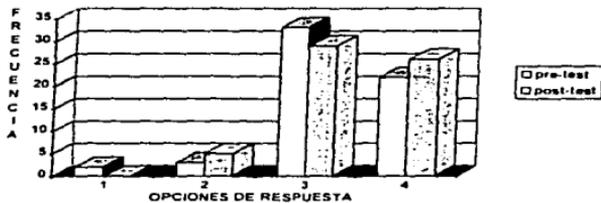
REACTIVO # 15

Los cursos de capacitación son amenos.



REACTIVO # 16

Me enfada dejar mi trabajo para asistir a un curso de capacitación.



REACTIVO # 17

Me aburro en los cursos de capacitación.



REACTIVO # 18

Todos los cursos de capacitación son provechosos.



REACTIVO # 19

Es necesario recibir capacitación para desempeñar bien mi trabajo.



REACTIVO # 20

Me siento presionado cuando asisto a un curso de capacitación.



REACTIVO # 21

Me entero oportunamente de los cursos que imparte el IMSS.



REACTIVO # 22

Todo lo que aprendo en los cursos de capacitación lo pongo en práctica en forma personal, familiar y laboral.



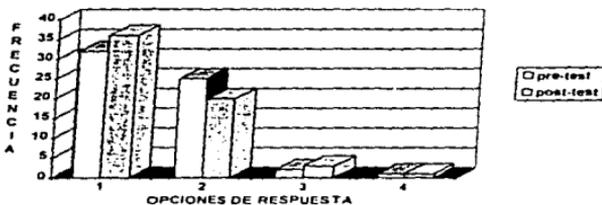
REACTIVO # 23

Pienso que asistir a los cursos de capacitación es solo pérdida de tiempo.



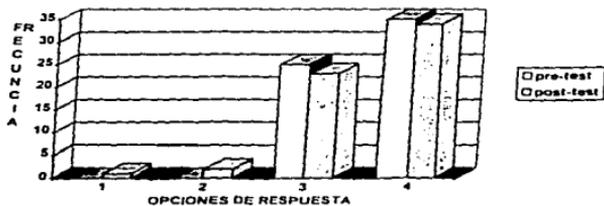
REACTIVO # 24

Los cursos de capacitación me ayudan a obtener una superación personal.



REACTIVO # 25

Me es indiferente lo que pueda aprender en un curso de capacitación.



REACTIVO # 26

Es un derecho del trabajador recibir capacitación continua.



REACTIVO # 27

Es mi responsabilidad asistir a los cursos de capacitación que se me asignan.



REACTIVO # 28

Me niego a asistir a los cursos de capacitación.



REACTIVO # 29

Soy puntual cuando asisto a un curso de capacitación.



REACTIVO # 30

Me gustaría dar cursos de capacitación.



REACTIVO # 31

Los instructores deben dominar el tema.



REACTIVO # 32

La capacitación es solo para personal de nuevo ingreso.



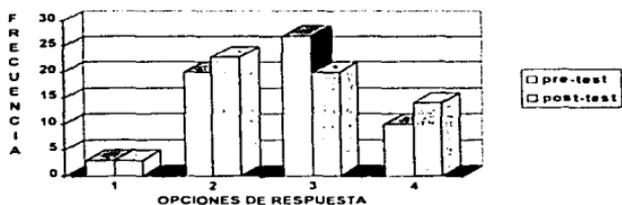
REACTIVO # 33

Tengo conocimiento de los diferentes cursos que tiene el IMSS.



REACTIVO # 34

Solicito constantemente información sobre fechas y horarios de los cursos de capacitación.



REACTIVO # 35

Permanezco atento a las actividades que se realizan durante los cursos de capacitación.



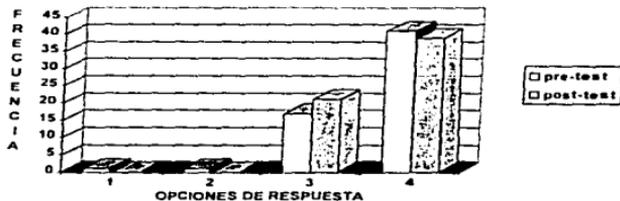
REACTIVO # 36

Me considero una persona creativa que puede aportar beneficios al curso.



REACTIVO # 37

Solo la gente joven debe recibir capacitación.



REACTIVO # 38

Participo con entusiasmo en las dinámicas de trabajo durante todo el curso.



REACTIVO # 39

Asistir a un curso de capacitación me trae como consecuencia un ascenso en mi trabajo.



REACTIVO # 40

Cuando me intereso por un curso, se exactamente a quien dirigirme en mi àrea de trabajo para realizar el tràmite de inscripciòn al curso.



Tabla No. 1 Muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas para cada uno de los reactivos correspondientes a la categoría de creencias
 RESPUESTAS: 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= En desacuerdo 4= Totalmente en desacuerdo

Opción de Respuestas	PRE-TEST								POST-TEST							
	1		2		3		4		1		2		3		4	
Frecuencias / Porcentajes	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%
3. Los cursos de capacitación son repetitivos	1	1.7	10	16.7	31	51.7	18	30.0	2	3.3	9	15.0	30	50.0	19	31.7
13. La capacitación que el IMSS imparte es buena.	14	23.3	39	65.0	3	5.0	4	6.7	16	26.7	33	55.0	8	13.3	3	5.0
14. Es importante para mí que los cursos se lleven a cabo fuera de mi área de trabajo.	20	33.3	17	28.3	18	30.0	5	8.3	22	36.7	22	36.7	13	21.7	3	5.0
15. Los cursos de capacitación son amenos	18	30.0	36	60.0	5	8.3	1	1.7	28	46.7	28	46.7	3	5.0	1	1.7
18. Todos los cursos que imparte el área de capacitación son provechosos	23	38.3	28	46.7	7	11.7	2	3.3	31	51.7	22	36.7	5	8.3	2	3.3
19. Es necesario recibir capacitación para desempeñar bien mi trabajo	35	58.3	16	26.7	7	11.7	2	3.3	28	46.7	21	35.0	7	11.7	4	6.7
24. Los cursos de capacitación me ayudan a obtener una superación personal	32	53.3	25	41.7	2	3.3	1	1.7	36	60.0	20	33.3	3	5.0	1	1.7
31. Los instructores deben dominar el tema	37	61.7	20	33.3	2	3.3	1	1.7	34	56.7	21	35.0	0	0.0	5	8.3
37. Solo la gente joven debe recibir capacitación.	1	1.7	1	1.7	17	28.3	41	68.3	0	0.0	0	0.0	21	35.0	39	65.0
39. Asistir a un curso de capacitación me trae como consecuencia un ascenso en mi trabajo	4	6.7	20	33.3	22	36.7	14	23.3	9	15.0	14	23.3	23	38.3	14	23.3

Tabla No. 2 Muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas para cada uno de los reactivos correspondientes a la categoría de cogniciones.
 RESPUESTAS: 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= En desacuerdo 4= Totalmente de acuerdo

Opción de Respuestas	PRE-TEST				POST-TEST			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Frecuencias y Porcentajes	FRE %	FRE %	FRE %	FRE %	FRE %	FRE %	FRE %	FRE %
6. El personal directivo debe recibir cursos de capacitación	45 75.0	12 20.0	0 0.0	3 5.0	44 73.3	12 20.0	1 1.7	3 5.0
7. Conozco las unidades capacitadoras con que cuenta el IMSS	7 11.7	19 31.7	24 40.0	10 16.7	5 8.3	19 31.7	20 33.3	16 26.7
9. Es obligación de mi jefe proporcionarme capacitación continua.	25 41.7	27 45.0	7 11.7	1 1.7	29 48.3	24 40.0	6 10.0	1 1.7
12. Conozco con anticipación el contenido e los cursos	5 8.3	7 11.7	35 58.3	13 21.7	4 6.7	6 10.0	28 46.7	22 36.7
21. Me entero oportunamente de los cursos que imparte el IMSS.	4 6.7	9 15.0	31 51.7	16 26.7	4 6.7	10 16.7	26 43.3	20 33.3
26. Es un derecho del trabajador recibir capacitación continua	40 66.7	17 28.3	2 3.3	1 1.7	38 63.3	19 31.7	2 3.3	1 1.7
27. Es mi responsabilidad asistir a los cursos de capacitación que se me asignan	31 51.7	23 38.3	4 6.7	2 3.3	32 53.3	22 36.7	3 5.0	3 5.0
32. La capacitación es solo para personal de nuevo ingreso	0 0.0	1 1.7	22 36.7	37 61.7	1 1.7	1 1.7	24 40.0	34 56.7
33. Tengo conocimiento de los diferentes cursos que tiene el IMSS	4 6.7	12 20.0	28 46.7	16 26.7	7 11.7	12 20.0	27 45.0	14 23.3
40. Cuando me intereso por un curso se exactamente a quien dirigirme en mi area de trabajo para realizar el tramite de inscripción.	11 18.3	21 35.0	21 35.0	7 11.7	8 13.3	26 43.3	19 31.7	7 11.7

Tabla No. 3 Muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas para cada uno de los reactivos correspondientes a la categoría afectiva.

RESPUESTAS: 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= En desacuerdo 4= Totalmente de acuerdo

Opción de Respuestas	PRE-TEST								POST-TEST							
	1		2		3		4		1		2		3		4	
Frecuencias / Porcentajes	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%
4. Es motivante para mí asistir a un curso de capacitación.	38	63.3	19	31.7	1	1.7	2	3.3	35	58.3	18	30.0	3	5.0	4	6.7
5. Me da alegría a un curso de capacitación	25	41.7	29	48.3	4	6.7	2	3.3	34	56.7	20	33.3	4	6.7	2	3.3
8. Organizo mi trabajo para no tener ningún problema en el tiempo que me ausento para asistir a un curso de capacitación	44	73.3	14	23.3	0	0.0	2	3.3	39	65.0	19	31.7	0	0.0	2	3.3
11. En los cursos de capacitación siempre tengo una actitud abierta.	30	50.0	26	43.3	3	5.0	1	1.7	28	46.7	30	50.0	2	3.3	0	0.0
16. Me enfada dejar mi trabajo para asistir a un curso de capacitación	2	3.3	3	5.0	33	55.0	22	36.7	0	0.0	5	8.3	29	48.3	26	43.3
20. Me siento presionado cuando asisto a un curso de capacitación.	0	0.0	4	6.7	34	56.7	2	3.3	4	6.7	5	8.3	30	50.0	21	35.0
23. Pienso que asistir a los cursos de capacitación es solo pérdida de tiempo.	1	1.7	0	0.0	26	43.3	33	55.0	0	0.0	0	0.0	23	38.3	37	61.7
25. Me es indiferente lo que pueda aprender en un curso de capacitación	0	0.0	0	0.0	25	41.7	35	58.3	1	1.7	2	3.3	23	38.3	34	56.7
28. Me niego a asistir a los cursos de capacitación	0	0.0	0	0.0	21	35.0	39	65.0	1	1.7	0	0.0	22	36.7	37	61.7
30. Me gustaría dar cursos de capacitación	18	30.0	25	41.7	13	21.7	4	6.7	15	25.0	25	41.7	12	20.0	8	13.3

Tabla No. 4 Muestra la frecuencia y el porcentaje de respuestas para cada uno de los reactivos correspondientes a la categoría de conductas.

RESPUESTAS: 1= Totalmente de acuerdo 2= De acuerdo 3= En desacuerdo 4= Totalmente en desacuerdo

Opción de Respuestas	PRE-TEST								POST-TEST							
	1		2		3		4		1		2		3		4	
Frecuencias / Porcentajes	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%	FRE	%
1. Decido asistir a un curso de capacitación cuando se el nombre del instructor.	9	15.0	2	3.3	16	26.7	33	55.0	4	6.7	5	8.3	20	33.3	31	51.7
2. Reacciono en forma agresiva cuando algo me disgusta en el curso de capacitación	0	0.0	0	0.0	19	31.7	41	68.3	2	3.3	3	5.0	19	31.7	36	60.0
10. Me integro con facilidad al equipo de trabajo que se forma durante el curso de capacitación	34	56.7	24	40.0	1	1.7	1	1.7	33	55.0	25	41.7	1	1.7	1	1.7
17. Me aburro en los cursos de capacitación	1	1.7	3	5.0	32	53.3	24	40.0	1	1.7	3	5.0	27	45.0	29	48.3
22. Todo lo que aprendo en los cursos de capacitación lo pongo en práctica en forma personal, familiar y laboral	23	38.3	32	53.3	3	5.0	2	3.3	28	46.7	25	41.7	6	10.0	1	1.7
29. Soy puntual cuando asisto a un curso de capacitación	16	26.7	37	61.7	3	5.0	4	6.7	23	38.3	31	51.7	4	6.7	2	3.3
34. Solicito constantemente información sobre fechas y horarios de los cursos de capacitación	3	5.0	20	33.3	27	45.0	10	16.7	3	5.0	23	38.3	20	33.3	14	23.3
35. Permanezco atento a las actividades que se realizan durante los cursos de cap.	21	35.0	33	55.0	5	8.3	1	1.7	27	45.0	26	43.3	4	6.7	3	5.0
36. Me considero una persona creativa que puede aportar beneficio al curso	15	25.0	36	60.0	7	11.7	2	3.3	20	33.3	32	53.3	6	10.0	2	3.3
38. Participo con entusiasmo en las dinámicas de trabajo durante todo el curso	17	28.3	38	63.3	4	6.7	1	1.7	24	40.0	30	50.0	3	5.0	3	5.0

Tabla No. 5

Muestra los reactivos que obtuvieron un valor de significancia menor o igual a 0.05 de probabilidad.

REACTIVOS	T- SUDENT	PROBABILIDAD
15. Los cursos de capacitación son amenos	2.27	.027
18.-Todos los cursos que imparte el área de capacitación son provechosos	2.10	.040
19.-Es necesario recibir capacitación para desempeñar bien mi trabajo	2.03	.047

En esta tabla se pueden observar los reactivos que presentaron diferencia estadísticamente significativa en los resultados, al aplicar un curso de capacitación en Desarrollo Humano y el cambio de actitudes

Tabla No. 6

Muestra los reactivos que obtuvieron un valor de significancia mayor a 0.05, pero menor a 0.1

REACTIVOS	T-STUDENT	PROBABILIDAD
7. Conozco las unidades capacitadoras con que cuenta el I.M.S.S.	-1.74	.086
12. Conozco con anticipación el contenido de los cursos.	-1.69	.096
2. Reacciono en forma agresiva cuando algo me disgusta en el curso.	1.94	.057

Tabla No.7

Muestra el valor de significancia global de los 60 casos en Pre-test y Post-test.

	T- STUDENT	PROBABILIDAD
-40 Reactivos pre-test y 40 reactivos post-test	.53	.599

En la Tabla se observa que la hipótesis alterna se rechaza y la hipótesis nula se acepta, ya que no existe diferencia estadísticamente significativa entre el curso de capacitación en Desarrollo Humano y el cambio de actitud hacia la capacitación

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir del análisis estadístico de los resultados, se puede considerar que el curso de capacitación en Desarrollo Humano, en este caso no influyó significativamente en el cambio de actitud hacia la capacitación, según los resultados obtenidos con la prueba "T", en las Asistentes Médicas (trabajadoras I M S S) Solo algunos reactivos se manifestaron significativos en la categoría de "Creencias", en donde los resultados indicaron un cambio en el reactivo 15, respecto a la primera (pre-test) y segunda medición (pos-test), que señala que los cursos de capacitación son amenos, lo que nos lleva a concluir que es importante realizar durante los cursos diferentes técnicas didácticas (de manera individual y grupal), ya que de acuerdo a Silveo (1976), estas facilitan el proceso y la consecución de los objetivos, propiciando la cooperación, la creatividad y la responsabilidad de los participantes durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así mismo, los reactivos 18 y 19 presentaron un cambio significativo los cuales se refieren a que todos los cursos que imparte el área de capacitación en el I M S S son provechosos y que es necesario recibir capacitación en el trabajo se encamina a proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para desempeñar bien el trabajo, lo que reafirma que la capacitación el trabajo se encamina a proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades para desempeñar mejor un trabajo. Rodríguez (1991)

Dado que, de la representación cognoscitiva que se tenga del objeto, será la actitud que se demuestre a dicho objeto, es importante conocer la actitud que tienen las trabajadoras (Asistentes Médicas) hacia la Capacitación proporcionada por el I M S S específicamente de la Delegación 3 Suroeste, por lo que en la presente investigación se dividió para el estudio en la categoría de creencias y en la categoría cognitiva

Los resultados permitieron observar que las Asistentes Médicas tienen conocimientos a cerca de la capacitación referente a obligaciones y derechos que tienen hacia la misma, pero no el conocimiento de los diferentes cursos con que cuenta el I M S S , desconocen los lugares en donde se imparte la capacitación, no se enteran oportunamente de los cursos y no saben a quien dirigirse cuando les interesa alguno, esto nos indica que no hay una promoción y difusión satisfactoria de los cursos de capacitación con que cuenta la Delegación 3 Suroeste del I M S S

En las categorías "afectiva" y de "conducta" se observó un interés de las Asistentes Médicas a asistir a los cursos y a participar favorablemente en ellos, sin embargo esto no es observable en la práctica, ya que su actitud manifiesta inconformidad, incomodidad, presión por su trabajo, etc. Esto se evitaría si se tomara en cuenta la detección de necesidades de capacitación (DNC) que se realiza en cada unidad de trabajo para cada una de las categorías que prestan su servicio. Ya que conocer las necesidades reales nos permite establecer los objetivos y acciones en el plan para la capacitación. Pinto (1992)

La Capacitación es un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico, además considerada como un proceso permanente de aprendizaje, es también, la base para la superación personal para el mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad. Rodríguez(1991)

El curso de Capacitación en Desarrollo Humano, es una alternativa que ofrece un crecimiento personal, fundamentado a través de experiencias individuales y de grupo, permitiendo de esta manera un cambio, tanto en la forma de pensar y sentir, como en la actitud misma

Las tablas anteriores(Ver tablas 1,2,3 y 4) proporcionan los siguientes datos (cabe mencionar que primero se hará mención de lo que se encontró en el pre-test y después el post-test)

Con respecto a la categoría de "CREENCIAS" (Ver tabla No 1) en la mayor parte de las preguntas las respuestas se localizan en las opciones 1 = Totalmente de acuerdo y 2= De acuerdo, excepto los que se mencionan a continuación

Reactivo No. 3. "Los cursos de Capacitación son repetitivos" 51 7% (31 sujetos) están en desacuerdo con tal afirmación (opción 3)

Reactivo No. 37 "Sólo la gente joven debe recibir Capacitación" 68 3% (41 sujetos) opinaron estar en total desacuerdo .opción 4

Reactivo No. 39 "Asistir a un curso de Capacitación me trae como consecuencia un ascenso en mi trabajo" 36 7% (22 sujetos) manifestaron estar en desacuerdo, opción 3

En la fase del post-test, se observa que la mayoría de las respuestas fueron en 1 = Totalmente de acuerdo y 2 = De acuerdo, excepto los reactivos

No. 3, un 50% (30 sujetos) estuvieron en desacuerdo, opción 3

No. 37, se encontró un 65% (39 sujetos) que estuvieron en total desacuerdo, opción 4.

No. 39, un 38 3% (23 sujetos) manifestó estar en desacuerdo, opción 3

En la categoría de "COGNICIONES" (Ver tabla No. 2) las respuestas se localizan en las opciones 3 = En desacuerdo y 4 = totalmente en desacuerdo excepto en los siguientes reactivos :

Reactivo No. 7 "Conozco las unidades capacitadoras con que cuenta el I M S S." 40% (24 sujetos) señalaron estar en desacuerdo y 16 7% (10 sujetos) está totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 12 "Conozco con anticipación el contenido de los cursos" el 58% (35 sujetos) está en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 21 "Me entero oportunamente de los cursos que imparte el I M S S " el 51 7% (31 sujetos) opinaron estar en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 32 "La Capacitación es sólo para personal de nuevo ingreso" 61 7% (37 sujetos) señalaron estar totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 33 "Tengo conocimiento de los diferentes cursos que tiene el I M S S " , el 46 7% (28 sujetos) están en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 40 "Cuando me intereso por un curso, se exactamente a quién dirigirme en mi área de trabajo" el 35% (21 sujetos) opinaron estar de acuerdo, opción 2, pero otro 35% estuvieron en desacuerdo, opción 3

En la fase post-test se observa que las respuestas de los reactivos siguen localizándose en las opciones 3 = en desacuerdo y 4 = totalmente en desacuerdo de la siguiente manera .

Reactivo No. 7, 33.3% (20 sujetos) en desacuerdo, opción 3 y 26 7% (16 sujetos) totalmente en desacuerdo opción 4

Reactivo No. 12, 46 7% (28 sujetos) en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 21, 43 3% (26 sujetos) en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 32, 56 7% (34 sujetos) totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 33, 45% (27 sujetos) en desacuerdo, opción 3

Reactivo No. 40, 43 3% (26 sujetos) en desacuerdo, opción 3

En la categoría "AFECTIVA" (Ver tabla No. 3) las respuestas a los reactivos se localizan en las opciones 3 = En desacuerdo y 4 = Totalmente en desacuerdo, y son los siguientes :

Reactivo No. 16 " Me enfada dejar mi trabajo para asistir a un curso de Capacitación " el 55% (33 sujetos) se inclinaron a estar en desacuerdo, opción 3.

Reactivo No. 20 " Me siento presionada cuando asisto a un curso de Capacitación " el 56.7% (34 sujetos) estaban en desacuerdo opción 3

Reactivo No. 23 " Pienso que asistir a un curso de Capacitación es sólo pérdida de tiempo " el 55% (33 sujetos) manifestaron estar totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 25 " Me es indiferente lo que pueda aprender en un curso de Capacitación " el 58.3% (35 sujetos) opinó estar en total desacuerdo, opción 4.

Reactivo No. 28 " Me niego a asistir a los cursos de Capacitación " 65% (39 sujetos) expresaron estar totalmente en desacuerdo opción 4

En la fase de post-test se presentaron las respuestas 3 = En desacuerdo y 4 = Totalmente en desacuerdo en los mismos reactivos del pre-test, pero con los porcentajes siguientes.

Reactivo No. 16 con el 48.3% (29 sujetos) en desacuerdo opción 3

Reactivo No. 20 con el 50% (30 sujetos) estuvieron en desacuerdo, opción 3

Para los reactivos siguientes la respuesta fue en total desacuerdo opción 4 con sus respectivos porcentajes

Reactivo No. 23 con el 61.7% (37 sujetos),

Reactivo No. 25 con el 56.7% (34 sujetos) y

Reactivo No. 28 con el 61.7% (37 sujetos)

Respecto a la categoría "CONDUCTA" (Ver tabla No. 4) para la fase pre-test las respuestas otorgadas se encuentran en su mayoría ubicadas en las opciones 1 = Totalmente de acuerdo y 2 = De acuerdo, excepto en los siguientes reactivos

Reactivo No. 1 " Decido asistir a un curso de Capacitación cuando sé el nombre del instructor", 55% (33 sujetos) manifestaron estar totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 2 " Reacciono en forma agresiva cuando algo me disgusta en el curso de Capacitación" 68.3% (41 sujetos) señalaron estar totalmente en desacuerdo opción 4

Reactivo No. 17 " Me aburro en los cursos de Capacitación" 33.3% (32 sujetos) indicaron estar totalmente en desacuerdo opción 4 y 40% (24 sujetos) en desacuerdo

Reactivo No. 34 " Solicito constantemente información sobre fechas y horarios de los cursos de Capacitación" 45% (27 sujetos) señalaron estar en desacuerdo, opción 3.

En la fase post-test se observa que la mayoría de las respuestas siguen localizándose en las opciones 1 = Totalmente de Acuerdo y 2 = De acuerdo, excepto los reactivos mencionados anteriormente, en los cuales se presenta menor porcentaje con respecto a los resultados obtenidos en la fase pre-test

Reactivo No. 1, 51.7% (31 sujetos), reactivo No. 2, 60% (36 sujetos) y reactivo No. 17, 48.3% (29 sujetos), señalaron estar totalmente en desacuerdo, opción 4

Reactivo No. 34, presentó 33.3% (20 sujetos) en desacuerdo, opción 3

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

La inquietud de llevar a cabo la presente investigación, surgió a partir de la experiencia que se adquirió durante el servicio social, en donde pudimos percatarnos del rechazo que tienen los trabajadores IMSS a ciertos cursos de Capacitación, y su preferencia por cursos de contenido técnico

Sin duda alguna, un determinante de gran importancia en la orientación del individuo con respecto a sus medios social y físico son las actitudes, ya que, como señala Mann (1986), una actitud implica estar listo a responder de un modo dado a un objeto social, por lo cual resulta importante conocer cual es la actitud de los trabajadores IMSS hacia la capacitación, para que esta realice su función dentro del Instituto de manera satisfactoria

La investigación se centró en la actitud de las Asistentes Médicas hacia la capacitación, pertenecientes a la Delegación 3 Suroeste del IMSS, ya que dichas trabajadoras son el personal que tiene el primer contacto con los derechohabientes que acuden a las diferentes unidades de servicio

Referente a los objetivos planteados al inicio de la investigación, se logró cumplir con la elaboración y aplicación de un cuestionario (pre-test, post-test) que permitió conocer la actitud de las Asistentes Médicas hacia la capacitación, en el cual los resultados fueron favorables con respecto al componente afectivo y conductual, sin embargo, el componente cognitivo (categoría de creencias y cognición) mostró que las participantes tienen poco conocimiento a cerca de la capacitación, lo que sugiere realizar acciones de información, orientación y difusión que permitan a las Asistentes Médicas tener una representación cognitiva correcta de la capacitación, que fortalezca los componentes afectivo y conductual que puedan dar mayor aceptación y acercamiento a los cursos de capacitación

"La capacitación ha cobrado mayor interés debido al creciente y acelerado proceso de cambios organizacionales, a la necesidad de contar con personal preparado, y como respuesta al reto de conocer y asimilar las nuevas tecnologías para desempeñar mejor el trabajo".¹

¹ Siliceo, A. Capacitación y Desarrollo del Personal. De. Limusa, México, 1976

Entre los planes y programas en materia de capacitación en la Delegación 3 Suroeste, se encuentra el curso de "Desarrollo Humano" cuyo objetivo es plantear una alternativa que les permita crecer psicológicamente con una personalidad más integrada y auténtica, estableciendo una comunicación directa con los sentimientos en equilibrio cuya finalidad es superar los conflictos por medio de la reflexión y el análisis autoerótico.

Lo que se hizo con los contenidos del curso fue darles un enfoque humanista, contemplando que el estudio del Desarrollo Humano se divide en dos en el estudio de las etapas de la vida y en el estudio de los aspectos evolutivos que presentan las esferas integrantes de la personalidad (biológica, psicológica y social) siendo para nosotras éste el de mayor importancia.

Las personas estamos en continuo crecimiento, lo cual quiere decir que nunca acabamos de aprender. Las personas que se lanzan a la tarea de ser vitales, es decir, de mantener la energía y motivación para el proceso de crecer, desarrollarse y actualizarse pueden llegar a la Autorrealización.

Para que se logre lo anterior, las personas deben prepararse (capacitarse) y poner en práctica lo que aprenden a través de los cursos de capacitación.

Se observó que las Asistentes Médicas tienen interés por recibir capacitación continua, sin embargo desconocen los diferentes cursos que se imparten en el Instituto, asistiendo solamente a los cursos que se les asigne. Otro aspecto que destaca es el que se refiere al lugar y horario en los cuales se imparten los cursos, ya que para las Asistentes Médicas es importante que los cursos se den fuera de su área de trabajo, situación que resulta difícil de realizar debido al sistema administrativo que rige en el IMSS, siendo éstos algunos elementos que pueden influir para que se provoque un cambio de actitud hacia la capacitación por parte de las Asistentes Médicas.

"Una actitud nace y se desarrolla seguida de interacciones cognoscitivas, afectivas y comportamentales con un nuevo objeto, puede cambiar si se considera necesario, ya que se encuentra en función de la interacción directa o indirecta que se presente. Para que esto se acepte debe darse un proceso de consentimiento, identificación e internalización"²

Los resultados de esta investigación, estadísticamente no fueron significativos. El curso en Desarrollo Humano y el instrumento que se aplicó nos permitieron identificar la resistencia que se tiene al cambio de actitud para la capacitación, sin embargo, en las gráficas de frecuencia se observan los cambios que se manifestaron antes de recibir el curso y después de recibirlo.

² Mann, L. Elementos de Psicología Social. Ed. Limusa, México, 1986

Es importante mencionar las limitaciones a las que nos enfrentamos durante la realización del presente trabajo, estas inician desde la formación académica recibida en la FES-Zaragoza dado que el plan de estudios de la carrera no contempla a la Psicología Industrial y por lo tanto al área de Capacitación en el Trabajo, siendo que en el ámbito laboral es una área en la cual el psicólogo tiene un gran campo de trabajo y puede aplicar sus conocimientos en las instituciones apoyando la capacitación y desarrollo de los trabajadores.

Otra limitación a destacar en nuestra formación académica es que no se nos proporcionó una sólida preparación teórico-metodológica que nos permitiera integrarnos en el campo de la investigación para explicar diferentes problemáticas psicosociales que enfrenta la comunidad.

Las limitaciones que tuvimos en el IMSS fueron principalmente los lugares asignados para impartir el curso de Capacitación en Desarrollo Humano. En el Hospital General de Zona No. 1, el lugar era reducido, sin ventilación y calor extremo. En la Unidad de Medicina Familiar No 4, el lugar asignado se encontraba en el área de remodelación de la Unidad por lo que había mucho ruido, el salón estaba muy frío y pasaban constantemente personal de la misma.

Por último, las limitaciones en la investigación fueron a partir de la elaboración del instrumento, ya que no fue posible realizar un piloto para validar el mismo, debido a que a las participantes no se les permitía salir de sus servicios de manera continua, por lo cual, la formación de los grupos fue únicamente de 12 participantes cada uno lo que nos llevo a conformar una muestra de 60 sujetos.

Nuestras expectativas se cumplieron en su mayoría, ya que la experiencia que adquirimos fue buena en los siguientes aspectos:

1. El apoyo y colaboración que tuvimos no solo de las participantes sino también de las coordinadoras de Asistentes Médicas y los directores de las clínicas fue de mucha apertura. Excepto del Director del H.G.Z. No. 1 " Gabriel Mancera" quien hizo un comentario no muy favorable y que en determinado momento influyó en las participantes, este fue: "Vayan a ver si así cambian".
2. Reestructurar e impartir el curso en Desarrollo Humano fue la mejor experiencia, nos permitió un aprendizaje teórico y práctico.

Con base en los resultados obtenidos en la Investigación y a la experiencia adquirida durante la impartición del curso en Desarrollo Humano por parte de las investigadoras, hacemos los siguientes comentarios y sugerencias que tienen la finalidad de apoyar el trabajo de la gente que participa en las diferentes áreas del Departamento de Capacitación y Desarrollo de la Delegación 3 Suroeste, también a la gente que se integra

como prestador de Servicio Social o en Prácticas Profesionales en el I.M.S.S. y finalmente a cualquier organización que necesite apoyo y retroalimentación con lo que respecta a Capacitación.

No cabe duda, que en la actualidad la Capacitación en el Trabajo ha ganado mayor interés e importancia dentro de las organizaciones, y esto es consecuencia, como algunos autores lo han señalado (Rodríguez, 1991; Siliceo, 1976; Pinto, 1995), por el vasto proceso de cambio que se acelera al empezar a sentir los aires del nuevo milenio, aunado a las carencias sociales y económicas que vivimos en nuestro país.

Es importante señalar, que la Capacitación no es la solución a toda la problemática económica-social que se vive en las organizaciones y por ende en el país; pero si creemos que es una herramienta que busca el desarrollo psicológico, social, tecnológico y económico de los individuos, de los grupos y las organizaciones.

Siendo el I.M.S.S. una empresa de servicio a la salud que atiende a un gran número de personas, y teniendo una estructura de grandes dimensiones, resulta importante poner mayor Atención a la Capacitación de sus trabajadores, no sólo concentrándose en los avances tecnológicos, médicos y operativos, sino también en el desarrollo psicológico de su personal.

Cambiar de actitud hacia la capacitación, es todo un proceso que requiere de la participación constante del equipo de trabajo conformado por la Oficina de Selección y Desarrollo, los coordinadores de capacitación de cada Unidad y los trabajadores del I.M.S.S.

Los resultados que se obtuvieron nos permiten observar que existe un interés de las Asistentes Médicas hacia la Capacitación, sin embargo, desconocen los diferentes cursos y lugares donde se imparte la misma, por lo cual sugerimos una primera etapa de sensibilización para que el personal directivo y los trabajadores, a través de acciones de difusión y promoción conozcan los diferentes cursos que se realizarán en cada unidad (lugar y hora), así como los cursos que se imparten en los dos centros de capacitación del I.M.S.S. (Villacoapa y Magdalena de las Salinas).

El programa de capacitación debe basarse en la detección de necesidades, la cual permitirá conocer las opiniones, expectativas, entusiasmo, colaboración, disposición y/o resistencia de los trabajadores en una forma más objetiva.

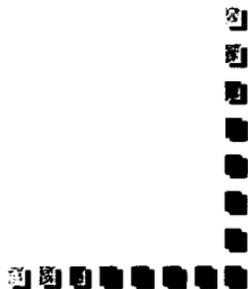
Tomando en cuenta las necesidades, proceder a la planeación de los cursos determinando los contenidos temáticos, tiempos de trabajo y a quienes irá dirigido.

Otro aspecto importante, es referente a los Instructores de Capacitación, los cuales deben conocer los elementos que intervienen en el proceso enseñanza-aprendizaje, y deben ser capacitados y asesorados por Psicólogos y/o Pedagogos ya que ellos conocen los procesos y métodos que intervienen en la enseñanza y el aprendizaje.

Siendo las Asistentes Médicas parte del personal de salud que tiene una relación más estrecha y continua con los derechohabientes, se sugiere impartir el curso en Desarrollo Humano a toda esta categoría de la Delegación 3, así como a otras categorías, además de impartir el curso en lugares óptimos de preferencia fuera de las unidades de trabajo así como en un horario que permita al trabajador organizar sus actividades.

Finalmente se sugiere que el curso en Desarrollo Humano tenga un seguimiento enfatizando y profundizando en cada uno de los temas que se revisaron, tales como : autoestima, asertividad, comunicación, emociones, sentimientos, actitudes, entre otros.

BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia, F.** Administración de Recursos Humanos
Edit. Trillas. México. 1986.
- Casares y Siliceo.** Planación de vida y carrera
Edit. Limusa. México, 1995
- Castañeda, A.; et al.** La importancia de las Actitudes Positivas en el Trabajo. Oficina de Selección y Desarrollo. Delegación 3 Suroeste. I.M.S.S. México, 1994.
- Clifton, Ch.** Análisis Teórico de la Tecnología Educativa. Boletín de Tecnología Educativa. Dpto. de Asuntos Educativos. O.E.A. No. 1 Vol. 1 1973.
- Contrato Colectivo de Trabajo, I.M.S.S.** México, 1995 - 1997
- Di Carpio, N.** Teorías de la Personalidad.
Edit. Interamericana. México, 1985.
- Disposiciones Legales referentes a la Capacitación y el Adajtramiento.** Dirección General de Capacitación y Productividad. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Echebarria, A.** Psicología Social Socio-cognitiva.
Edit. Descleé de Brouwer. Bilbao, 1991.
- Fadiman, J.** Teorías de la Personalidad
Edit. Harla. México, 1979.
- Gago, A.** Modelos de Sistematización del Proceso Enseñanza-Aprendizaje. Edit. Trillas. México, 1977.
- Goble, F.** La Tercera Fuerza.
Edit. Trillas. México, 1977.
- González, Rey F.** Psicología de la Personalidad.
Edit. Ciencias Sociales. La Habana, 1984.

- Guzman, Y.** Humanismo Trascendental y Desarrollo.
Edit. Limusa. México, 1994.
- Hall, C. Lindzey, G.** La Teoría del sí-mismo y la Personalidad
Edit. Paidós. Buenos Aires, 1977.
- Hollander, E.** Principios y Métodos de Psicología Social.
Edit. Amorrortu editores. Buenos Aires, 1978.
- Jaramillo, H.** El Despertar del Mago.
Edit. Trillas. México, 1989.
- Krech, D.** Psicología Social.
Edit. Mc Graw - Hill. Madrid, 1978.
- Lafarga, J.** Desarrollo del Potencial Humano.
Edit. Trillas. México, 1992.
- Lambert, W.** Psicología Social.
Unión Tipográfica Editorial. México, 1979.
- Lindgren, H.** Introducción a la Psicología Social.
Edit. Trillas. México, 1979.
- Mann, L.** Elementos de Psicología Social.
Edit. Limusa. México, 1986
- Manual de Procedimientos IMSS-Capacitación.** Subdirección General
Administrativa. Instituto Mexicano del Seguro
Social. México, 1991.
- Manual de Capacitación y Adiestramiento.** Dirección General de Capacitación
y Productividad. Secretaría de Trabajo y Previsión
Social. Serie Técnica No. 5, 1981.
- Manual Técnico de Didáctica Básica.** Jefatura de Servicios de Personal y
Desarrollo. Intituto Mexicano del Seguro Social.
México, 1992.
- Marín, G.** Lecturas de Psicología Social Contemporánea.
Edit. Trillas. México, 1976.

- Marx , M.; Hillix, W.** Sistemas y Teorías. Psicólogos Contemporáneos.
Edit. Paidós. México, 1985.
- 1Maslow, A.** El Hombre Autorrealizado.
Edit. Kairos. España, 1985.
- 2Maslow, A.** Motivación y Personalidad.
Edit. Díaz de Santos. España, 1985.
- Mendoza, Nuñez A.** Manual para Determinar Necesidades de Capacitación. Edit. Trillas. México, 1979.
- Moscovici, S.** Introducción a la Psicología Social.
Edit. Planeta. Barcelona, 1975.
- Perlman, D.** Psicología Social.
Edit. Interamericana. México, 1987.
- Pinto, V.** Proceso de Capacitación.
Edit. Diana. México, 1992.
- Quitmann, H.** Psicología Humanística
Edit. Herder. Barcelona, 1985.
- 1Rodríguez, A.** Psicología Social.
Edit. Trillas. México, 1978.
- 2Rodríguez, E.** Administración de la Capacitación.
Edit. Mc Graw - Hill. México, 1991.
- 3Rodríguez, E.** Formación de Instructores.
Edit. Mc graw - Hill. México, 1991.
- Rogers, C.** El Camino del Ser.
Edit. Kairos. Argentina, 1989.
- Sears, D.; et. al.** Social Psychology.
Edit. Prentice Hall. USA, 1991.
- Siliceo, A.** Capacitación y Desarrollo de Personal.
Edt. Limusa. México, 1976.

Vander, J.

Manual de Psicología Social.
Edit. Paidós. España, 1990.

Vidales, I.

Psicología General.
Edit. Limusa. México, 1996.

Whittaker, J.

La Psicología Social en el Mundo de Hoy.
Edit. Trillas. México, 1979.

ANEXOS



ANEXO 1

EL SIGUIENTE CUESTIONARIO TIENE COMO FINALIDAD RECABAR INFORMACIÓN A CERCA DE LA CAPACITACIÓN. LOS DATOS QUE USTED PROPORCIONE TENDRÁN UN USO ESTADÍSTICO LE AGRADECEREMOS SU COOPERACIÓN PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN.

ADSCRIPCIÓN:

EDAD:

ESCOLARIDAD:

INSTRUCCIONES: A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ UNA SERIE DE OPCIONES EN LAS CUALES DEBERÁ INDICAR CON UNA "X" AQUEL NÚMERO QUE MEJOR DESCRIBA SU RESPUESTA.

- 1= TOTALMENTE DE ACUERDO
 2= DE ACUERDO
 3= EN DESACUERDO
 4= TOTALMENTE EN DESACUERDO

1. Decido asistir a un curso de Capacitación cuando sé el nombre del instructor	1	2	3	4
2. Reacciono de forma agresiva cuando algo me disgusta en el curso de Capacitación.	1	2	3	4
3. Los cursos de capacitación son repetitivos.	1	2	3	4
4. Es motivante para mí asistir a un curso de Capacitación.	1	2	3	4
5. Me da alegría asistir a un curso de capacitación.	1	2	3	4
6. El personal Directivo debe recibir cursos de Capacitación.	1	2	3	4
7. Conozco las unidades capacitadoras con que cuenta el IMSS	1	2	3	4
8. Organizo mi trabajo para no tener ningún problema en el tiempo que me ausento para asistir a un curso de Capacitación	1	2	3	4
9. Es obligación de mi jefe proporcionarme Capacitación continua	1	2	3	4

10. Me integro con facilidad al equipo de trabajo que se forma durante el curso de capacitación	1	2	3	4
11. En los cursos de Capacitación siempre tengo una actitud abierta.	1	2	3	4
12. Conozco con anticipación el contenido de los cursos.	1	2	3	4
13. La Capacitación que el IMSS imparte es buena	1	2	3	4
14. Es importante para mí que los cursos se lleven a cabo fuera de mi área de trabajo	1	2	3	4
15. Los cursos de capacitación son amenos.	1	2	3	4
16. Me enfada dejar mi trabajo para asistir a un curso de Capacitación	1	2	3	4
17. Me aburro en los cursos de Capacitación	1	2	3	4
18. Todos los cursos que imparte el área de Capacitación son provechosos	1	2	3	4
19. Es necesario recibir capacitación para desempeñar bien mi trabajo.	1	2	3	4
20. Me siento presionado cuando asisto a un curso de Capacitación.	1	2	3	4
21. Me entero oportunamente de los cursos que imparte el IMSS	1	2	3	4
22. Todo lo que aprendo en los cursos de Capacitación lo pongo en práctica en forma personal, familiar y laboral.	1	2	3	4
23. Pienso que asistir a los cursos de Capacitación es solo pérdida de tiempo.	1	2	3	4
24. Los cursos de Capacitación me ayudan a obtener una superación personal.	1	2	3	4
25. Me es indiferente lo que pueda aprender en un curso de Capacitación	1	2	3	4
26. Es un derecho del trabajador recibir Capacitación continua.	1	2	3	4
27. Es mi responsabilidad asistir a los cursos de Capacitación que se me asignan.	1	2	3	4

28. Me niego a asistir a los cursos de Capacitación.	1	2	3	4
29. Soy puntual cuando asisto a un curso de Capacitación.	1	2	3	4
30. Me gustaría dar cursos de Capacitación.	1	2	3	4
31. Los instructores deben dominar el tema.	1	2	3	4
32. La Capacitación es solo para personal de nuevo ingreso.	1	2	3	4
33. Tengo conocimiento de los diferentes cursos que tiene el IMSS.	1	2	3	4
34. Solicito constantemente información sobre fechas y horarios de los cursos de Capacitación	1	2	3	4
35. Permanezco atento a las actividades que se realizan durante los cursos de Capacitación.	1	2	3	4
36. Me considero una persona creativa que puede aportar beneficios al curso	1	2	3	4
37. Solo la gente joven debe recibir Capacitación.	1	2	3	4
38. Participo con entusiasmo en las dinámicas de trabajo durante todo el curso	1	2	3	4
39. Asistir a un curso de Capacitación me trae como consecuencia un ascenso en mi trabajo.	1	2	3	4
40. Cuando me intereso por un curso se exactamente a quien dirigirme en mi área de trabajo para realizar el trámite de inscripción al curso.	1	2	3	4

ANEXO 2

CURSO EN DESARROLLO HUMANO

PRIMER DÍA

TEMAS	OBJETIVOS	CONTENIDO	DINÁMICAS	MATERIAL	TIEMPO
Presentación del curso.	Que las participantes conozcan el objetivo y contenido del curso.	Objetivos general y específicos y temática del curso	Expositiva	Rotafolio	20'
Presentación del grupo			Presentación e integración Individual		30'
Aplicación del instrumento de actitudes (pre-test)	Conocer la actitud que tienen las participantes hacia la capacitación antes de tomar el curso.	El instrumento tiene cuatro categorías, que son: creencias, cognición, afectiva y conducta		1 cuestionario para cada participante	20'
Expectativas	Conocer que esperan las participantes del curso		Individual y equipos	hojas blancas hojas de rotafolio plumones	30'
Contrato grupal	Establecer en conjunto con las participantes los tiempos de trabajo	Horarios de entrada (tolerancia), descansos y salida	Grupal	Hojas de rotafolio	20'
El Ser Humano	Introducir a las participantes a la temática del curso	Concepto de hombre, etapas del desarrollo El ser integral (unidad bio-psico-social)	Expositiva Equipos Individual	Rompecabezas Rotafolio Ejercicios individuales a mayor profundidad	160'

SEGUNDO DÍA

TEMA	OBJETIVO	CONTENIDO	DINÁMICAS	MATERIAL	TIEMPO
Percepción	Conocer y poner en práctica el concepto de percepción	Concepto y proceso de percepción	Ejercicio de la Ventana de Johari	Hojas blancas lápices	30'
Emociones	Conocer el concepto de emociones	Concepto, tipos y manejo adecuado de las emociones	Grupal	Rotafoleto	40'
Sentimientos	Conocer el concepto de sentimientos, sus características y diferencias con las emociones	Concepto de sentimientos y diferencia con emociones	Expositiva y grupal	Rotafoleto	40'
Valores	Conocer el concepto de valores y su repercusión en el comportamiento	Concepto, características y adquisición de los valores	Expositiva e individual	Rotafoleto y ejercicios impresos. valores	40'
Necesidades	Entender el concepto y clasificación de las Necesidades.	Concepto y clasificación de las Necesidades.	Expositiva e Individual	Rotafoleto y ejercicios impresos. La Pirámide de Maslow.	40'
Actitudes	Saber cuales son las características que conforman una actitud	Concepto, tipos y características de las Actitudes.	Expositiva e individual	Rotafoleto, copias de la lectura. La Amiba y ejercicios impresos.	60'
Personalidad	Conocer el proceso y desarrollo de la Personalidad	Concepto de Personalidad, factores que la conforman y función	Expositiva e individual.	Rotafoleto y ejercicios impresos Cuadro de Logros	60'

TERCER DÍA

TEMA	OBJETIVOS	CONTENIDO	DINÁMICAS	MATERIAL	TIEMPO
Autoestima	Entender cual es el proceso de la Autoestima	Concepto y etapas de la Autoestima	Expositiva e individual.	Rotafolio y ejercicios impresos	60'
Cambio	Conocer que factores facilitan el cambio	Concepto, proceso y significado de cambio Barreras del cambio	Expositiva y grupal.	Rotafolio Lecturas impresas	60'
Comunicación	Definir el concepto de comunicación	Concepto, proceso y formas de comunicación	Expositiva y Equipos	Rotafolio, un Maratón para cada equipo	40'
Calidad de Vida y Calidad Total de la Persona	Conocer estos conceptos para lograr aplicarlos en lo personal	Concepto y características de la Calidad de Vida y la Calidad total de la Persona	Expositiva y Grupal	Rotafolio	40'
Plan de Vida	Al finalizar la exposición y actividades antes descritas, las participantes elaborarán un plan de vida en forma personal, familiar y laboral	Concepto de Plan de Vida	Expositiva, Individual y Grupal.	Rotafolio, película, hojas blancas	40'
Cierre del curso	Comentar sobre las expectativas planteadas al inicio del curso		Individual y grupal	Laminas con las expectativas que se plantearon al inicio del curso y hojas blancas	20'
Aplicación del instrumento de Actitudes (post-test)	Conocer la actitud de las participantes hacia la capacitación después de haber recibido el curso	El instrumento tiene cuatro categorías creencias, cognitiva, afectiva y conducta	Individual	1 cuestionario para cada participante	20
Evaluación	Evaluar el desempeño del instructor y el contenido del curso		Individual	Hojas de evaluación	20'