



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

CAMPUS IZTACALA

PO 1425/97
ej. 2

"PROGRAMA DE CAPACITACION: UNA
ALTERNATIVA PARA EL CAMBIO DE ACTITUDES"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :

LOPEZ CANO NORMA ESTELA

VERA ALVAREZ DORA MARIA

ASESORES: LIC. EDY AVILA RAMOS
LIC. ESTEBAN VAQUERO CAZARES
LIC. MARGARITA CHAVEZ BECERRA

FEBRERO - 1997



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MIS PADRES

LIDIA Y SALVADOR :

Les dedico este trabajo, sabiendo que es un logro más de Ustedes.
GRACIAS por el apoyo que siempre me han brindado.

A MIS HERMANOS

MARISELA, RAQUEL, ILIANA Y SALVADOR:

Porque me siento orgullosa y feliz de que Ustedes sean mis hermanos, recuerden que este logro es el principio de muchos más.

...porque la vida no es algo que se nos da hecha, sino que tenemos que producir las oportunidades para alcanzar el éxito...

A PACO :

Por tu apoyo incondicional y por tu infinita paciencia.

NORMA ESTELA LOPEZ CANO

A MIS PADRES:

Gracias por tenerme confianza, por que sus desvelos no fueron en vano, por que sus llamadas de atención fueron para ser cada día mejor, por que sin su apoyo y comprensión no hubiera logrado ser lo que ahora soy, por que su amor y entrega como padres me han conducido por el mejor camino, por que me han ayudado a construir de mi tiempo un espacio de gratas experiencias. Simplemente por que me han dado una de las más grandes herencias: MI PROFESION.

A MIS HERMANOS:

Porque a pesar de nuestras diferencias, el amor sigue existiendo entre nosotros y nos mantenemos unidos, les agradezco su comprensión y apoyo por ese granito de arena que aportaron en su momento. Me gustaria saber quien es el siguiente.

A ALBERTO:

Gracias por tu tiempo y aportaciones, por estar a mi lado y por tu amor que fue uno de los estímulos motivantes para concluir esta tesis. Creo que sigues tú.

DORA MARIA VERA ALVAREZ

**CON TODA LEALTAD A NUESTRA
ALMA MATER:**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
POR BRINDARNOS LA OPORTUNIDAD DE REALIZAR EN ELLA
NUESTRA FORMACION PROFESIONAL.**

A NUESTROS ASESORES:

LIC. EDY AVILA RAMOS

LIC. ESTEBAN VAQUERO CAZARES

LIC. MARGARITA CHAVEZ BECERRA

INDICE

	Página
RESUMEN	1
INTRODUCCION	2
CAPITULO 1 : CAPACITACION	4
1.1. Conceptos.	
1.2. Proceso.	
CAPITULO 2 : EL PSICOLOGO EN LA CAPACITACION	20
2.1. Función del Psicólogo en la Capacitación.	
2.2. Perfil del Psicólogo en la Capacitación.	
CAPITULO 3: LA CAPACITACION EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL	35
3.1. Antecedentes.	
3.2. Proceso.	
3.3. El Psicólogo como Instructor.	

CAPITULO 4: LA CAPACITACION COMO ALTERNATIVA PARA EL CAMBIO DE ACTITUDES LABORALES. 48

- 4.1. Qué es una actitud?
- 4.2. Tipos de Actitudes.
- 4.3. Componentes Actitudinales.
- 4.4. Medición en las actitudes.



CAPITULO 5: INTERVENCION 72

- 5.1. Delimitación.
- 5.2. Justificación.
- 5.3. Objetivos.
- 5.4. Metodología.
- 5.5. Resultados y Análisis.

CAPITULO 6: CONCLUSIONES 93

- 6.1. Alcances y Limitaciones
- 6.2. Sugerencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 100

ANEXOS

RESUMEN

La capacitación se basa en una filosofía que considera que la persona tiene necesidades múltiples, y que no es solamente el ingreso económico lo que se busca al realizar un trabajo determinado; también es importante desarrollarse integralmente para aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los aspectos de la vida.

En este sentido, la capacitación rescata el valor del ser humano dentro de la empresa y corresponde a una manera de pensar y entender el ambiente social, laboral, y familiar en el que este se desenvuelve.

Si bien es cierto, la capacitación puede lograr cambios significativos haciendo sentir al trabajador parte de la organización y trascender más allá en aspectos de carácter personal, ya que un trabajador satisfecho y con actitudes positivas será una persona más sensible, y tendrá un firme deseo de participar en el cambio.

En la presente investigación, se plantea como objetivo modificar actitudes positivamente hacia la satisfacción, compromiso y participación laboral, a través de un programa de capacitación en relaciones humanas. Para el cumplimiento de dicho objetivo colaboró personal del área médica de una Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social, a quienes se les aplicó una escala tipo Likert para evaluar las actitudes que presentaron antes y después del programa de capacitación, posterior a un mes se realizó el seguimiento.

Con base a los resultados, se obtuvo que el 80% de los participantes lograron mantener después de un mes las actitudes positivas hacia su trabajo, el 20 % restante no presentó cambios en ninguna actitud laboral; datos que permiten confirmar que la capacitación es un medio para modificar las actitudes de los trabajadores, permitiendo al mismo tiempo desarrollar sus habilidades e incrementar sus conocimientos.

INTRODUCCION

Uno de los temas de gran actualidad en las Instituciones públicas y privadas es la Capacitación, la cual tiene como finalidad responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en todas sus áreas. Se puede decir que la capacitación es uno de los medios más efectivos para generar cambios de conducta requeridos para los logros de la empresa.

Ahora bien, considerando la capacitación como un proceso de comunicación que permite a través de actividades de enseñanza-aprendizaje, transmitir conocimientos, incrementar habilidades y modificar actitudes laborales.

En el primer capítulo se realiza una breve revisión de los conceptos básicos de la capacitación (Adiestramiento, Desarrollo de Personal y Entrenamiento); así como el procedimiento de la misma. Además se desarrollan los pasos a seguir en el proceso de la capacitación tales como: Detección de Necesidades, Elaboración, Ejecución y Evaluación de los Programas de Capacitación.

En el segundo capítulo se hace referencia a la función y al perfil del psicólogo en la capacitación.

En el tercer capítulo se menciona la importancia de la capacitación en el Instituto Mexicano del Seguro Social señalando sus antecedentes históricos, así como el procedimiento que se realiza para capacitar al personal de esta Institución. Además se hace referencia a la función del psicólogo como Instructor en el área de capacitación.

En el cuarto capítulo se menciona la importancia de la capacitación como alternativa para el cambio de actitudes, identificando cuáles son los diferentes componentes actitudinales como el Cognitivo, Afectivo y

Conductual. Por último se describen algunas de las escalas de medición de actitudes.

En el capítulo cinco se argumentan los motivos por los cuales se realiza el presente proyecto, así como la metodología que se aplica. Finalmente se describirán los resultados tanto cuantitativa como cualitativamente.

En el sexto capítulo se muestran las conclusiones, observando sus alcances y limitaciones.

CAPITULO 1

CONCEPTOS GENERALES DE LA CAPACITACION

La evolución científica y tecnológica, indiscutible en nuestros tiempos, ha propiciado desarrollos importantes en todas las áreas, tanto industriales, como económicas y sociales. Este desarrollo no sería posible sin la intervención decisiva que el factor humano efectúa en la evolución y desempeño de las organizaciones ya que el hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una organización. Por ello, la Ciencia de la Administración de Personal ha venido dando mayor énfasis a la Capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas. De tal manera que cualquier esfuerzo que en materia de Capacitación se lleve a cabo, para facilitar la integración y compenetración del personal con sus propias funciones y con los objetivos de la empresa, contribuirá a consolidar un mejor clima en las relaciones humanas y de productividad.

Siliceo (1986) señala que, cuando nos referimos genéricamente a la función de educación en la empresa usamos indistintamente los términos de Adiestramiento, Capacitación, y Desarrollo.

"El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipo". (Siliceo, 1986).

La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (1979), plantea que el "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."

Reyes (1987) afirma que el adiestramiento es más bien de carácter práctico y para un puesto concreto, siendo necesario en toda clase de trabajos.

Manuel Bravo Jiménez en: Mendoza (1986), puntualiza que el adiestramiento es el logro de las destrezas físicas, intelectuales, en puestos de trabajo, con una herramienta, ó una máquina enfrente.

Víctor Heredia, y José de J. Oñate, señalan que "... adiestramiento es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz". (Mendoza, 1986).

Respecto a esta última definición consideramos que el adiestramiento constituye el primer paso para realizar las actividades en un puesto sin necesidad de existir una habilidad adquirida, como lo menciona Víctor Heredia y José de J. Oñate, pues la habilidad se adquiere a través del proceso de adiestramiento. El adiestramiento es usualmente impartido a los empleados de menor categoría, ya que la mayoría de las veces es donde se requiere de un trabajo meramente físico.

Otro de los conceptos que resulta necesario definir es el de capacitación, el cual tiene un significado más amplio, ya que ésta incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. Usualmente la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante.

La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (1979), plantea que " la capacitación es una acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñarse eficientemente en su puesto de trabajo."

Reyes (1987) señala que la capacitación es de carácter teórico, de una amplitud mayor y para trabajos calificados.

Manuel Bravo Jiménez puntualiza que la capacitación es definida como; "...un hecho preparatorio para el desarrollo de una tarea específica en un momento dado..." (Citado en: Mendoza, 1986)

Víctor Heredia, y José de J. Oñate, señalan que la capacitación "es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo" (Citado en: Mendoza, 1986)

Coincidimos con los autores citados en que la capacitación se refiere a los conocimientos que se deben adquirir para realizar un trabajo, además de que a diferencia de la UCECA, Siliceo (1986), argumenta que una empresa no únicamente debe llevar a cabo la capacitación y el adiestramiento para incrementar el nivel de productividad; sino que debe contemplar lo que es el desarrollo; ya que es una función clave para el crecimiento personal de los individuos. El personal de una empresa puede ser motivado si recibe capacitación en la que se contemplen aspectos del desarrollo humano, como pueden ser : comunicación, autoestima, manejo de conflictos , administración del tiempo, asertividad, etcétera.; ya que son temas que independientemente del puesto de trabajo que desempeñen, contienen un particular interés para la superación personal de cada uno. Por lo que es necesario que exista un equilibrio entre capacitación, adiestramiento y desarrollo para satisfacer las necesidades de la organización. *y no olvidar...*

La Capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa, logrando una auténtica automotivación e integración en la misma. Esto sólo es posible si la capacitación que se imparte es integral, es decir, que se logre capacitar tanto en el puesto como en la superación personal, pues sólo así ubicará y desarrollará al empleado, cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable de la sociedad a la que pertenece. Para que la capacitación sea eficaz en manos de la dirección, debe ser un sistema ordenado que se aplique a solucionar los problemas organizacionales y alcanzar los objetivos de la empresa. Debe consistir en algo más que la instrucción casual de los que aprenden a utilizar técnicas superiores a la mera improvisación; requiere que los fundamentos existentes respondan a situaciones reales, apoyarse en una cuidadosa y continua investigación.

(de aquí la importancia de hacer un diagnóstico)

Si bien es cierto que la Capacitación es uno de los medios más efectivos para generar en los miembros de la empresa los cambios de conducta requeridos para el logro de los objetivos de la misma, es de suma importancia considerar que esta actividad se efectúa a través de un proceso Enseñanza-Aprendizaje, en donde interviene un instructor y un participante correspondiéndole al primero la planificación y conducción de dicho proceso a fin de promover en el segundo el aprendizaje. Para la vida actual del País, la Capacitación constituye un hecho significativo; ya que intenta fortalecer el empleo, la producción y el bienestar social, además de que :

-- Reduce las inquietudes del personal: los empleados capacitados están mejor preparados y son más aptos para las posibles oportunidades de promoción.

-- Conserva las relaciones interpersonales: los empleados se sienten motivados e incluso pueden elevar su nivel moral cuando ven que los directivos demuestran su preocupación por ellos a través de un Programa de Capacitación adecuado.

-- Optimiza los recursos: si los empleados saben como realizar su trabajo, de la manera correcta, reducen los costos, el tiempo y el esfuerzo, además de que se experimenta una gran satisfacción por haber cumplido.

Cabe señalar que la Capacitación se basa en una filosofía que considera que la persona tiene necesidades múltiples, y que no es solamente el ingreso económico lo que busca al realizar un trabajo determinado; también es importante desarrollarse integralmente para aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los actos de la vida. Para cubrir esas necesidades del personal de una empresa es necesario identificarlas a través del proceso de capacitación.

EL PROCESO DE LA CAPACITACION

Debemos indicar, en principio que la función de la Capacitación debido a su importancia dentro de las Organizaciones requiere de efectuar un proceso propio que incluya la Detección de Necesidades, Elaboración, Ejecución y Evaluación de Programas, los cuales se detallan a continuación:

Formación y Desarrollo

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Dentro del proceso de Capacitación, la fase de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), es la base y clave para elaborar Planes y Programas de Capacitación acorde con las necesidades de la Organización. Esta etapa es de suma importancia ya que cuando no es dirigida a satisfacer necesidades presentes y/o prevenir las futuras, se desperdician recursos humanos, financieros y materiales; sin la investigación previa de las necesidades, nunca se podrá pensar ni siquiera en la programación de ningún curso.

El estudio de las Necesidades de Capacitación implica la elaboración de un diagnóstico en el que se manifieste el estado real de la empresa, es decir, sus posibles malestares, la determinación de problemas y la propuesta de soluciones.

Es una acción semejante a la que realiza el médico cuando tiene ante él a una persona que presenta una sintomatología especial que le produce molestia y no le permite llevar una vida normal.

La determinación de necesidades de capacitación es, una investigación sistemática, dinámica y flexible orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto (García, 1993).

Siliceo (1986) expresa que las Necesidades de Capacitación pueden definirse de la siguiente manera:

- 1.- Las necesidades del entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo en tanto colaborador en una organización.
- 2.- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.
- 3.- También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo.

Se puede entender por necesidades de capacitación a la diferencia entre los estándares de ejecución de un puesto y el desempeño real del trabajador, siempre y cuando tal discrepancia obedezca a la falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes. Es decir, las Necesidades de Capacitación se determinan en cuanto a los puestos específicos y no se refieren a la carencia de conocimientos o informaciones en abstracto, en cuyo caso podría existir una necesidad de tipo educativo; se vinculan tanto en los objetivos de la empresa como en los del propio puesto y cobran importancia cuando los estándares de desempeño se encuentran por debajo de los niveles esperados significando esta situación graves problemas organizacionales; finalmente se traducen en conocimientos, habilidades y actitudes, que podrán proporcionarse vía capacitación, cuando ésta sea lo más económico.

Con lo que se ha venido exponiendo se puede observar que el punto adecuado de partida de las acciones de capacitación está en la detección de necesidades, que le da sentido y dimensión al resto de las actividades del proceso.

Rodríguez (1991) menciona que las Necesidades de Capacitación por su origen se pueden clasificar de la siguiente manera:

a) Organizacionales. Se refieren a aquellos aspectos que provocan problemas que afectan a toda la organización, por ejemplo: carencia de políticas concretas, objetivos no muy claros, etcétera.

b) Departamentales. Se refieren a aquellas limitaciones o deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes que presenta un grupo de trabajadores de diversos puestos, que pertenecen a una misma área de trabajo; por ejemplo, la comunicación escasa, el liderazgo inadecuado, etcétera.

c) Ocupacionales. Son las deficiencias particulares que presentan los trabajadores que desempeñan un mismo puesto o categoría respecto a las

actividades que deben realizar; por ejemplo: los puestos secretariales necesitan conocimientos de archivonomía, el área de enfermería debe proporcionar una adecuada atención al derechohabiente.

d) Individuales. Se refieren a las limitaciones en conocimientos, habilidades o actitudes, que impiden el desarrollo personal del trabajador; por ejemplo: falta de formación académica, dificultad en la expresión verbal, etcétera.

Se observa en esta clasificación que las necesidades se enfocan hacia la organización y hacia las personas, por lo que se consideran interdependientes; y se pueden presentar cuando existen trabajadores de nuevo ingreso o son ascendidos a otro puesto, cuando se sustituye o modifican formatos, herramientas, maquinaria, los métodos y procedimientos de trabajo; así como la estructura organizacional.

ELABORACION DE PROGRAMAS.

Una vez detectadas las necesidades de capacitación, el paso a seguir es la elaboración del programa de capacitación, el cual consiste en diseñar los objetivos, contenidos o temas, los materiales didácticos y de apoyo, además de los instrumentos de evaluación que se emplearán en el curso de capacitación. Y es en la carta descriptiva en donde se indica con la mayor precisión posible, qué se pretende lograr con el curso, la manera en que se va a hacer, los criterios y los medios que empleamos para constatar que tuvimos éxito.

Según Gago (1987), "...al hablar de un programa y una carta descriptiva de un curso, es hablar de lo mismo..."; sin embargo, preferimos utilizar el término de programa entendiéndolo como la presentación ordenada y sistematizada de las actividades que se ejecutarán en un curso de capacitación y la carta descriptiva, el documento en el que se plasman estas actividades.

Rodríguez (1991) propone que para la elaboración del programa se deben realizar los siguientes pasos:

I.- REDACCION DE OBJETIVOS

*elava es responsable
y debe incluir*

El objetivo fundamental de un curso es modificar la conducta del capacitando, entonces; es imprescindible que el instructor haya pensado y previsto los objetivos que le interesa alcanzar. Porque si no tiene objetivos, al final estará imposibilitado para evaluar, para saber exactamente si existieron cambios y en que medida ocurrieron.

Un objetivo adecuadamente enunciado nos permite conocer los siguientes datos (Kimbler, 1974):

1.- Tipo de población que alcanzará el objetivo.

Dependiendo de la capacitación que se imparta, va a ser el tipo de población que acuda a la capacitación. Si se trata de capacitación en el puesto, únicamente asistirá el personal que tenga la misma categoría y si es capacitación a nivel superación personal, asistirá personal de diferentes puestos o categorías.

2.- Actividad final que tendrá que realizar la citada población.

Este aspecto es de gran relevancia ya que la actividad final que tendrán los participantes de un curso recae en tres dominios de aprendizaje. Bloom (1975), los define de la siguiente forma : a) Dominio Cognoscitivo, cubre todos aquellos objetivos que se refieren a procesos intelectuales de los capacitandos; por ejemplo que los participantes conozcan el contenido del manual de procedimientos de su área. b) Dominio Afectivo, se refiere a las actitudes, emociones, intereses, gustos, etc., de los capacitandos, por ejemplo que los participantes se sientan orgullosos de pertenecer a su institución. c) Dominio

Psicomotor, el cual incluye los objetivos que describen destrezas de los capacitandos, por ejemplo que los participantes hagan una conexión eléctrica.

3.- La forma o circunstancias en que se realizará la actividad.

Es importante conocer el lugar donde se impartirá la capacitación, ya que debe facilitar el desarrollo de las actividades a realizar, es decir, debe contar con un espacio amplio, iluminado y con ventilación, etc.

4.- Tema o asunto en relación con el cual se realizará la actividad.

Esto permite conocer los temas que se tratarán, visualizando de esta manera un panorama general de los contenidos que se revisarán durante la capacitación

5.- Nivel de eficiencia en que se considerará como realización adecuada de la actividad.

Es indispensable determinar dentro de un objetivo el grado de aceptación de la conducta esperada, para distinguir si finalmente se logró cumplir el objetivo y en que medida.

Derivado de lo anterior podemos decir que también es necesario que los objetivos sean redactados en forma inteligible para todos y cada uno de los interesados; en términos tanto de las acciones del instructor, como de los participantes; preferiblemente en términos de conductas observables; y finalmente expresados en infinitivo o en la forma futura de los verbos correspondientes. Por ejemplo: indicará, resolverá, etc.

Una vez que se han redactado los objetivos que pueden responder a las preguntas en primer lugar de hacia dónde vamos?, qué?, cómo?, cuándo? y dónde se realizarán los cursos de capacitación, se puede decir que se ha establecido una oportuna y adecuada presentación de las necesidades a las que se enfrentará el capacitador, logrando de esta manera una participación más objetiva; ya que así se llegará a obtener resultados en la impartición de la capacitación. Sin embargo, el proceso de capacitación debe continuar dando

paso a la estructura de contenidos mismos que se mencionarán en el siguiente apartado.

II.- ESTRUCTURA DE CONTENIDOS:

El contenido es el conjunto de conocimientos que el participante debe comprender, dominar y aplicar para lograr los objetivos, o sea todo aquello que ha de enseñarse para cumplir con estos.

La función principal de la estructuración de contenidos, es la de organizar los elementos que conformarán el programa, estableciendo claramente las relaciones entre ellos.

García (1986) menciona los siguientes criterios para estructurar el contenido. 1) los contenidos se agrupan siguiendo el esquema y el ordenamiento de las tareas; 2) si existen fases, cada una de ellas se tiene que explicar; 3) debe llevar una secuencia lógica, es decir que los antecedentes generales del programa aparezcan en primer término; 4) que cada elemento pueda ser aprendido sin necesidad de conocer los contenidos que aparecen más adelante y 5) que los elementos estén ubicados de manera que se comprenda claramente su relación con los demás. Que no aparezcan elementos aislados, dispersos o desvinculados del resto del contenido.

Es conveniente que al realizar la selección de contenidos se considere lo siguiente:

- Partir de lo más simple de nuestro trabajo, a lo de mayor dificultad.
- Considerar inicialmente las experiencias de los participantes y posteriormente instruir sobre las nuevas formas de trabajo.
- Partir de las necesidades más particulares del área de trabajo a las más generales.

Cabe señalar que la tarea principal del instructor de capacitación es facilitar las condiciones para que los contenidos sean aprendidos, y esta actividad la realiza a través de las técnicas de enseñanza-aprendizaje.

III .- TECNICAS DE ENSEÑANZA -APRENDIZAJE.

Son aquellas que permiten interactuar a los miembros del grupo y así participar conscientemente y de manera significativa en su propio proceso de instrucción.

Estas técnicas se dividen en dos: (Manual Técnico de Didáctica Básica,1991).

1a. Técnicas cuya estructura, objetivo y contenido están ligados; por ejemplo: los juegos vivenciales. En este rubro se encuentran los llamados juegos vivenciales como son "Cuadrados," " La isla", " Los números ",etc. Este tipo de técnicas, además de su procedimiento o pasos a seguir (estructura), guardan un contenido y objetivo preestablecido. Por ejemplo la técnica "Cuadros", tiene por contenido el análisis de roles y la concepción de colaboración; por objetivo, la constitución de equipos de trabajo y la participación, y colaboración en equipo; y por estructura o procedimiento las instrucciones y reglas del juego.

2a. Técnicas cuya estructura, objetivo y contenido no están ligados; por ejemplo: corrillos, rejillas, phillips 66. Estas técnicas pueden adecuarse a los contenidos y objetivos que el instructor persiga, aunque se mantiene el mismo esquema de organización de la actividad del grupo. Por ejemplo, por medio de la organización (División de un grupo grande y en otros a fin de analizar ó discutir un tema con la ayuda de un secretario que concentre la información.); de los corrillos es posible transmitir diversa información, (cualquier contenido del programa, como definiciones de conceptos. características de un grupo, etc.) y así alcanzar los objetivos de dichos contenidos.

A lo largo de los años estas técnicas de enseñanza han evolucionado debido a las investigaciones que se han realizado en materia de aprendizaje. Por lo que debemos resaltar que actualmente se considera fundamental la participación grupal como determinante para obtener un mejor aprendizaje, lo cual quiere decir que la creatividad y aportación de cada uno de

los alumnos son la clave primordial para conseguir una correcta capacitación, esto no implica en forma alguna, que ciertas técnicas emanadas del estilo propio del instructor no sean efectivas.

Existen otros instrumentos que coadyuvan a facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, como lo son los materiales didácticos y de apoyo que se detallan a continuación.

IV.- MATERIALES DIDACTICOS.

Estos ofrecen la posibilidad de interpretar la realidad e ilustrar gráficamente los mensajes que se desean comunicar y ayuda al instructor a ser más descriptivo y propiciar una enseñanza más efectiva, y al participante a estimular su interés y comprensión del tema.

Existen diversos tipos de materiales didácticos, los cuales se pueden clasificar en material de estudio y material de apoyo.

Materiales de estudio, sirven para analizar la información de manera directa; entre ellos se encuentran los libros, guías de trabajo, documentos, etcétera.

Materiales de apoyo, son aquellos que facilitan la representación gráfica de la información, entre los cuales se encuentra:

Pizarrón: se utiliza para escribir mensajes, permite hacer cambios sobre la marcha en lo que se escriba.

Rotafolio: se utiliza para resumir, repasar e ilustrar información.

Películas: siendo un material con elementos visuales y auditivos, sirven para atraer la atención y el interés del grupo.

Diapositivas: se utilizan para ilustrar las ideas centrales del tema.

Proyector de cuerpos opacos: se utilizan para proyectar fotografías, páginas de libros etcétera

Las funciones de estos materiales son explicar, demostrar e ilustrar; dar realce y colorido a la información; facilitar la comunicación del Instructor con los participantes y de los participantes entre sí, sin embargo consideramos que el material de apoyo debe ser el apropiado, sencillo y accesible para todo el grupo; es recomendable que antes de impartir la instrucción se cerciore de que el material o materiales utilizados funcionen bien, ya que en ocasiones se tiene que improvisar y esto tiene como consecuencias una capacitación poco impactante. Además, se debe conocer como manejarlos y colocarlos de manera que sean vistos o escuchados por el grupo. Se debe llegar al lugar donde será la instrucción con tiempo suficiente para tener todo listo y los auxiliares preparados. Ib Idem.

Por último, en la elaboración del proceso de capacitación se debe contemplar el instrumento a través del cual se evaluará la capacitación.

EVALUACION.

Una vez aplicado el curso de capacitación se procede a realizar la evaluación, la cual nos va a permitir medir el grado de cumplimiento de los objetivos, proporciona información acerca de la calidad del diseño de la organización y el desarrollo de los cursos, el cumplimiento de expectativas de los participantes y su opinión acerca de los eventos, el grado de conocimientos, el incremento en el nivel de actividades y/o la generación de cambios de conductas y de actitudes y el resultado tangible del programa en cuanto a la relación costo/beneficio. Estos puntos constituyen un sistema de retroinformación necesario para realizar ajustes de mejoramiento de los programas.

Para lograr esta retroalimentación es necesario aplicar ciertos instrumentos de evaluación; los cuales consisten en una serie de reactivos que llevan al participante a emplear la información, las habilidades, y las actitudes aprendidas para la solución de determinados problemas, se pueden evaluar a través de escalas de actitudes, la observación y de entrevistas. Entre las escalas de actitudes se encuentran la escala de Likert, la escala de Thurstone, la escala de Guttman, la escala de Osgood mismas que se explican en el capítulo 4.

La evaluación puede realizarse

Mejía (1993) señala que existen diferentes etapas de evaluación tales como:

antes

EVALUACION INICIAL O DE DIAGNOSTICO: Permite ubicar si el nivel de conocimientos y habilidades que poseen los participantes es suficiente para participar en el curso. Esta se aplica a través de cuestionarios o escalas de actitudes.

durante

EVALUACION DE PROCESO O FORMATIVA: Posibilita que el proceso de enseñanza se vea retroinformado; permite rectificar el rumbo a continuar con una experiencia nueva. Esta se aplica a lo largo de la conducción de la Capacitación y su principal cometido es retroalimentar para poder corregir errores, fomentando la participación diaria de los capacitandos.

después

EVALUACION FINAL O SUMARIA: se usa para constatar lo que el alumno es capaz de hacer.

Se aplica al final del curso y tiene como objeto la certificación de las destrezas alcanzadas en el proceso de capacitación y paralelamente la actuación del curso en términos de sus recursos. Puede ser aplicada a través de cuestionarios y escalas de actitudes.

La mayoría de las veces en las empresas se utiliza la evaluación inicial y final; ya que se observa más específicamente si se cumplió con el objetivo que se pretendía, algunas realizan la evaluación meses después de impartir la capacitación para identificar si aún se mantienen las conductas modificadas al término de la capacitación. A esta etapa se le denomina seguimiento; al respecto Siliceo, (1986) menciona en forma simbólica que se debe "...mantener viva la llama del conocimiento y proyectarla en el tiempo..." ; es decir, que el aprendizaje y/o modificación de conductas obtenidas a través de la Capacitación perduren y sean empleadas en la vida cotidiana de la persona. Cabe mencionar que dentro del ámbito laboral el éxito del seguimiento depende del Jefe; es él quien sentará las bases para la motivación del recién egresado de un curso. *SI*

*seguimiento
to*

El seguimiento no se hace en todos los casos de capacitación, pero sí en los programas principales, con el propósito de conocer los obstáculos que se presentan para lograr los cambios de conducta esperados después de los cursos impartidos, tomar medidas para garantizar la transferencia de la capacitación al trabajo y reforzar e incentivar los cambio de conducta logrados.

Si consideramos que la capacitación se sustenta en una filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa y que responde a una manera de pensar y entender el medio social, laboral y familiar en que éste se desenvuelve, entonces podríamos decir que la necesidad de capacitar y adiestrar al personal, debe considerarse como una de las áreas de responsabilidad del Psicólogo, ya que su objetivo es lograr el desarrollo óptimo tanto del elemento humano como de la industria.

Hogo

EL PSICOLOGO EN EL AREA INDUSTRIAL

El crecimiento de la industrialización en todo el mundo ha sido parte fundamental para el desarrollo social, económico y político de cada país, nación o estado, dicha industrialización ha sido diversificada según lugar y tiempo ya que ha pasado por distintas etapas de desarrollo, una de las características primordiales de la industria es la producción, ligada principalmente al recurso humano; sin embargo en la Revolución Industrial es cuando se desarrolló el interés por incrementar y mejorar el maquinismo coadyuvando a un mejor crecimiento en la industria, sin importar el valor o significado del hombre como individuo sino, como un objeto de explotación, derivándose de esto, una situación completamente inconforme por parte de obreros.

Bajo tales circunstancias que prevalecieron poco después de la revolución industrial, hizo su aparición una nueva corriente de producción llamada Taylorismo, su creador, Frederick Taylor que de los años 1880 a 1915 realizó una serie de estudios que contemplaban tanto al trabajador como el ambiente físico, con el objetivo de lograr un mejor ajuste entre ambos, incrementando de esta manera su productividad, y eficiencia en los trabajadores, sin que existiera un incremento en el gasto de energía de cada trabajador. Para el logro de tal ajuste se consideraron tres principios básicos que fueron: 1) seleccionar los mejores hombres para el trabajo, 2) instruirlos en los movimientos más económicos que debían aplicar a su trabajo, y 3) dar incentivos en forma de salarios más altos para los mejores trabajadores.

A pesar de que Taylor no era psicólogo, sus investigaciones fueron primordiales para la iniciación de la Psicología Industrial, ya que desde entonces

ésta fué considerada como el área que se orienta al estudio del comportamiento del hombre en actividad productiva. Posteriormente se realizaron estudios por parte de otros investigadores que dieron también auge a la Psicología Industrial.

En México la Psicología Industrial es muy reciente, apareció más o menos después de los años sesentas, que es cuando empieza a definirse el carácter profesional del Psicólogo (Gutiérrez ; en Urbina, 1989). En este ámbito se ha tenido un gran desarrollo, mismo que ha resultado en la apertura encontrada para diferentes y mayores posibilidades de acción. El psicólogo que trabaja en escenarios laborales debe ser competente; a partir de su formación metodológica, para contribuir en la solución de problemas específicos como: la creación de nuevos ambientes de trabajo, captar, seleccionar y canalizar al personal, asegurar la actualización, capacitación y adiestramiento del mismo, evaluar y definir puestos, prevenir los accidentes y mejorar la seguridad en el trabajo, facilitar las relaciones humanas, la motivación del personal, la comunicación, diseño de formas de organización modernas y funcionales, así como la calidad, efectividad y productividad.

La Psicología ha integrado nuevos elementos a través de los años por lograr ser ciencia. Es en el siglo pasado y en éste cuando adquiere independencia y comienza a generar sus propios conceptos. Varias corrientes dentro de la Psicología han definido objetos de estudio y técnicas diferentes para abordar sus temas; cada postura surge en un marco histórico especial como respuesta a los requerimientos planteados, tratando de progresar para alcanzar a las demás ciencias y fundamentar su sentido social. El área relativamente nueva de la Psicología es la que toma en cuenta los aspectos de la Industria, misma que pretende mantenerse a la par de los avances tecnológicos y productivos en la vida del hombre explicando y dando posibles soluciones a los eventos personales y sociales .

Se ha dicho que el objeto de estudio de la Psicología es la conducta humana y que el psicólogo dentro de la industria trata de conocer cómo se manifiesta dicho comportamiento en situaciones laborales, un psicólogo que se ocupa de la conducta en el ambiente laboral está interesado en crear circunstancias óptimas para la utilización de recursos humanos de la organización, en los problemas complejos de la productividad y de la ejecución del trabajo, del aprendizaje, de la adquisición de destrezas, de la motivación, de los efectos de los diferentes incentivos, de la seguridad física, de la salud mental, de las necesidades de los empleados de acuerdo al desarrollo y actualización de sus actividades. Por ello la Psicología ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y adiestramiento del personal dentro de las empresas públicas y de iniciativa privada.

De acuerdo a Shein (1982)

La función del ^{es} Psicólogo Industrial ha sido contemplada de la siguiente manera (Shein, 1982):

y redefiniente
a).- Selección de personal.

Una de las actividades que desarrolla el psicólogo en las organizaciones es la selección y colocación de empleados. La selección es un proceso que implica elegir para su contratación a un conjunto de aspirantes del total disponible en un momento dado. La selección eficiente es un proceso sistemático en el cual los elegidos se escogen bajo la suposición de que tienen mayores posibilidades de ser mejores empleados que los rechazados. El psicólogo debe asegurarse de que esta suposición sea realmente válida y que la elección del empleado idóneo sea resultado del empleo de instrumentos y procedimientos sistemáticos y objetivos, en lugar de juicios subjetivos.

El objetivo principal de la selección de personal en una empresa es el emplear a su máximo las capacidades e intereses de los empleados, por lo cual la función selectiva es predictiva en cuanto que intentar predecir entre quiénes

pueden hacer el trabajo y quiénes no pueden hacerlo ; entre quiénes pueden aprenderlo y quiénes no pueden, entre quiénes tendrán integración, moral y productividad en el trabajo y quiénes no las tendrán, en fin elegir a la persona más calificada para desempeñar un puesto. Para realizar la predicción del comportamiento futuro de una persona en el desempeño de su trabajo se hace uso de diversos predictores como son: la entrevista y las pruebas psicométricas. El éxito del proceso depende de la efectividad de estos predictores, así, mientras más válido sea un instrumento de selección mayor será su utilidad; la meta de usar un instrumento no es llegar a la perfección, sino alcanzar un mejor porcentaje de aciertos.

esto es

Respecto al reclutamiento, Hawk (1986), lo define como el abastecimiento efectivo, oportuno y económico de los puestos vacantes., los propósitos del reclutamiento son buscar, evaluar, obtener aprobación, colocar y orientar a los nuevos empleados para que ocupen los puestos requeridos para conducir eficazmente el trabajo de una organización.

Consideramos que la selección y el reclutamiento tienen que ir aunados ya que ambos conforman la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno, tal y como lo señala Hawk (1986).

El trabajo del psicólogo en reclutamiento y selección de personal ha evolucionado acorde a las necesidades en las organizaciones, sin embargo, en la actualidad es importante realizar una implementación y transformación de conceptos que deben manejarse en las organizaciones, desde el alto ejecutivo hasta los empleados de bajo rango, conceptos tales como calidad, productividad, competitividad, desarrollo, etcétera, así también se deben unificar los objetivos de la empresa con los del departamento de recursos humanos, y desarrollar nuevas alternativas y formas de reclutar y seleccionar personal.

b).- Motivación humana.

Para entender las relaciones con y entre las personas es necesario por lo menos un conocimiento mínimo de la motivación de su comportamiento. La tarea del psicólogo es descubrir las condiciones existentes en el medio laboral y que da como resultado la motivación de los empleados, tomando en cuenta las diferencias individuales y aplicando los principios de la motivación humana, para sugerir las posibles modificaciones y maximizar el desempeño; así como la realización de los empleados, disminuir los índices de rotación y ausentismo.

El psicólogo estudia la correspondencia entre satisfacción y niveles de eficiencia; la influencia de los factores motivacionales que aumentan la voluntad y la habilidad humana; identifica, mide, explica y predice el comportamiento tanto individual como grupal y diseña estrategias de intervención de acuerdo a las necesidades particulares de cada grupo e individuo.

c).- Evaluación de personal.

La evaluación es un proceso que realiza el psicólogo con la finalidad de contemplar hasta que punto se alcanzan los objetivos establecidos (Carapia y Ortíz 1989; en Regalado 1994.). Dicho proceso debe llevarse a cabo de manera permanente en las actividades que realiza el psicólogo empleando para este fin diversas estrategias tales como: Registros, que consisten en observaciones realizadas en el momento en que se lleva a cabo cada actividad. Tareas, que son revisadas en cada sesión, con la finalidad de involucrar al participante. Participación, la cual se toma en cuenta de manera personal en cada sesión. Escalas que midan el grado preciso sobre los puntos de vista de una persona hacia un tema. Mediante la evaluación de la conducta laboral de los sujetos antes del tratamiento (pretest) y después de éste (postest), se puede comparar el cambio de la conducta de los sujetos. Tales estrategias permiten establecer el punto de partida de la intervención, los avances que se logren a través de esta ó el resultado final de la misma. *Questionario*

El psicólogo en capacitación identifica conductas de los empleados que pudieran restringir el desempeño y las que no ejercen efectos sobre el rendimiento. El psicólogo estudia las relaciones entre los individuos que laboran en la organización; la actitud hacia el trabajo y las posibles áreas de conflicto entre los empleados.

El psicólogo de Iztacala cuenta con las habilidades necesarias para la elaboración de los instrumentos de evaluación que le permitan obtener la información precisa de las necesidades a las que se enfrenta, a través de un estudio sistemático de las conductas a evaluar.

d).- El Psicólogo en la implementación de la Calidad.

La adopción de nuevas políticas en las empresas ha generado una preocupación real de fomentar hábitos en el personal, que compartan intereses con la empresa y cubran de manera mutua sus necesidades, siempre que se oriente hacia la modificación del comportamiento de las personas que componen la empresa por medio de una nueva serie de valores que les permitan desarrollar y mejorar el desempeño de sus actividades.

Es precisamente en este punto del proceso del mejoramiento de calidad donde se requiere la intervención de profesionales que conozcan y manejen programas de modificación conductual cognitiva, que apoyen de manera directa a esta exigencia organizacional.

Es el psicólogo, el profesional que puede lograr cambios significativos, haciendo sentir al trabajador parte importante de la organización y trascender más allá en aspectos de carácter personal y de la propia calidad de vida. Un trabajador satisfecho será una persona más sensible, con una decisión bien consolidada y un firme deseo de participar en el cambio.

La capacitación es un concepto que tiene mucho que ver con la calidad o viceversa. Entendemos que la calidad es un valor que genera actitudes y comportamientos permanentes en el trabajo; es una manera de ser y de pensar. El proceso de la calidad indica cambios, brinda apoyo para decidir qué hacer, qué dejar de hacer y a qué dar prioridad; por su parte la capacitación tiene como principios básicos el promover el desarrollo integral del personal y de la empresa; así como lograr un conocimiento técnico especializado necesario para el desarrollo eficaz del puesto. (Garibaldi, 1993 citado en: Regalado, L. 1994. Pág. 21).

Como podemos observar, ambos procesos tienen como finalidad en primer lugar el desarrollar en el individuo una serie de conocimientos y habilidades para lograr un mejor desempeño laboral dentro de la organización. La calidad no sólo se relaciona con el proceso técnico de la producción sino básicamente con el trabajo de las personas, razón por la cual consideramos que son conceptos muy relacionados en cuanto a sus definiciones. Son los conocimientos relativos a los procesos y equipos; su dominio intelectual del medio y de la forma en que se realiza el trabajo; su capacidad de análisis y su creatividad lo que finalmente concluye en productos de servicios de calidad.

e).- Capacitación de personal.

La capacitación del personal es una función asignada al psicólogo pues éste posee elementos teóricos y metodológicos que conllevan a un resultado satisfactorio de la organización. De manera general, un psicólogo inmerso en el área industrial, intenta crear circunstancias adecuadas para la utilización del recurso humano en la organización.

Por ser la capacitación el tema central del presente trabajo, a continuación trataremos específicamente la función que desempeña el psicólogo dentro de esta área.

FUNCION DEL PSICOLOGO EN LA CAPACITACION:

Es un hecho que existe la necesidad por parte de las organizaciones de contar con psicólogos capaces de resolver su problemática. " Los psicólogos que se especializan en Psicología Organizacional son requeridos para que elaboren pruebas especiales para la selección y clasificación de personal, traten problemas morales, confeccionen programas de adiestramiento para trabajadores y presten otros servicios. En realidad el psicólogo puede tratar cualquier

problema organizacional en los que intervengan factores humanos" (Whittaker, 1985).

El psicólogo de Iztacala esta formado en base a un plan de estudios modular que correlaciona los aspectos teóricos, experimentales y aplicados del análisis conductual en las áreas de investigación, social, educativa, clínica y educación especial. Por definición del currículum queda excluida la Psicología organizacional abordándola únicamente cuando el temario hace alguna referencia o cuando por iniciativa personal de algún profesor se aborda el tema, formalmente no se incluye en el perfil del psicólogo. La carrera de Psicología en Iztacala no sólo tiene la oportunidad sino el compromiso de responder a los cambios que se realizan constantemente en la sociedad, asimilando en consecuencia los cambios para la enseñanza. El conocimiento está, falta aprovechar las posibles aplicaciones, incluyendo en el plan de estudios las áreas, como Psicología Organizacional, la cual tiene un gran impacto social.

Debido a que las organizaciones tienen en el factor humano su recurso más valioso, es imprescindible adecuar las características en cuanto a las habilidades y conocimientos del elemento humano, del puesto que está o va a desempeñar, surgiendo de esta manera la necesidad de capacitar y adiestrar al personal, siendo éstas las áreas de responsabilidad del psicólogo en cualquier ámbito industrial, logrando así el desarrollo óptimo tanto en la industria como en el elemento humano que está a su disposición.

Es el psicólogo quien realmente posee los conocimientos necesarios para la elaboración de los programas de capacitación ya que la instrucción por otros profesionistas, se reduce únicamente a proporcionar contenidos temáticos, siendo el psicólogo el que elabora los contenidos del curso, diseña la secuencia del mismo, elige las técnicas apropiadas, el material de apoyo y rescata los elementos que se conjugan en la dinámica de grupo en todo proceso de capacitación. *La individualidad del trabajador.*

Se considera que la actividad profesional básica del psicólogo en la Capacitación se orienta hacia la promoción del desarrollo de los seres humanos, a través de reeducar con base en la realidad, sus patrones de conducta, así como de optimizar sus funciones según el campo en que se desempeña.

Al aprovechar los potenciales se acrecenta y promueve la productividad, la creatividad, la libertad y la autorrealización. Lo anterior brinda la posibilidad de satisfacer las propias necesidades y de tomar conciencia y responsabilidad de las necesidades de los demás.

Cerda y Núñez (1993) señalan que las principales funciones del psicólogo dentro de la capacitación y el Adiestramiento se encuentran las siguientes:

1) Detección de necesidades específicas de cada área en la ejecución de sus tareas.

El primer problema que se plantea al psicólogo es hacer un balance de necesidades en las diferentes áreas de trabajo. A partir de este balance determinará cuales son las que se traducen en necesidades de capacitación. A la vista de tales necesidades es preciso, tener clara visión de las posibilidades, teniendo en cuenta los medios y el tiempo de que disponga.

2) Evaluación de la situaciones y áreas en las que se requiere apoyo en términos de la capacitación del personal.

Posteriormente el psicólogo tiene la tarea de realizar una evaluación que le permita efectuar un diagnóstico de lo que se quiere y puede hacerse, determinando con esto la estrategia de intervención, es decir, la elaboración de un plan de capacitación y desarrollo. A partir de dicha información, el psicólogo establece los objetivos y el contenido del programa así como las características de los participantes para organizar adecuadamente las condiciones de la capacitación, además de los materiales adecuados en cada situación (seleccionará las técnicas de capacitación; éstas se han de determinar según los fines que se persiguen, ya sea que se trate de incrementar conocimientos, desarrollar habilidades o modificar actitudes.).

3) Programación, ubicación general del momento, condiciones y situación para realizar el proceso de instrucción (calendarización y obtención de recursos de apoyo).

El psicólogo debe realizar la programación en cuanto al tiempo (número de sesiones y duración de cada una) que se tomará en la impartición de los cursos de capacitación. Elegirá y describirá el escenario en el cual se llevarán a cabo las actividades, tomando en cuenta el mobiliario, la iluminación, la ventilación etc., es decir, todos los elementos que de alguna manera puedan permitir el éxito de la capacitación.

4) Desarrollo, es decir, propiamente la implementación del programa y ejecución del mismo, desde su inicio (Inauguración) hasta su final (Clausura).

En este paso es donde el psicólogo tiene una gran participación, ya que es el responsable de llevar a cabo cada una de las sesiones establecidas, empleando todas las habilidades con las que cuenta para que los cursos surtan el efecto que se espera en los participantes. Es el psicólogo sin duda, el profesionista que debe encargarse de la capacitación, ya que es él quien tiene la capacidad de proporcionar un especial sentido de comprensión humana, para ver a las personas como seres humanos antes de verlos como sujetos de capacitación; tal y como se mencionará al finalizar el presente capítulo.

5) Evaluación de la capacitación.

El psicólogo deberá evaluar a los participantes para valorar el grado de aprendizaje que obtuvieron, aplicando instrumentos de evaluación, como cuestionarios escritos, debido a que existe la necesidad de todo programa de capacitación de contar con un sistema más adecuado de control, con el que se pueda evaluar en forma objetiva la medida en que se satisfacen las necesidades de la empresa y hasta qué punto se alcanzaron los objetivos fijados.

6) Seguimiento: post-evaluación del desempeño de los participantes en un evento, estableciendo una comparación entre su desempeño antes y después de la implementación del programa de capacitación.

Sin embargo, aún cuando la capacitación es uno de los factores principales para lograr bienestar en el empleado y la empresa; coadyuvando en el primero a su autorrealización y en la segunda la productividad, algunas empresas mexicanas capacitan por capacitar y no han tomado a la capacitación con seriedad y profesionalismo las causas pueden ser múltiples, y entre estas se encuentran las siguientes según Mejía (1993):

a) Falta de conocimiento en el personal técnico, responsable de esta actividad.

b) Poco personal en el Departamento de Capacitación.

c) Mínimo interés y apoyo de los niveles Directivos; a lo cual podríamos agregar la falta de apoyo material y económico para realizar el proceso de capacitación tal y como debe realizarse.

El proceso de Capacitación constituye sin duda alguna, un hecho significativo para la vida actual del país, al grado que se ha considerado como una de las actividades indispensables para favorecer el desarrollo socioeconómico de México y es ahora más que nunca el vínculo concreto por cuyo conducto el desarrollo de nuestro país tanto económico como social y tecnológico, pueda realizarse, de ahí que los diferentes profesionistas que participan en este proceso, ha de plantearse como misión básica la de promover su ejecución adecuada.

EL PERFIL DEL PSICOLOGO EN LA CAPACITACION

En las primeras civilizaciones responsabilizaban de la tarea de entrenamiento vocacional al padre, motivo suficiente para que se encargara de instruir a sus hijos en un determinado oficio. Asimismo se dice que la existencia del aprendiz en tiempos antiguos trascendió en las colonias americanas y que a raíz de los años cuarentas las necesidades planteadas por la Segunda Guerra Mundial, la industria requirió la ayuda para consolidar la solución de problemas que afectaba su producción. Se reconoció que la falta de habilidades para la supervisión y el manejo de los trabajadores era una de las limitantes más importantes, razón por la cual se desarrolló el concepto de utilizar a la gente al máximo. De esta forma tuvieron lugar en la industria diferentes funciones que fueron de la instrucción de oficios al manejo del personal y posteriormente a la supervisión, como medidas para obtener mayor y mejor producción. Finalmente se sumó la tarea del entrenamiento y se desarrollaron programas para los supervisores y trabajadores.

Ramírez (1985) menciona que actualmente cada instructor debe ser un maestro de los conocimientos que desee impartir, de tal forma que el entrenamiento salve las rutinas y se convierta en una labor activa y dinámica.

En esta época moderna de grandes y constantes cambios económicos, políticos, sociales y culturales dentro de las industrias, el psicólogo debería ser el profesionista más indicado para tomar el rol de instructor de capacitación en la industria. Sin embargo; a través de la revisión teórica que se ha realizado para la elaboración de la presente investigación, hemos logrado constatar que el psicólogo aún no cuenta con un perfil específicamente definido en el área de la capacitación, ni tampoco se han establecido cuáles son las necesidades en cuanto a su incidencia en la misma, provocando de esta manera que cualquier otro profesionista (administradores, pedagogos, sociólogos, antropólogos, etc.) incursionen en la impartición de la capacitación, dejando de lado todas las habilidades que puede emplear el psicólogo en esta área. Es por esto que en el presente capítulo pretendemos establecer a grandes rasgos el perfil del psicólogo en el área de la capacitación, destacando la importancia que tiene su participación específicamente en cuanto al trato directo y personalizado con los individuos pertenecientes a la organización.

Es requisito que los psicólogos que capacitan cuenten con las siguientes características Mejía (1993) :

a) Que sea auténtico. Mostrarse tal y como es, el que proyecte ser él mismo le permite tener la confianza de los participantes del curso.

b) Que sea empático. Le permite entender al participante en el momento que este expresando una idea, además de que acepta la expresión de sus sentimientos.

c) Que tenga capacidad para establecer buenas relaciones en los participantes del grupo. Deberá fomentar la buena disposición y entusiasmo siendo sencillo y cordial, para que exista mayor confianza y seguridad entre los participantes del curso, logrando al mismo tiempo un clima agradable.

d) Que mantenga una postura adecuada. Que no demuestre con su postura cansancio, aburrimiento u otras impresiones o actitudes similares, que fácilmente se proyecten hacia el grupo, siempre con resultados negativos.

e) Que manejen expresión verbal clara, y precisa. Primeramente, al hablar debe dirigirse ante el grupo tanto con la voz como con la mirada, comunicando claramente con palabras sencillas, lo que quiere expresar, de lo contrario puede propiciar desconfianza e inseguridad.

f) Que sea responsable. Esto le permite aclarar dudas en los participantes y reforzar los conocimientos adquiridos.

Gago (1987) afirma que dentro del perfil son decisivas las actitudes del Psicólogo, por lo que éste debe tener en cuenta que es un adulto igual que los participantes, y que como ellos está sujeto a la influencia del grupo, por tanto es indispensable que el Psicólogo tenga disposición para convivir con los participantes y se interese auténticamente con ellos, esto ayuda a lograr un ambiente de trabajo propicio para impartir la Capacitación.

En cuestión de conocimientos, el psicólogo para desempeñarse en el área de Capacitación y Desarrollo, según Flores (1990) debe contar con los siguientes: Proceso de Capacitación; Detección de Necesidades de Capacitación; Diseño, Evaluación y Seguimiento de Programas; Diseño y Coordinación de cursos; Impartición de cursos; Aspectos Legales de la Capacitación; Elaboración de Materiales didácticos; Proveedores de la Capacitación; Comisiones Mixtas; Manuales de Capacitación; Controles administrativos para entrega de certificados de participación, avances en los programas de capacitación, modificaciones, registros; Intercambio tecnológico para la capacitación; Conocimiento de las filosofías a la excelencia y calidad total;

Manejo de procesador de computadora ; Inventario de Recursos Humanos
Planeación de vida y carrera; Clima Organizacional; Eventos para el personal
(deportivos, culturales, recreativos, conferencias a familiares del personal);
Desarrollo Organizacional; Manejo de Grupos; Inducción al personal, etc. No
obstante, el Psicólogo puede desarrollar otros más de acuerdo a las
circunstancias que se le presenten dentro del ámbito laboral, ya que en la
actualidad se debe preocupar por desarrollar estrategias que deben ir
encaminadas a la función de la obtención cada vez mayor de la calidad en
cualquier área que se le requiera.

En la medida ^{en la medida} que el psicólogo cuente con los conocimientos y
características mencionadas en el presente capítulo, se podrá enfrentar ante el
reto de capacitar eficientemente a los trabajadores que formen parte de una
organización colaborando en gran parte en el mejoramiento del ambiente de
trabajo, disminución de inasistencias e impuntualidad, en cantidad y calidad de
producción de servicios, disminución de accidentes de trabajo y particularmente
en la modificación de su esquema conductual, que sin duda debe ser observado
a través del cambio de actitudes.

LA CAPACITACION EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

"El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es un organismo descentralizado de carácter tripartita y tiene como misión el garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales para el bienestar individual y colectivo, dicha misión se lleva a cabo a través de prestaciones médicas, económicas y sociales" (Revista solidaria, 1995.pág.4).

Las prestaciones médicas tienen como objetivo lograr un estado de salud físico y mental adecuado; comprenden la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades. Este tipo de prestaciones se logra tanto en los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, como en las no profesionales y de maternidad. Los servicios que se otorgan en este rubro son asistencia médica y quirúrgica; hospitalización y transporte en ambulancia, asistencia farmacéutica, y aparatos de prótesis y ortopedia.

Las prestaciones económicas tienen por finalidad proveer medios de subsistencia, proporcionando substitutos de salario del trabajador, en cuanto este por alguna razón (Incapacidad, desocupación o muerte) pierde oportunidad de trabajador o bien cuando disminuye sus facultades y por lo tanto su capacidad de trabajo. Así, el IMSS proporciona seguros de Invalidez, Vejez, Cesantía en edad avanzada y muerte.

Las prestaciones sociales que proporciona el IMSS, se pueden dividir en 7 rubros: los referentes a la salud, alimentación, vestido, vivienda, educación, trabajo y recreación. Y es en el artículo 234 de la Ley del Seguro Social donde se establece que las prestaciones sociales se proporcionan mediante programas de: a) promoción de la salud, a través de cursos y de medios masivos, televisión,

radio, etc., b) educación higiénica, materno infantil, sanitaria y de primeros auxilios, c) mejoramiento en la alimentación y en la vivienda, d) impulso y desarrollo de las actividades culturales y deportivas en general, e) regularización de estado civil, f) cursos de adiestramiento técnico y de capacitación para el trabajo, a fin de lograr la superación del nivel de ingreso de los trabajadores, g) centros vacacionales y de rehabilitación para el trabajo, h) superación de la vida en el hogar, a través de un adecuado aprovechamiento de los recursos económicos, de mejores prácticas de convivencia y de unidades habitacionales adecuadas, i) establecimiento y administración de velatorios, así como otros servicios similares, j) y demás programas útiles para la elevación del nivel de vida individual y colectiva.

Retomando el punto f, hay que resaltar que dentro del IMSS la capacitación es considerada como uno de los elementos integrantes del bienestar social, ya que va a permitir al trabajador acceder a un nivel mejor de vida, por lo que ésta necesita una cuidadosa orientación hacia fines específicos; debe proporcionar a los trabajadores la oportunidad de aumentar sus conocimientos, habilidades y vocación de servicio dentro de su área laboral. La capacitación ha evolucionado a través de los años buscando siempre proporcionar múltiples beneficios al mayor número de sus empleados y es la Dirección General quien ha establecido a la capacitación como una de las acciones prioritarias para la modernización del Instituto; derivado de esto, dichas acciones tienen como propósito promover la superación personal, la actualización de conocimientos, y la concientización de la mística de servicio de los trabajadores para atender con calidad las necesidades de los derechohabientes.

ANTECEDENTES

Desde 1962 el IMSS, a través de su Jefatura de Servicios de Prestaciones Sociales, inició una serie de acciones orientadas a participar en la formación cuantitativa y cualitativa de los recursos humanos que demandaban las constantes innovaciones tecnológicas para la producción.

Los Centros de Seguridad Social y Capacitación Técnica distribuidos en toda la República Mexicana son el fruto tangible de este esfuerzo continuando a través de las diferentes administraciones del Instituto; asimismo, es importante destacar que el 30 de Octubre de 1978 las unidades operativas, el personal docente y los cursos de capacitación y adiestramiento, obtuvieron de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la autorización y registros correspondientes a que se refieren los artículos 153 apartado "C" y "P" de la Ley Federal del Trabajo.

Actualmente en el artículo 1 del Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del IMSS se menciona que en cumplimiento de la Fracción XIII del apartado "A" del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la fracción XV del artículo 132 y el artículo 3 Bis de la Ley Federal del Trabajo, el IMSS se obliga a organizar permanentemente cursos de capacitación y adiestramiento para sus trabajadores; conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, informando de ellos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Consecuentemente, todas las dependencias del Instituto se sujetarán a lo dispuesto en dicho reglamento.

Respecto a los artículos de mayor aplicación contenidos en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del C.C.T., se encuentran los siguientes:

"Artículo 25.- De los derechos de los trabajadores:

a) Recibir la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación que les permita elevar su calidad de vida y productividad.

b) Recibir constancia de aprobación.

c) Solicitar y recibir manuales e instructivos que requieran para actualizarse.

d) Solicitar revisión de exámen de capacitación promocional.

e) Recibir de su área de adscripción las facilidades necesarias para asistir a las actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación.

f) Ser considerados en los programas de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación como instructor, sinodal o asesor.

g) Recibir la inducción al área y al puesto.

h) Cuando el trabajador considere tener los conocimientos suficientes para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad y aprobando el examen de suficiencia." pág.301

"Artículo 26.- De las obligaciones de los trabajadores:

a) Presentarse con puntualidad a la hora y lugar que se señale en los programas correspondientes, debiendo asistir y permanecer el tiempo completo de su realización.

b) Atender las indicaciones de los instructores que impartan la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación y cumplir con los programas respectivos.

c) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia todas las actividades que impliquen en desarrollo de los cursos de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación.

d) Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos correspondientes." pág.302

"Artículo 27.- Los cursos de capacitación y adiestramiento en el trabajo, de capacitación promocional y de cambio de rama se efectuarán dentro de la jornada de trabajo." pág.302

"Artículo 28.- Se dará constancia con el resultado obtenido en los cursos de capacitación promocional, al participante que haya alcanzado calificación mínima aprobatoria de 70 puntos." pág.302

"Artículo 29.- Se darán constancias de habilidades laborales a los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos normados para la capacitación." pág.303

Estos artículos son los más retomados, debido a que aún existe personal que no quiere asistir a los cursos de capacitación y adiestramiento; consideran que es sólo pérdida de tiempo.

Por otro lado, debemos mencionar que el IMSS define a la capacitación como el proceso educativo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo individual de los trabajadores del Instituto. Y el adiestramiento son todas aquellas acciones encaminadas al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador, en el manejo de equipos e instrumentos con el propósito de incrementar la calidad y eficiencia en su puesto de trabajo.

Para los efectos y aplicación del Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del Instituto Mexicano del Seguro Social (1993-1995), se consideran cuatro tipos de capacitación:

I.- Capacitación y Adiestramiento a personal de reciente contratación, que comprende la enseñanza sobre conceptos generales de la doctrina, organización y funcionamiento del Instituto y del Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, ordenamientos legales que rigen sus relaciones, así como los conocimientos básicos de la operación de las áreas de trabajo en donde han sido contratados;

II.- Capacitación y Adiestramiento en el trabajo, que comprende la enseñanza sobre conocimientos técnicos e instrumentales necesarios, así como los procedimientos, método y sistemas de trabajo conforme a la categoría y centro de trabajo para el cual presta sus servicios el personal a capacitar.

III.- Capacitación y Adiestramiento al personal del Instituto para estar en posibilidad de ocupar una plaza laboral superior, que comprende la enseñanza sobre conocimientos técnicos instrumentales, métodos y sistemas de trabajo en las categorías a desempeñar.

IV.- Capacitación y Adiestramiento para cambios de rama, siendo estos movimientos temporales o permanentes que implican variación en la adscripción, categoría, horario o turno.

La aplicación de estos cuatro tipos de capacitación es determinante para el logro efectivo del desarrollo y desempeño del trabajador en su puesto, además de que tiene la oportunidad de ascender a otro puesto con mayor facilidad y que le permite a nivel de desarrollo personal poseer una mayor confianza y seguridad al realizar sus funciones dando como resultado que la cantidad y calidad del servicio sea eficiente de acuerdo a las necesidades de su puesto o categoría.

Como se ha referido con anterioridad, es esencial la aplicación de la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación, por lo que se requiere de un proceso que contenga los lineamientos para la efectividad de la misma y así dar cumplimiento a los requerimientos que establece la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

PROCESO

Las acciones trascendentales que la Dirección General del IMSS ha emprendido para ubicarse en el cambio de modernización que vive el país, necesariamente implica que todos y cada uno de los que forman parte de un

área de trabajo, deben participar en el incremento de los niveles de calidad y productividad que les permita alcanzar un record de eficiencia y eficacia. En este sentido se entiende la eficiencia como la realización efectiva y oportuna de los objetivos, y la eficacia como el logro de los objetivos. Cabe mencionar que en el primer aspecto, el Instituto ha dejado constancia de ello dentro del sector salud; en cuanto a la eficacia no obstante lo logrado, es necesario fortalecer los recursos humanos a través de la capacitación para otorgar a la población usuaria servicios de calidad. Esto no sería posible si no partimos de considerar al personal, como una fuente de inteligencia y capacidad creativa, en bien de la Institución y de sí mismo.

Por lo anterior, el IMSS ha creado el sistema IMSS CAPACITACION, este sistema establecido como acción prioritaria para la modernización del Instituto, ha considerado la capacitación como una herramienta administrativa cuyo propósito es promover la superación personal, la actualización de conocimientos y la concientización de la mística de servicio. Dicho sistema está orientado a la optimización en el rendimiento de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, coadyuvando con ello al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y lograr satisfacciones en el logro de la tarea y por ende un mejoramiento de la imagen institucional.

El sistema IMSS-CAPACITACION se diseñó bajo el siguiente esquema:

El subsistema de apoyo, que consiste en el soporte técnico y los instrumentos requeridos para la detección de necesidades de capacitación, programación y presupuestación. Es decir, los insumos necesarios del sistema.

El subsistema de operación, lo integran los diferentes tipos de capacitación y desarrollo con los procedimientos relativos para su ejecución.

El subsistema de control, consiste en la retroalimentación permanente de los resultados obtenidos a través de los instrumentos de control, considerando los recursos humanos, financieros y materiales destinados a la capacitación, así como la adopción de medidas correctivas.

En sí, este sistema integra los procedimientos para la planeación, presupuestación, operación y control de las acciones de capacitación, adiestramiento y desarrollo; por tanto podemos considerarlo como el marco de referencia para la aplicación del proceso de capacitación.

En el estado de México el Departamento Delegacional de Personal y Desarrollo, a través de la Oficina de Selección y desarrollo lleva a cabo el proceso de capacitación empleando la siguiente metodología:

1.- Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

Está orientada a precisar las limitaciones y carencias reales del personal en relación con su puesto de trabajo y su potencial de desarrollo, que pueden satisfacerse mediante acciones de capacitación. Para la DNC las áreas involucradas deben basarse en los conocimientos, habilidades y actitudes contenidas en el perfil de la categoría, para llevarse a cabo este paso se utiliza el formato Sistema IMSS Capacitación (SIC 02) Ver anexo 1.

2.- Programación.

Se programan los cursos y/o actividades de capacitación y adiestramiento en el puesto; desarrollo directivo y habilitación de instructores, de acuerdo a los resultados de la DNC, la programación se realiza semestralmente.

3.- Control.

Los Departamentos Delegacionales son los responsables de vigilar el cumplimiento de los cursos y/o actividades programadas. Para reportar el avance y control de éstos se elabora el formato SIC 03 (Ver anexo no.2).

4.- La evaluación se realiza al término de cualquier curso o actividad a través del formato SIC 05 (Ver anexo no.3).

Para el cumplimiento de dicho proceso las tareas son realizadas por las secciones que componen la Oficina de Selección y Desarrollo, entre ellas se encuentran:

1.- La Sección de Planeación y Evaluación, la cual imparte dos tipos de capacitación:

a) Capacitación y desarrollo para directivos, el cual tiene como finalidad promover el enriquecimiento del trabajo y sirve como medio para incrementar la satisfacción. Los cursos y actividades dirigidas a este universo, se basan en la DNC.

b) **Habilitación de instructores**, primeramente se considera instructor técnico habilitado a todo aquel trabajador que haya acreditado el curso de didáctica básica y realice funciones docentes, además de su trabajo habitual. El curso de **Habilitación de Instructores** se imparte en un aula con una duración mínima de 40 horas, cuyo contenido comprende: 1) nociones generales de teoría didáctica, 2) análisis del material didáctico para impartir y c) aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Para tener derecho a la constancia de instructor técnico habilitado se deberá cumplir con el 80% de asistencia al curso y con promedio mínimo de 75 puntos de las evaluaciones final y práctica.

2.- La sección de Selección de Nuevo Ingreso, sólo imparte un tipo de capacitación:

a) **Capacitación Selectiva.**

Los aspirantes a ocupar una categoría autónoma y de pie de rama, reciben esta capacitación con carácter obligatorio. Y se imparte únicamente a las categorías de asistente médica, manejador de alimentos, técnico polivalente, auxiliar de farmacia, oficial de puericultura, auxiliar de servicios básicos, auxiliar

de servicios básicos, auxiliar de laboratorio y operador de servicios de lavandería; ya que desde el proceso de selección son categorías que no cuentan con aval académico.

Los programas generales para este tipo de capacitación están integrados por los tres módulos; integración a la misión institucional, seguridad e higiene, capacitación y adiestramiento técnico respectivamente.

Los criterios de aprobación de la capacitación selectiva es de 75 puntos en su evaluación final.

3.- La Sección de Gestión Operativa, imparte un sólo tipo de capacitación:

Capacitación y Adiestramiento en el puesto para el personal de base o confianza. Este tipo de capacitación está dirigido tanto a trabajadores de reciente contratación como a los que ya laboran en el Instituto. Los programas generales de este tipo de capacitación están conformados en tres módulos:

- a) Integración a la Misión Institucional.
- b) Seguridad e Higiene.
- c) Capacitación y Adiestramiento Técnico.

El criterio de aprobación es de 75 puntos en la evaluación final.

4.- La Sección de Eventos Especiales, misma que se ocupa de organizar y planear eventos tales como: los de reconocimiento de mérito Institucional por 20, 25 y 30 años de antigüedad de servicio al IMSS, reconocimiento a

jubilados, reconocimiento a instructores, ceremonia de bienvenida a personal de reciente contratación y servicio social.

La Oficina de Selección y Desarrollo es la fuente de la capacitación, en ella labora personal preparado profesionalmente, realizando en conjunto un trabajo multidisciplinario.

EL PSICOLOGO EN EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.

Los requisitos que establece el Contrato Colectivo de Trabajo (C.C.T.), celebrado entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, refiere que para ocupar una plaza de Psicólogo es necesario cumplir con lo siguiente:

" - Título profesional que requieran sus actividades específicas, expedido por una Institución oficial y registrado por la Dirección de Profesiones.

-- Conocimiento de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos.

--Conocimiento del Contrato Colectivo de Trabajo y reglamentos especiales de actividades, reglamentos de escalafón, reglamento interior de trabajo, requisitos, relaciones de mando, movimientos escalafonarios y actividades consignadas en el tabulador.

-- Comprobación de buenos antecedentes.

-- Condiciones físicas normales.

-- Edad de 25 a 45 años.

-- Haber aprobado el curso de capacitación de nuevo ingreso." (C.C.T., Catálogos, 1996. Pág.253 -260).

Respecto a las actividades que realiza el Psicólogo en el Instituto según el profesiograma del Contrato Colectivo de Trabajo, son las siguientes:

"Estudios psicológicos de asegurados y beneficiarios, aplicando pruebas y métodos estadísticos y de aptitud que se hayan seleccionado, de acuerdo con la técnica más avanzada, instituirá y vigilará tratamientos, cooperando para su mejor solución con los servicios de neuropsiquiatría, rehabilitación y médicos en general del Instituto. Auxiliará a los servicios de trabajo social en el estudio preventivo y en la reincorporación de los asegurados a sus labores, analizando las labores administrativas inherentes a su cargo, realiza e integra estudios psicodiagnósticos de asegurados y beneficiarios aplicando instrumentos para la aplicación de formulaciones psicodiagnósticas que servirán de base para su tratamiento y manejo posterior. Debiendo aplicar técnicas estadísticas en la interpretación y manejo de las pruebas, coparticipa en el equipo psiquiátrico multidisciplinario en la formulación de impresiones diagnósticos. Tratamiento de enfermos mentales y de rehabilitación. Desarrollo en la práctica de psicoterapia individual, de pareja, familiar o grupal. Participa en la aplicación de modelos de terapia de múltiple impacto asociado o no a psicofármacos. Participa en la evaluación del impacto psicológico de las acciones curativo rehabilitatorias tanto a mediano como a largo plazo. Desarrolla la psicología de enlace en módulos de primer nivel, en los Hospitales Generales de Zona y Hospitales de Especialidades, atendiendo a derechohabientes y beneficiarios en su lugar de adscripción en la consulta especializada de los servicios de salud mental, informará periódicamente sobre los resultados de la labor desempeñada, y realiza las labores administrativas inherentes a su cargo".(C.C.T.,Profesiograma. Pág. 150).

Consideramos que los requisitos que establece el C.C.T., para aspirar a una plaza de psicólogo, carecen realmente de un perfil específico del puesto a desempeñar, es por esto que es necesario establecer perfiles de puesto en cada área en que se desarrolla el psicólogo dentro del Instituto; es decir, tomar en cuenta tanto aspectos académicos como de personalidad que le permitan el logro eficiente de sus actividades. Por otra parte podemos observar que el papel

del psicólogo en la capacitación que se imparte en esta Institución no se encuentra establecido en el capítulo de profesiogramas del Contrato Colectivo de Trabajo, lo cual denota de alguna forma que aún no se reconoce el papel que desempeña el

psicólogo en el área organizacional, ya que es considerado como un psicólogo clínico o bien como psicómetra y nunca como capacitador e instructor o agente de cambio; permitiendo con esto la integración de diversos profesionales como antropólogos, sociólogos, administradores ó profesores en las áreas que corresponde al psicólogo desempeñar.

Aunado a lo anterior consideramos que la participación del psicólogo es necesaria en otros de los servicios que otorga el Instituto Mexicano del Seguro Social, tales como; Unidades de Medicina Familiar, Centros de Seguridad Social, Guarderías, Hospitales y Velatorios. Cabe mencionar que en algunos de estos la cobertura de personal es mínima y en algunos casos es nula.

CAPITULO 4**LA CAPACITACION COMO ALTERNATIVA PARA EL CAMBIO DE ACTITUDES.**

Al intentar abordar este tema es necesario considerar el concepto de la Administración, la cual se entiende como " un proceso o conjunto de procedimientos mediante los cuales es posible orientar eficazmente los recursos disponibles, ya sean técnicos, económicos, materiales o humanos, hacia la consecución o logro de un propósito", (IMSS, 1974, Pág.28) a partir de este concepto podemos inferir que: el elemento humano es uno de los factores indispensables para poder alcanzar un objetivo previamente especificado. Ahora bien, las relaciones humanas en una empresa tienen una repercusión sumamente importante, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo del trabajo desarrollado por el personal. Como podemos observar, no es posible, ni recomendable, que se pretenda administrar con resultados halagadores si se omiten ciertos principios o reglas que rigen la conducta humana, asimismo no se pueden obtener resultados satisfactorios si no se conoce la forma de evaluar y orientar los múltiples y complejos aspectos que ofrece el comportamiento de los trabajadores.

El término de las Relaciones Humanas, según Egglund, William y Moises (1979), se refiere a interacciones entre las personas, que pueden ser formales o informales; cercanas o distantes; emocionales o no emocionales. Las Relaciones Humanas se han considerado como el arte de utilizar la inteligencia y la comprensión, hay quienes consideran que las Relaciones Humanas son el arte de llevarse bien con los demás, y fundamentan el éxito o el fracaso de un individuo en la comprensión y la habilidad para desarrollar las relaciones humanas de una manera inteligente, con un pensamiento crítico, de estudio y de esfuerzo.

El Concepto de las relaciones humanas desde el punto de vista social, como lo define Alvarez (1977) es " ... el conjunto de principios que permite inducir conductas sociales adaptativas en los individuos que forman parte de grupos transitorios o permanentes..." Pág.23

Desde un enfoque psicológico Soria (1986) afirma que " ... las relaciones humanas constituyen un cuerpo sistemático de conocimientos, cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano dentro de las organizaciones. Su finalidad última es la de contribuir al logro de una sociedad más justa y satisfecha ...". Pág.38

Mediante estudios realizados en diversas disciplinas, por ejemplo, las relaciones humanas en el proceso administrativo de Hodgettes (1980), se ha llegado al conocimiento de que el desarrollo de las relaciones humanas, dentro del ambiente de trabajo, estriba esencialmente, en el establecimiento de condiciones y circunstancias que hagan surgir espontáneamente en el personal actitudes y reacciones de carácter positivo, lo cual forzosamente tiene que depender de una acción adecuada proveniente de la dirección.

Las investigaciones de carácter científico como las de Frederick Taylor (citado en: Fonseca A.1991) han revelado, entre otras cosas, que la satisfacción que el trabajador experimenta en su labor es un factor determinante en su productividad, y que esa satisfacción no solamente se deriva de los beneficios materiales que obtiene en su empleo, como son por ejemplo, mayores salarios y mejores prestaciones, sino también de que dicho empleo satisfaga sus necesidades o aspiraciones anímicas; siendo precisamente la actitud que él adopte, el factor que determina el grado en que esas necesidades resultan satisfechas.

Los estudios realizados por Elton Mayo en Hawthorne en los años de 1927 a 1935 marcaron el inicio para crear condiciones físicas más agradables, tales como mejorar la iluminación y ventilación, mejor disposición del equipo, simplificación de movimientos, etc. con el objetivo de reducir la fatiga, accidentes

y la pretensión de mejorar la productividad también. Sin embargo, las investigaciones científicas han descubierto que hace falta algo más que simples condiciones físicas, que es necesario conseguir una mejor integración del personal, para lo cual las actitudes juegan un papel fundamental.

En las relaciones humanas, existe como eje preponderante, las actitudes del personal, aspecto por demás importante, pues de su carácter positivo, o negativo, depende el que éstas se desarrollen en forma satisfactoria o problemática respectivamente. En un estudio realizado por Stagner, Rich y Britten (citados en: Velazquez C. 1991) se demostró que de la actitud que el personal tenga hacia su trabajo, dependerá la satisfacción que éste le produzca y por lo tanto si ésta lo es en alto grado, mayores serán las probabilidades de que trabaje con eficiencia. En psicología sabemos que la forma en que se experimenta un estímulo está determinada por la actitud que tenga el ser humano. Una misma situación puede ser experimentada por varios individuos de manera distinta, pues ella puede producir impactos diferentes, según la actitud que cada individuo tenga para esa situación o estímulo.

Desde el punto de vista empresarial Soria (1986), afirma que " ... las relaciones humanas constituyen un instrumento para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando estas últimas se identifiquen con las necesidades colectivas..." Pág.38. En un sentido subjetivo las relaciones humanas tienen como finalidad el desarrollo y perfeccionamiento humano, el cual también debería ser uno de los objetivos primordiales de toda organización.

Algunas investigaciones empíricas, entre ellas la de Fonseca y de Nova (1992), resaltan la importancia de las relaciones humanas. Diseñaron un programa de capacitación en relaciones humanas, con temas como la historia de las relaciones humanas, autoestima y sensibilización ante objetos y personas. El objetivo de la investigación fue determinar si dicho programa producía cambios en la conducta laboral de empleados con puestos administrativos. Para ello se realizó una detección de necesidades de capacitación, después se aplicó una evaluación en 12 conductas laborales. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios, debido a que los participantes habían mejorado sus conductas con el programa de capacitación.

Otra de las investigaciones, fue la realizada por Tinoco (1986), quien elaboró un programa de relaciones humanas con temas basados en el paquete de entrenamiento Aprendizaje Estructurado. La finalidad de esta investigación fue incrementar las habilidades sociales en 36 trabajadores del I.M.S.S. A todos se les aplicó al inicio y final del curso, el inventario estructurado Rathus Assertiveness Schedule; para obtener datos del nivel de habilidades con que contaba cada participante. Los resultados hicieron notar que el programa de capacitación en relaciones humanas es un medio para incrementar habilidades sociales.

Polanco, (1994) realizó una investigación en la que su objetivo principal fue evaluar las actitudes de los profesores universitarios, hacia la calidad en la enseñanza, para lo cual se diseñó una escala de likert para evaluar los efectos de un programa de capacitación sobre las actitudes, antes y después del curso. Los resultados indicaron que sí existen diferencias significativas entre los puntajes de la pre y post evaluación, lo cual permite afirmar que el Diplomado produce cambios de actitud.

Es bien sabido que generar actitudes positivas es un elemento indispensable que facilita el desarrollo de los diferentes procesos sociales.

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

Hablar de las actitudes, entender las leyes generales y específicas que rigen su formación y transformación es un tema amplio y complejo que sin duda es difícil tratar en forma breve.

Las actitudes no son en rigor atributos susceptibles de observación directa; su existencia e intensidad debe inferirse de lo que puede ser observable. Evaluar, por tanto implica entre otras cosas definir el objeto de evaluación. De ahí la necesidad de mencionar que algunos autores como Thurstone, Allport, Kidder y Campbell (citados en: Lindgren,1986) interesados en el estudio de las actitudes hayan aportado su propia definición, con el interés común de proporcionar una caracterización adecuada que permita por lo menos su medición y cuantificación .

En 1928 Thurstone sostuvo que " ... el concepto de actitud, es la suma total de inclinaciones y sentimientos humanos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones acerca de un asunto determinado..." (Lindgren,1986) Pág 329.

Por su parte Cook y Selltiz, consideran a las actitudes como una "...disposición fundamental que interviene con otras influencias en la determinación de una diversidad de conductas hacia un objeto o clase de objetos, los cuales incluyen declaraciones de creencias y sentimientos acerca del objeto y acciones de aproximación-evitación con respecto a él..." (Lindgren,1986).

Otros más como Kidder y Campbell , sostienen que son procesos fundamentales o manifestaciones conductuales producto del aprendizaje (Lindgren,1986).

Allport , en tanto, piensa que "...la actitud es un estado mental y neurofisiológico constituido por la experiencia, que ejerce una influencia dinámica sobre el individuo preparándolo para reaccionar frente a determinado número de objetos o situaciones..." (Lindgren,1986).

Daniel Katz y Ezra Stotland (citados en: Wittig, 1994) definen la actitud como "...la tendencia o predisposición del individuo a evaluar en cierta forma un objeto o un símbolo del mismo..." Pág.98.

"...es una organización relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o de una situación que predisponen a la persona para responder de determinada forma..." (Rockeach, citado en: Mc Keachi, 1979) Pág.327.

"...una colección de cogniciones, creencias, opiniones, y hechos (conocimiento), incluyendo las evaluaciones (sentimientos) positivas y negativas, todos relacionándose y describiendo a un tema u objeto central..." (Freedman, Carlsmith y Sears, 1970) Pág.82.

Myers (1990) define a la actitud como "...reacción evaluadora, favorable o desfavorable hacia alguien o hacia algo, que expresamos mediante creencias, sentimientos o una conducta que estimamos adecuada...". Pág.76.

Basándonos en las diversas definiciones presentadas, podemos decir que los elementos esencialmente característicos de las actitudes son: a) la organización duradera de creencias y cogniciones en general, b) la carga afectiva en favor o en contra; c) la predisposición a la acción; d) la dirección a un objeto social. Por tanto podemos definir a la 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 relativas a dicho objeto.

--Una actitud es una predisposición o facilidad para responder de manera predeterminada a los estímulos pertinentes.

--Las actitudes son aprendidas. Pueden por lo tanto ser diferenciadas de los motivos fisiológicos.

--Las actitudes son más o menos duraderas. Como las actitudes son aprendidas, pueden ser alteradas por medio de la experiencia.

--Las actitudes implican relaciones entre sujeto y objeto, las actitudes se forman en relación a un estímulo específico identificable.

--Las actitudes tienen propiedades motivadoras-afectivas. Muchas predisposiciones tal como el hábito de abrir la puerta con la mano derecha, no tienen atributos motivadores.

Las actitudes a semejanza de los valores se adquieren de los padres, maestros y miembros del grupo social en el que se desarrolla el individuo. Según Allport (citado en: Whittaker,1971) las actitudes se forman a través de:

- 1).- La acumulación y la integración de numerosas experiencias relacionadas entre sí. Por ejemplo, las actitudes hacia los negros, puede ser resultado de haber tenido gran experiencia con los negros como servidumbre, de modo que el individuo no puede llegar a aceptar a los negros como sus iguales desde el punto de vista social;
- 2).- La individuación y diferenciación de experiencias; a medida que se presentan nuevas experiencias estas pueden tender a formar actitudes más específicas;
- 3).- Trauma o experiencias dramáticas, por ejemplo, un individuo golpeado por una pandilla de jóvenes, puede desarrollar actitudes intensamente negativas hacia los miembros de esa pandilla ;
- y 4).- La adopción de actitudes convencionales; el individuo desarrolla actitudes por el contacto con otras personas que sostienen la misma actitud, más que como resultado de una experiencia nueva.

Si bien es cierto, a través de la experiencia práctica podemos observar que la formación de las actitudes en los individuos, parte de la combinación de las situaciones citadas en el párrafo anterior, sin embargo, no debemos olvidar que, en los primeros años de nuestra existencia , comenzamos a modelar nuestras actitudes imitando a quienes admiramos, respetamos e incluso, tememos, de tal manera que vamos modelando nuestras actitudes y comportamientos para que coincidan con los de ellos.

TIPOS DE ACTITUDES

Una persona tiene quizás miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se centra en un reducidísimo número de las que se relacionan con el trabajo. En estas últimas se manifiestan las evaluaciones positivas o negativas que el trabajador abriga ante los aspectos de su ambiente laboral. Por lo regular hay tres actitudes primarias que son de interés para nosotros: satisfacción en el trabajo, participación en el trabajo y compromiso organizacional (Robbins, 1987) :

LA SATISFACCION EN EL TRABAJO, designa la actitud general del individuo hacia su trabajo. El que tenga un alto grado de satisfacción mostrará actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que el que esté insatisfecho exhibirá actitudes negativas. Cuando se habla de las actitudes de los empleados, casi siempre uno se refiere a la satisfacción en el trabajo. En efecto, a menudo unas y otras se emplean indistintamente. Flores (1994) realizó una investigación para determinar el grado de satisfacción laboral del médico familiar. Se aplicó un cuestionario que constó de 20 ítems con escala de likert, en donde incluyeron las dimensiones consideradas como indicadores de satisfacción laboral: cantidad de trabajo, autonomía, disponibilidad de recursos, relaciones profesionales y recompensas. De dichas dimensiones se obtuvo que el porcentaje más alto de sujetos con satisfacción baja fue la de disponibilidad de recursos, la que obtuvo el mayor porcentaje en satisfacción alta fue la de relaciones profesionales, las dimensiones de cantidad de trabajo, autonomía y recompensas reortaron satisfacción media. En las calificaciones globales se obtuvo 78% de los médicos con satisfacción baja y 13% con satisfacción alta.

LA PARTICIPACION EN EL TRABAJO, representa una adición más reciente a la literatura relativa al comportamiento organizacional. Si bien no hay un consenso sobre el significado de esta designación, una definición funcional establece que la participación en el trabajo mide el grado en que alguien se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su rendimiento como importante para su autoestima. Se ha demostrado que una persona que tiene una gran participación en su trabajo, tiende a ser más productiva, muestra

mayor satisfacción y es más difícil que renuncie que los que muestran menor participación.

EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL, esta actitud expresa la orientación de un individuo hacia la organización al reflejar su fidelidad, identificación o participación en la empresa. Quienes están muy comprometidos con ella tienden a permanecer en su puesto y se sienten psicológicamente vinculados a él, sea o no satisfactorio para ello. Esta definición nos hace suponer la existencia de una fuerte relación negativa entre el compromiso organizacional y las tasas de rotación de personal, y eso es precisamente lo que indica la evidencia.

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. Respecto a las actitudes negativas, Karen Horney (en: Cueli y Reidl, 1982) considera que la personalidad elige utilizar una de las diversas estructuras protectoras o mecanismos de defensa para disminuir los conflictos básicos del hombre. A estas estructuras corresponden actitudes que son adversas a las relaciones humanas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

ACTITUD DE SUMISION, este es un sujeto que hace esfuerzos extraordinarios para ganarse el afecto de todos los que le rodean. Viendo que todos los métodos que utiliza para ganarse la aprobación de los demás le han producido resultados poco satisfactorios, a la larga acepta su incapacidad para resolver su conflicto.)

Una vez que ha aceptado su incapacidad para enfrentarse a las figuras más fuertes que él, realiza esfuerzos terribles para sentirse segura uniéndose a la persona o grupos percibidos por él como la más fuerte y esperando ser aceptada.

El sujeto hará lo imposible para ganarse los favores de todos y de cualquiera, para que en caso de necesitarlo, el grupo lo ayude, ya que su psique no puede soportar la falta de amor y de afecto. Cuando por alguna causa no logra ganar el afecto de quienes le son significativos, puede volverse hipocondríaco o padecer trastornos psicossomáticos. En esta forma intenta ganarse la conmisericordia de los demás, ya que nadie es capaz de lastimar al débil o inválido.

ACTITUD DE AGRESION, el tipo neurótico que la sufre enfatiza sobremanera la utilización de la agresividad en sus relaciones con la gente. Esta persona acepta y da por hecho que vive en un mundo hostil, al cual está determinado a enfrentarse, consciente o inconscientemente, ofreciendo pelea o resistencia ante la agresividad que lo rodea. El sentimiento predominante es el deseo de ser fuerte y derrotar a la oposición.

No todas sus acciones agresivas son abiertas, algunas suelen estar encubiertas por aparente bondad y humanitarismo hacia las demás, pero en el fondo, lo que se busca es el provecho propio.

ACTITUD DE AISLAMIENTO, el aislamiento en este tipo de individuo, puede ser físico- mental, o ambos. Las personas que presentan estas tendencias no quieren ni pertenecer a, ni pelear con. El deseo primordial es el de mantenerse alejado de otras personas, ya que éstas son productoras de conflicto. Vive por y para sí mismo; además, tiene la sensación de que nadie los entiende.

Este tipo de actitud tiene que ser lo suficientemente fuerte como para soportar las exigencias propias; ya que tiene que ser autosuficiente, puesto que no puede acudir a otros en momentos de crisis.

ACTITUD DE CINISMO, esta actitud se puede decir que se da cuando una persona se protege de los sentimientos de desilusión adoptando la actitud

de no creer en nada ni en nadie, y así, en esta forma el que algo o alguien le falle, no le hace sentir dolor. Es la negación de la realidad moral.

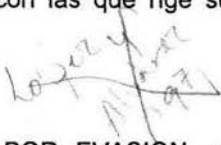
ACTITUD DE ARBITRARIEDAD, el sujeto tiende a ajustarse a los conflictos vivenciales tomando una decisión unilateral, estableciendo de una vez por todas qué es lo que está bien, o mal. No tolera la timidez. Ya que se ha decidido por algo, no tiene que preocuparse, puesto que ya llegó a la decisión, la cual es irrevocable. Dudar, reabrir una posibilidad, le produce conflicto, que a su vez lo lleva a la ansiedad, de la que está tratando de defenderse.

ACTITUD DE EVASION, el sujeto se defiende, evadiendo el tomar una decisión para no comprometerse, por lo que nunca se podrá decir que está equivocado. Pretende que para llegar a una determinación tiene que estudiar todas las variables posibles relevantes del problema, y como éstas por lo general no le son accesibles en su totalidad, se abstiene de decidir y, por lo tanto, evita arriesgarse a cometer errores, lo que le produciría conflicto y ansiedad.

ACTITUD DE AUTOCONTROL EXCESIVO, el sujeto ejerce el control de su voluntad en forma rígida y excesiva sobre sí mismo, para evitar el pánico que siente ante la posibilidad de "dejarse ir", ya que si no mantiene este autocontrol excesivo puede venir un colapso de la personalidad.

ACTITUD DE RACIONALIZACION, este mecanismo consiste en dar "buenas razones", en lugar de razones verdaderas para explicar una conducta. Es una forma de autoengaño, pues el sujeto se basa en razonamientos erróneos. En función de que este mecanismo requiere un proceso consciente semejante al del razonamiento, constituye un mecanismo muy utilizado por el hombre.

ACTITUD DE DISGREGACION, ante la incapacidad del sujeto para integrar los múltiples papeles que debe actuar durante su vida, divide los diversos aspectos de la vida en casillas diferentes, en forma tal que puede tener dos o más conjuntos de reglas con las que rige su existencia, mismas que pueden ser contradictorias.



ACTITUD DE CEGUERA POR EVASION, surge cuando la persona ignora los aspectos erróneos que puede poseer, ya que ignorándolos suele creer que no existen. Estos puntos ciegos pueden ser de diversos grados y para diferentes tipos de fenómenos. Al sentir que no existen, no entra en ningún conflicto y se reduce la ansiedad originada por el conocimiento de la posesión de esos aspectos desagradables.

COMPONENTES ACTITUDINALES

Cada actitud incluye tres componentes: Un núcleo cognoscitivo (creencia o idea), valores afectivos y tendencias en la acción conductual (predisposiciones), es decir que las actitudes entrañan sentimientos y emociones, creencias y acción. Es posible que en una actitud dada 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 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 sentimiento y de creencias y aparecer cuando una necesidad puede ser satisfecha en una forma sencilla y directa (Wittig, 1994).

El elemento cognoscitivo en las actitudes (creencias e ideas). El núcleo racional de una actitud es la categoría conceptual de objetos o sucesos a los que se dirige la actitud. Este concepto define al objeto de ella. Por tanto en Psicología el término se ha usado siempre en referencia a un objeto; no tiene sentido alguno decir que una persona tiene "una actitud positiva"; sino que es necesario especificar !Actitud hacia qué!. El objeto de una actitud puede ser una persona en concreto, miembros de una clase social o un grupo, y aun instituciones sociales. El concepto cognoscitivo que define una actitud es conocido a menudo como idea o creencia. Este elemento racional puede ser investigado o descrito en sí mismo como cualquier clase de concepto.

Las personas que exhiben actitudes prejuiciosas, por ejemplo, disponen de una serie de cogniciones acerca del grupo objeto de su discriminación. Muchas veces la representación cognoscitiva que la persona tiene de un objeto 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 o no a la realidad.

El elemento afectivo en las actitudes (valores). Toda actitud incluye también un componente afectivo (Sentimientos y Emociones) que acompañan a la idea o creencia nuclear. Este componente es definido como el sentimiento en favor ó en contra de un determinado objeto y es el único realmente característico de las actitudes. Estos sentimientos engloban aquello que se llama valor. La esencia del valor psicológico es el tono hedonista que, en términos simples, es una referencia al matiz emotivo general, positivo o negativo, asociado a una actitud. Si esta contiene por lo general sentimientos positivos, favorables y placenteros, se la considera positiva; y por el contrario, será negativa aquella actitud que engloba sentimientos predominantemente negativos, desfavorables y dolorosos (Mc Keachie, 1979).

No hay duda de que el componente más evidentemente característico de las actitudes es el componente afectivo. En esto las actitudes difieren, por ejemplo, de las creencias y las opiniones que, aunque muchas veces se integren a una actitud provocando un afecto positivo o negativo en relación a un objeto y creando una predisposición a la acción, no necesariamente se encuentran impregnadas de una connotación afectiva.

El componente conductual, o también conocido como el elemento de acción, describe las acciones favorables y desfavorables que puede realizar una persona en relación con los estímulos actitudinales. Los sentimientos positivos hacia un objeto actitudinal implican establecer un contacto más estrecho con el objeto. En forma análoga, los sentimientos negativos provocan conductas de escape o evasión para aumentar la distancia entre la persona y el objeto de la actitud (Wittig, 1994).

Para Newcomb (citado en: Lindgren, 1972), las actitudes humanas son capaces de propiciar un estado de atención que al ser activado por una motivación específica resultará en una determinada conducta. De manera que algunos autores ven en las actitudes la propia fuerza motivadora de la acción. Debido a este 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.

Las actitudes involucran lo que las personas piensan, sienten, así como el modo en que a ellas les gustaría comportarse en relación a un objeto actitudinal. La conducta no se encuentra sólo determinada por lo que a las personas les gustaría hacer, sino también por lo que piensan que deben hacer, o sea, normas sociales, por lo que ellas generalmente han hecho, o sea, hábitos, y por las consecuencias esperadas de su conducta. En consecuencia podemos decir que las actitudes están conformadas por un elemento cognoscitivo (el objeto tal y como es conocido), un elemento afectivo (el objeto como blanco de un sentimiento en favor o en contra), y un elemento relativo a la conducta (la combinación de la cognición y el afecto como instigadora de conductas dada determinada situación).

MEDICION DE ACTITUDES

Las actitudes, no obstante que pueden ser observadas de modo directo y que pueden inferirse de ciertas conductas, son fenómenos que pueden medirse. Existen distintos procedimientos para explorar las actitudes de los empleados y la disposición que entre ellos impera, para lo que se han desarrollado una gran diversidad de técnicas, por ejemplo los autoinformes (cuestionarios), la observación de conducta manifiesta, la interpretación de estímulos estructurados parcialmente, la ejecución de tareas "objetiva" y las reacciones fisiológicas al objeto actitudinal o representaciones de él.

Lindgren (1972) argumenta que las actitudes se pueden medir a través de la observación y cuestionarios, sin embargo, consideramos que es difícil observar de un modo directo y sistemático los actos de un individuo, aunque algunas veces ésta es la única manera de determinar la importancia que una actitud tiene para una persona. Por lo general es más fácil basar estos juicios en declaraciones verbales (escritos orales) del individuo. Mussen y Rosenzweig (1981) señalan que, para analizar científicamente las actitudes y los factores que influyen sobre ellas, es del todo indispensable aplicar un sistema de medidas que permita hacer una justa aquilatación. Un método que se emplea con este fin es el de la aplicación de cuestionarios siguiendo la técnica denominada "métodos escalares". Estos cuestionarios están constituidos de tal manera que se puede dilucidar, cuán intensas, consistentes y favorables son las actitudes de las personas. En los "métodos escalares" se supone la existencia de una línea continua en la cual las actitudes de los empleados se distribuyen, desde una postura extrema de la actitud desfavorable, pasando por una postura neutral hasta una postura extremadamente favorable. El propósito de estas escalas es el ubicar al individuo en un punto determinado de esta línea, lo que permite saber cual es su actitud en relación al tema que se desea conocer.

Entre las más importantes o retomadas en las investigaciones para medir el cambio de actitud, se encuentran las siguientes:

ESCALA DE BOGARDUS, de las distancias sociales (Whittaker, 1971). Para estudiar los prejuicios, Bogardus diseñó una serie de declaraciones que representan diferentes grados de intimidad social en grupos sociales variables. Se le pide al sujeto que marque las aseveraciones que considera adecuadas para los grupos étnicos específicos, tales como los negros, los judíos o los turcos. Las declaraciones son en la forma siguiente: "Yo admitiría a los negros :

- 1.- para entrar en relaciones más íntimas por medio del matrimonio".
- 2.- en la calle en que vivo, como vecinos "
- 3.- sólo como visitante de mi país".
- 4.- en el grupo social como compañeros personales".
- 5.- los excluiría de mi país".

A través de esta escala ha sido posible estudiar prejuicios étnicos entre varios grupos socioeconómicos y en distintas regiones geográficas de los E.U.A.

Esta sólo tiene valor para el estudio de actitudes que se relacionan con los prejuicios raciales o étnicos (Whittaker, 1971).

ESCALA DE THURSTONE, de intervalos aparentemente iguales. Este método consiste en reunir opiniones sobre un determinado grupo, objeto, persona o institución. Las opiniones varían desde las de carácter muy positivo hasta las francamente negativas. Estos criterios se exponen luego a un grupo de individuos quienes los juzgan según una escala de 11 puntos en el que el 1 representa el menos favorable y el 11 el más favorable. Se indica a los jueces que procuren ordenar estas opiniones de modo que queden distribuidas en toda la escala, abarcando del 1 al 11. La calificación media que los jueces asignan

a una opinión determinada se toma luego como índice de la fuerza y la dirección de la actitud expresada por tal criterio (Lindgren,1972).

La escala de Thurstone para estudiar las actitudes tiene un gran número de ventajas. En primer lugar permite la cuantificación de la actitud que se trata; ya que únicamente contestan en las declaraciones si o no. Segundo, proporciona un método de construir escalas en que los asuntos estén colocados a intervalos aproximadamente iguales uno de otro; tiene también desventajas , como lo indiscutible de la intensidad , es decir las declaraciones son directas (Whittaker,1971).

ESCALA DE GUTTMAN. Guttman en 1950, ideó un método en el que ordena los grupos de criterios de modo que una respuesta afirmativa en cualquiera de ellos supone contestaciones igualmente afirmativas en todos los que ocupa un lugar inferior en la escala. En este método es preciso plantear las preguntas meticulosamente que probarlas con anterioridad, pues parece que es un sistema muy confiable y conveniente (Whittaker,1971).

ESCALA DIFERENCIAL SEMANTICA. Consiste en que el individuo califique al objeto, persona o acontecimiento, según cierto número de escalas bipolares (por ejemplo: bueno-malo, caliente-frío) este método se ha empleado para evaluar los aspectos afectivos del sentido de las palabras (Whittaker,1971).

ESCALA DE LIKERT. Esta escala comprende primero la recolección de 20 a 25 declaraciones con respecto a un asunto particular del que se trate, es decir el individuo se ve confrontado a una serie de opiniones en que indica su opinión escogiendo una de cinco opciones, por ejemplo: 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indeciso, 4 desacuerdo, y 5 totalmente en

desacuerdo, a cada opción se le pueden dar valores de cero a cinco (Guía de Evaluación. "Hacia una Ponderación de las Actitudes" IMSS.1990).

Procedimiento de construcción:

- 1.- Especificar la variable que será medida.
- 2.- Colectar información relativa en dicha variable, en revistas, libros, entrevistas o con especialistas que conozcan del tema.
- 3.- Elaborar reactivos, aproximadamente 70 para la prueba piloto. (35 favorables y 35 desfavorables)., elaborar instrucciones de manera clara.
- 4.- Integrar el cuestionario piloto intercalando al azar las afirmaciones favorables o desfavorables.
- 5.- Aplicar el cuestionario piloto.
- 6.- Realizar análisis de reactivos con la siguiente técnica:
 - a) elaborar una "sabana" (hoja de codificación) de resultados de los cuestionarios:
 - b) ordenar los resultados de los sujetos de mayor a menor puntaje.
 - c) seleccionar el 25% de sujetos con más altas puntuaciones, y el 25% con las más bajas.
 - d) seleccionar los cuestionarios de los sujetos escogidos con el criterio anterior.

e) analizar por separado cada una de las preguntas del grupo considerando de alta y baja puntuación, aplicándose el procedimiento estadístico pertinente.

f) integrar con base al análisis anterior el cuestionario final con las 20 ó 25 afirmaciones, es decir, de las 70 preguntas iniciales, al final quedan sólo 20 ó 25 de las cuales deben ser la mitad favorables y desfavorables.

g) calcular la confiabilidad y validez del instrumento con las formulas pertinentes para cada caso.

Esta escala tiene por objeto obtener una serie de criterios que evalúan la misma actitud o un complejo de actitudes, sus ventajas pueden ser las siguientes: muestra diferencias significativas entre aquellos que se orientan de una manera positiva en una cuestión dada y los que lo hacen de manera positiva.

A través de estas escalas es posible evaluar algunas dimensiones de las actitudes mismas que señala Mc Keachie (1979):

Dirección: Puede indicarse según el "agrado" o el "desagrado" del individuo anotando "sí" o "no" o cualquier par de respuestas alternativas parecidas.

Intensidad: Conocida también como fuerza de la actitud, en donde se aprecia de varios modos: indicando la propia posición de la escala gradual de valores; seleccionando una respuesta entre varias cuya respuesta va de fuerte a ligera.

Tanto la intensidad como la dirección entrañan el componente afectivo de las actitudes. La dirección señala el modo de sentir en pro y en contra, y la intensidad indica la fuerza de los sentimientos que entraña la actitud expresada.

Centralidad: Las actitudes que se afirman con fuerza suelen ser centrales, estar basadas en una serie de creencias y proporcionar motivos de acción de ello se infieren los aspectos afectivos, cognoscitivos y de la conducta. Los individuos generalmente sostienen con firmeza sus creencias sobre sí mismos, y sus relaciones con el medio, hasta el punto en que están dispuestos a ponerse a la defensiva si las actitudes o las creencias en que se apoyan, son atacadas o puestas en tela de juicio.

Prominencia: se relaciona con la centralidad y con la intensidad por lo que es el grado en que un individuo destaca una actitud determinada o la notoriedad de la misma, las destaca particularmente en su diaria interacción con los demás.

Coherencia: Esta se dá en razón al grado en que varias actitudes y sistemas de actitudes se compaginan y relacionan. Suele haber un grado de coherencia entre todas las actitudes de una persona, pero las incoherencias son comunes.

Puesto que las actitudes se forman como resultado de una gran variedad de experiencias de aprendizaje formales e informales, es evidente que pueden cambiar como resultado de nuevas experiencias de aprendizaje, es en este sentido donde cobran importancia las escalas para la medición del cambio de actitudes, donde se pretende distinguir las dimensiones de las actitudes (dirección, intensidad, centralidad, prominencia, coherencia), mismas que permitirán observar detalladamente el cambio de actitud.

CAMBIO DE ACTITUDES

Aunque las actitudes son relativamente estables, están sujetas a cambio. Vivimos en un mundo en el que recibimos una cantidad de información realmente aterradora. El perfeccionamiento de los medios de comunicación

condujo a la humanidad a una nueva dimensión cultural que, según Mc Luhan (citado en: Mussen y Rosenzweig, 1981) se caracteriza por ser una dimensión acústica, La radio y la televisión pasaron a ser los principales medios de divulgación y penetración a través de noticias e ideas capaces de provocar cambios de actitud. Como se mencionó anteriormente los componentes cognoscitivos, afectivos y relativos a la conducta que integran las actitudes se 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, Por tanto, una nueva información, una nueva experiencia o una nueva conducta emitida en cumplimiento de determinadas normas sociales, u otro tipo de agente capaz de prescribir una conducta, puede crear un estado de incongruencia entre los tres componentes actitudinales, dando lugar a un cambio de actitud.

Los seres humanos al estar sujetos a la interacción de su medio ambiente, confrontan la acción de ciertas fuerzas que produce un influjo incesante, el cual es experimentado por los individuos de diversas maneras; por lo tanto es el principio general establecido, el que la conducta del ser humano está influenciada tanto por factores internos como externos, los cuales inclinan a la persistencia o al cambio en las actitudes.

Mussen y Rosenzweig (1981) enuncian tres clases de elementos de la comunicación en el cambio de las actitudes :

- 1) El origen de la comunicación (quién lo dice).
- 2) La naturaleza de la comunicación (cómo lo dice).
- 3) Las características de los oyentes (a quién se lo dice).

Efectivamente, Wittig (1994) toma como base para el cambio de actitudes a la función que cumple la comunicación y lo desarrolla de la siguiente manera :

FUENTE DEL MENSAJE:

Uno de los factores más importantes al intentar cambiar las actitudes de una persona es la fuente del mensaje o persuasión. Tres factores se han hallado como más significativos: qué tanta credibilidad parece tener la fuente, qué tan atractiva se considera la fuente y qué tanto poder o prestigio parece tener. La maximización de estos tres factores pueden llevar a una alta probabilidad de lograr cambiar las actitudes.

La influencia del origen de la comunicación es bien conocida en los medios publicitarios. Uno de los más convincentes trucos publicitarios implica la recomendación de un producto por una persona famosa o un individuo con prestigio. Se puede concluir que los anunciantes tienen una teoría implícita: la fuente de la comunicación representa un papel importante en el cambio de actitudes.

EL MENSAJE:

La forma de presentar el mensaje puede ser definitiva para determinar si aceptará o no y si llevará a un cambio de actitud. Por eso el mensaje debe ser sugestivo para que se acepte sin esperar críticas y evitando crear sentimientos de duda. Por ejemplo; el empleo de términos tendenciosos o dominantes en un mensaje puede hacerlo especialmente susceptible de crítica.

Otros aspectos importantes del mensaje incluyen: el orden de presentación de la información (el efecto reciente y de primacía también influyen en el mensaje) si se presenta uno o ambos aspectos de un argumento; y qué tanto corresponde el mensaje con las actitudes corrientes de quien lo recibe. Mensajes unilaterales parecen funcionar mejor cuando quien los recibe es neutral o ya está algo a favor del mensaje presentado, mientras que los mensajes bilaterales son más efectivos cuando el receptor normalmente conoce el punto de vista opuesto.

EL RECEPTOR:

Las características del receptor también influyen en la posibilidad de un cambio de actitud. Entre éstas están: qué tanto puede persuadirse el receptor, cómo afecta el mensaje las necesidades del receptor, qué tan selectivo es con respecto a la información percibida en el mensaje, y qué tanta resistencia al mensaje puede haber desarrollado.

Una razón para desarrollar resistencia es lo que se ha llamado el efecto de inoculación. Supone que el receptor ha estado inicialmente expuesto a argumentos moderados contra su posición. En tal caso, no sólo es capaz de aprender a enfrentarse con tales argumentos, sino que también construye una resistencia para argumentos más fuertes que pueden seguir a los primeros. Así, el término inoculación implica que la persona al parecer ha llegado a estar inmunizada contra los argumentos más fuertes que pueden presentarle.

Una segunda explicación posible para la resistencia al mensaje que pretende cambiar la actitud se llama efecto de anclaje. Por lo general se refiere al desarrollo de fuertes creencias que están sostenidas por las reglas o principios de alguna organización o se hallan ancladas en ellas. Por ejemplo: la afiliación religiosa puede suministrar fuerte anclaje contra el cambio de actitud; imaginemos, a algunos grupos religiosos no les está permitido tomar café o coca cola. Las personas que creen y practican estas religiones, serán muy resistentes a la persuasión que les sugiere que consuman uno de los productos restringidos.

Como podría esperarse, no todos los oyentes, lectores u observadores son iguales. El tipo de comunicación que atrae a una persona podría no interesarle a otra. Más aún, se ha visto que la inteligencia de la audiencia, al igual que su opinión previa, determinarán si será más eficaz una comunicación bilateral que una comunicación unilateral.

La importancia que Wittig (1994) le da a la comunicación como factor determinante para el cambio de actitudes, es un hecho poco inseguro, ya que dependerá del buen manejo de sus conceptos por ejemplo el orden de la información debe ser adecuada de lo contrario las personas pueden resistirse al cambio en el momento de presentar el argumento.

Brow (citado en: Mussen y Rosenzweig,1981) después de hacer el análisis de varios hechos, relacionados con el cambio de actitud a través de la comunicación, menciona que la experiencia obtenida al tratar de cambiar actitudes mediante conferencias o argumentos, ha demostrado en la mayoría de los casos que es prácticamente inútil; ya que las actitudes no pueden cambiarse mientras se encuentren ligadas íntimamente a la realidad que las ha creado o que las hace persistir; y únicamente variando dicha realidad se podrá alterar la actitud; pues muchas actitudes se fundan más en el aspecto emotivo que en el racional, por otra parte la emoción es susceptible de deformar la realidad, máxime si una situación esta menos estructurada, es decir que al empleado le falte información o que esté demasiado vaga, en cuyo caso mayor será la probabilidad de que la actitud se base en la emoción y en consecuencia se aleje de la realidad. Por lo tanto, mientras más claramente esté estructurado un ambiente, menos probabilidades habrá de que se produzcan actitudes alejadas de la realidad.

Brown (citado en: Mussen y Rosenzweig,1981) después de hacer el análisis de varios hechos, relacionados con la modificación de las actitudes llegó a una serie de conclusiones de gran trascendencia; las principales de ellas son:

a) Las actitudes que se encuentran vinculadas a la estructura básica de la personalidad, que comprende entre otras cosas al temperamento, el cual no puede cambiarse radicalmente y también los rasgos de la personalidad que se originan en los primeros años de la vida del individuo, solamente pueden alterarse, mediante tratamientos psicoterapéuticos muy especializados. Sin

embargo, las actitudes de los grupos, que Brown denomina como de la "personalidad periférica", sí pueden alterarse en determinadas circunstancias. Estas actitudes son las que tienen un origen social o situacional.

b) La política a seguir, debe orientarse hacia el cambio de actitudes de los grupos, resulta generalmente inútil y poco práctico tratar de cambiar individualmente las actitudes de los miembros del grupo.

c) La experiencia obtenida al tratar de cambiar actitudes mediante conferencias o argumentos, ha demostrado en la mayoría de los casos, que es prácticamente inútil.

d) Las actitudes no pueden cambiarse mientras se encuentren ligadas íntimamente a la realidad que las ha creado o que las hace persistir; únicamente variando dicha realidad se podrá alterar la actitud.

El conocimiento de las condiciones que controlan la formación y el cambio de actitudes nos permite conocer una forma eficaz de predecir y controlar el cambio conductual. El presente trabajo tuvo como finalidad diseñar y aplicar un Programa de Capacitación, conformado de tal manera que permita la inducción del cambio de actitudes laborales, a un grupo de trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, considerando primordialmente la participación activa de los trabajadores, ya que la gente acaba por creer más lo que ha predicado y practicado que lo que ha oído y leído. Otro aspecto que merece atención, son los temas que se desarrollaron durante el curso (Integración a la misión Institucional, Comunicación, Motivación, Control de Estrés, Atención y Trato al Público). Para evaluar los posibles cambios de actitudes laborales se empleó la escala tipo Likert, antes de la aplicación del curso, y se efectuó otra evaluación una semana después de la implementación

CAPITULO 5

DELIMITACION DEL PROBLEMA

El presente trabajo tiene como finalidad diseñar y aplicar un programa de capacitación dentro de la Unidad de Medicina Familiar No. 64 del Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de sensibilizar a los empleados para mejorar sus actitudes tanto en el trabajo como en la vida personal; realizando una medición de actitudes antes y después de la aplicación del Programa de Capacitación para determinar la efectividad de dicho programa para el cambio de actitudes en el ámbito laboral.

Para la medición de actitudes se diseñó una escala con reactivos enfocados a los componentes actitudinales (Cognitivo, Conductual y Afectivo).

El Programa de Capacitación fue dirigido a quince personas conformados por Asistentes Médicas, Enfermeras y Médicos.

Se realizó el seguimiento después de un mes, por medio de entrevistas realizadas a los Jefes de Servicio.

JUSTIFICACION

El motivo por el cual se realizó el presente trabajo se centró en dos puntos:

El primero se basa en la petición realizada por el Jefe de Enseñanza de la Unidad de Medicina Familiar (U.M.F.) No. 64, DRA. ALBINA FLORES FLORES, quien solicitó nuestra colaboración para diseñar y aplicar un Programa de Capacitación enfocado al cambio de actitudes laborales dirigido a personal de dicha Unidad.

El segundo hace referencia a su relevancia teórico social, ya que siendo la capacitación parte de la estructura de las Instituciones, proporciona al individuo los conocimientos y habilidades para que mejore su desempeño así como su potencial de aprendizaje y desarrollo y reajustar su escala de valores para que se actualice constantemente, dentro de un mundo cambiante, que crezca tanto como individuo y como miembro de una comunidad.

En México a partir de 1940 se comenzó a tomar en cuenta que la Capacitación debía ser una función organizada y sistematizada, la cual se empezó a implementar a partir de la década de los Setentas, cuando las empresas públicas y privadas se vieron obligadas a darle importancia a la Capacitación y Adiestramiento, debido a que el Gobierno Mexicano elevó la Capacitación y Adiestramiento al rango Constitucional y del Derecho del Trabajo.

Conscientes de las necesidades de capacitación y adiestramiento, el Sector Laboral del Gobierno encabezado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, emprendió desde hace varios años una serie de estudios y ajustes a su propia estructura, mismos que tienden a producir una respuesta a tales necesidades.

En nuestro país, donde predomina una población de jóvenes, todavía existe una gran demanda de personal calificado, que las Universidades y diferentes Instituciones de enseñanza no están en posibilidades de satisfacer, por lo cual, es necesario que tanto las organizaciones públicas como privadas establezcan programas sistemáticos de capacitación interna.

Esta necesidad no satisfecha, de personal calificado, también se hace sentir a nivel de empleados y auxiliares de las áreas administrativas, por lo cual las empresas emplean frecuentemente los servicios de empresas dedicadas a la capacitación en las áreas de Relaciones Humanas; ya que al mejorar éstas, se incrementa la satisfacción de los trabajadores a nivel personal y por consiguiente se incrementa la productividad de las mismas, además de disminuir el ausentismo y con ello la rotación de personal.

Es necesario que los cursos de Capacitación en Relaciones Humanas se adecúen a la idiosincracia de los mexicanos a fin de que verdaderamente puedan ser aprovechados en toda su dimensión y que sean adaptados a las características de cada uno de los participantes y a las actividades específicas de cada Institución, debido a lo anterior se considerò de interés hacer una contribución mediante la realización de esta tèsis, en la cual se diseñò y aplicò un Programa de Capacitación para fomentar actitudes positivas en el trabajo dirigido al personal de la U.M.F. No. 64.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar y aplicar un Programa de Capacitación al personal del àrea mèdica (Médicos, Enfermeras y Asistentes Mèdicas) de la Unidad de Medicina Familiar No. 64 para fomentar un cambio de actitudes laborales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Motivar a los participantes a través de la Capacitación, para que otorguen un servicio de calidad y calidez.

Lograr un impacto favorable de la Capacitación, a través de la evaluación tanto del Instructor como del curso. SIC 05 (Ver anexo No. 3)

Obtener datos significativos en cuanto al cambio de actitudes a través de la pre y post evaluación.

Mantener en el seguimiento, los cambios de actitud obtenidos en la post evaluación de los participantes.

HIPOTESIS

La implementaci3n del programa de capacitaci3n en relaciones humanas es una alternativa para modificar las actitudes positivamente hacia la satisfacci3n laboral, en los trabajadores del IMSS.

La implementaci3n del programa de capacitaci3n en relaciones humanas es una alternativa para modificar las actitudes positivamente hacia la participaci3n laboral en los trabajadores del IMSS.

METODOLOGIA

Sujetos

El Programa de Capacitaci3n se realiz3 con quince personas del Turno Vespertino correspondientes al 3rea m3dica, la cual comprende las siguientes categorias:M3dicos, Enfermeras y Asistentes M3dicas, con un m3nimo de 3 meses de anti3uedad en la Unidad de Medicina Familiar No. 64.

Se consideran dichas categorias a petici3n del Jefe de Enseñanza de la Unidad que son las que tienen mayor contacto con los derechohabientes.

Escenario

Se trabaj3 en el auditorio de la U.M.F. No. 64, ubicada en Unidad Habitacional del Seguro Social, Tequexquahuac, Tlalnepantla, Estado de M3xico.

El Programa se efectu3 durante una semana, tres horas diarias y un mes despu3s se realiz3 el seguimiento.

Rotafolios, Acetatos, Videocassetes, Audiocassetes, Hojas Blancas, Marcadores, Pizarròn, Gises, Lápices, Gafetes, Dulces y Formatos de Evaluaciòn.

Portafolio, Reproductora de Videovassetes, Reproductora de Audiocassetes, Monitor y Proyector de Acetatos..

Instrumento

El instrumento empleado para la pre y post evaluaciòn en el cambio de actitudes de los participantes fue diseñado de acuerdo a la escala de Lykert, la cual consiste en una serie de proposiciones en que se reflejan actitudes favorables y el sujeto deberà indicar si concuerda con ellas o no. (Ver anexo No. 4)

Se pueden establecer grados de respuesta ampliando las opciones a totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente en desacuerdo de 1,2,3,4 y 5 respectivamente; teniendo en cuenta el sentido positivo o negativo de la frase.

Se aplicaron al final del curso cuestionarios de evaluaciòn SIC 05 (Ver Anexo No. 3)

Diseño

El diseño pretest-postest de un solo grupo, es un diseño pre-experimental que permite realizar una evaluaciòn antes y despuès de la intervenciòn de la Variable Independiente, lo cual tiene como ventaja que la Variable Independiente puede ser modificada por factores externos.

Dadas las características de esta investigación se considerò que el diseño pre-experimental pretest-postest es el más adecuado, ya que dicho diseño està constituido por una escala reflejando los componentes actitudinales (Afectivo, Cognitivo y Conductual) que representa la Variable Dependiente, las cuales seran medidas antes y despuès del Programa de Capacitación que representa la Variable Independiente, identificando los cambios en las actitudes de los participantes con dicho programa.

PRUEBA ESTADISTICA:

Dada la naturaleza del diseño de investigación que se empleò en el presente trabajo se considerò necesaria la aplicación de una prueba estadística No Paramétrica ya que como señala Siegel (1988), èsta tiene como ventajas:

- a) Las declaraciones de probabilidad obtenidas son exactas independientemente de la forma de distribución de la población.
- b) La exactitud de la declaración de probabilidad no depende de la forma de la población.
- c) Es conveniente emplearlas cuando se trabaja con pequeñas muestras.
- d) Es útil para los datos simplemente clasificatorios, medidos en una escala nominal.
- e) Permite que el investigador pueda decir de sus sujetos que uno comparte en menor o mayor grado ciertas características de otro sin especificar la cantidad.

Por lo tanto, la prueba estadística con la que se analizarán los resultados de esta investigación será la Ji Cuadrada (X^2) de una muestra, la cual se simplifica en la siguiente fórmula :

$$X^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

O = Frecuencia de Casilla Observada.

E = Frecuencia esperada o teórica.

X^2 = Observación.

En la que se conviene destacar que tiene las siguientes características:

a) Puede clasificar o dividir un grupo de personas con respecto a su opinión, definiéndolas "en favor de", "indiferentes a", "opuestos a", para permitir que el investigador pruebe la Hipòtesis, así como diferentes frecuencias en las respuestas.

b) El número de categorías puede ser de dos o más.

c) La técnica es del tipo de la bondad del ajuste que puede usarse para probar la existencia de una diferencia significativa entre un número observado de respuestas de cada categoría y un número esperado, basado en la Hipòtesis de Nulidad establece la proporción de objetos que caen en cada una de las categorías de la población.

d) La técnica X^2 prueba si las frecuencias observadas están suficientemente próximas a las esperadas que podrían ocurrir conforme a la Hipòtesis Nula.

Procedimiento

El procedimiento consistió en siete fases:

FASE I.- Diseño del Programa de Capacitación.

El Programa se estructuró en cinco sesiones de 3 horas aproximadamente desarrollándose el siguiente contenido temático: Integración a la Misión Institucional, Autoestima, Control del Stress, Sensibilización al cambio, Atención y Trato al Público. Dichas sesiones se llevaron a cabo de la siguiente manera:

En la primera sesión el tema a tratar fue el de Integración a la Misión Institucional, el objetivo de esta sesión fue que los participantes interiorizaran actitudes, que despertaran orgullo y satisfacción de pertenecer a la Institución. Los contenidos temáticos que se revisaron fueron los antecedentes del Instituto Mexicano del Seguro Social, la Misión Institucional, la Misión Social y la Misión en el puesto.

Con el fin de propiciar la dinámica grupal se emplearon algunas técnicas didácticas (ver anexos 5,6 y 7) enfocados a dichos contenidos temáticos, además se proyectó la película "Trayectoria del IMSS", en la cual se expone la historia del Instituto desde su creación en 1942 hasta el período presidencial de Carlos Salinas de Gortari. Se abarcaron fechas importantes como la expedición de la Ley del Seguro Social en 1943, la atención médica a los primeros derechohabientes en 1944, la creación de las Guarderías en 1954, además del funcionamiento y organización del propio Instituto.

En la segunda sesión se abarcó el tema de la Autoestima, teniendo como objetivo principal que los participantes conocieran la importancia de la autoestima en el trabajo y en la familia, para conocerse mejor a sí mismos. Durante esta sesión se definió el concepto de la autoestima insistiendo que para dar un buen trato a los demás, antes debemos conocer nuestra personalidad, capacidades y escala de valores, respetando y aceptando quienes somos. El contenido temático de esta sesión fue estructurado de la siguiente manera: Concepto de Autoestima,

Autoestima Alta y Baja, La Escalera de Autoestima (Rodríguez, 1985), y Componentes de la Estima. Para lograr el objetivo de esta sesión se emplearon algunas técnicas didácticas (ver anexos No. 8,9,10,11,12 y 13) que permitieran facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, las cuales consistieron básicamente en conocer cómo nos percibimos a sí mismos, cómo nos perciben los demás, aceptando nuestras deficiencias y resaltando nuestras capacidades, logros y virtudes.

En la tercera sesión se desarrolló el tema de control del estrés, teniendo como objetivo principal que los participantes aprendieran a controlar el estrés al que se enfrentan día con día de acuerdo con el ritmo de vida que llevan. Primeramente se proyectó la película titulada "El triángulo de la salud" la cual dio a conocer el origen fisiológico y las consecuencias que provoca el mantener un alto grado de estrés. Enseguida se amplió la información mencionando aspectos psicológicos, dando algunas alternativas para controlar el estrés (ver anexo no.17) y finalmente se practicó un ejercicio que consistió primeramente en una relajación muscular (ver anexo no.15) y posteriormente se realizó una relajación mental acompañada de una grabación especial llamada "Viaje al Arcoiris". (Ver anexo no 16).

En la cuarta sesión el objetivo fue sensibilizar a los participantes respecto a la atención y trato que se le da al derechohabiente. Para sensibilizar al grupo se proyectó la película "Esperanza de Vida", la cual narra la historia de un Médico Cirujano que no toma en serio su trabajo, ni le interesa el sentir de sus pacientes. Por azares de la vida se invierten los papeles, al médico le diagnostican un tumor canceroso, y es atendido en el mismo hospital donde trabaja, enfrentándose a situaciones desagradables mismas que le permiten valorar su vida, después de enfrentarse a una intervención quirúrgica y salvarse, se da una nueva oportunidad de vivir logrando finalmente cambiar sus actitudes hacia sus pacientes, compañeros de trabajo y familia.

En la última sesión se desarrolló el tema de Atención y Trato al Público, teniendo como objetivo que los participantes identificaran los procesos psicosociales que intervienen en la interacción del trabajador IMSS con el derechohabiente para proporcionar el buen trato y atención al usuario. Los contenidos temáticos se enfocaron a la atención psicológica, atención física y reglas para dar un buen servicio.

Para el logro del objetivo de esta sesión se realizaron sociodramas de la siguiente manera: el grupo se dividió en dos equipos con igual número de participantes, al primer equipo se le pidió que escenificara una situación real en la que se había brindado una atención deficiente al derechohabiente, al equipo número dos se le indicó que representara una situación en la que habían otorgado una buena atención y trato al derechohabiente.

Cada equipo desarrolló ante el grupo el sociodrama que se le había indicado durante quince minutos. Posteriormente se les pidió que por equipo iban a enlistar los aspectos más importantes que debían reunir para dar un buen servicio a los derechohabientes. Finalmente, se reunió al grupo y tomando en cuenta las ideas que cada equipo había reunido se establecieron las 10 Reglas para dar un buen servicio, mismas que fueron colocadas en cada servicio con el fin de que cada persona se comprometiera diariamente con su trabajo. Las 10 Reglas que se establecieron fueron las siguientes:

- 1.- Puntualidad en el servicio.
- 2.- Buena presentación.
- 3.- Saludar al paciente.
- 4.- Llamar al paciente por su nombre.
- 5.- Sonreír y ser cordial.
- 6.- Escuchar y prestar atención.
- 7.- Ser simpático.
- 8.- Usar un lenguaje común.
- 9.- Trabajar en equipo.
- 10.- Dar información correcta.

FASE II.- Diseño del Instrumento de Evaluación.

La escala de medición de actitudes fue elaborada de acuerdo a los lineamientos planteados por Likert.

En cuanto al diseño de los ítems cada uno de éstos fueron redactados como afirmaciones acerca de los componentes actitudinales (cognitivo, conductual y efectivo) dirigidos hacia los tres tipos de actitudes a medir; Satisfacción, Participación y Compromiso en el trabajo, un 50% de ítems fueron favorables y otro 50% desfavorables (Ver anexo No. 4)

Los ítems favorables de la escala referentes a la actitud de Satisfacción en el Trabajo fueron 1, 7, 13, 19, 25 y desfavorables 4, 10, 16, 22 y 28. Para la actitud de Participación en el Trabajo los ítems favorables fueron 3, 9, 15, 21, 27 y desfavorables 6, 12, 18, 24 y 30. Finalmente los ítems favorables referentes a la actitud de Compromiso Organizacional fueron 2, 8, 14, 20, 26 y desfavorables 5, 11, 17, 23 y 29. Para evaluar la escala se otorgaron los siguientes valores:

	FAVORABLES	DESFAVORABLES
TOTALMENTE DE ACUERDO	5 PUNTOS	1 PUNTO
DEACUERDO	4 PUNTOS	2 PUNTOS
INDECISO	3 PUNTOS	3 PUNTOS
DESACUERDO	2 PUNTOS	4 PUNTOS
TOTALMENTE DESACUERDO	1 PUNTO	5 PUNTOS

La calificación máxima que podría obtener un participante en cada tipo de actitud fue de 50 puntos, a partir de esta calificación se establecieron los siguientes intervalos:

PUNTAJE	CLASIFICACIONES
40 - 50	MUY SATISFECHO MUY PARTICIPATIVO MUY COMPROMETIDO
30 - 39	MEDIO SATISFECHO MEDIO PARTICIPATIVO MEDIO COMPROMETIDO
20 - 29	POCO SATISFECHO POCO PARTICIPATIVO POCO COMPROMETIDO
10 - 19	NADA SATISFECHO NADA PARTICIPATIVO NADA COMPROMETIDO

FASE III.- Estudio Piloto del Instrumento de evaluación.

El estudio piloto consistió en la aplicación de la escala de evaluación a 70 personas de las siguientes categorías: Enfermera General, Asistente Médica y Auxiliares de los Servicios Básicos, adscritas a la Unidad de Medicina Familiar No. 61, ubicada en Av. 16 de Septiembre, Esquina con Calle Jardín S/N, San Bartolo Naucalpan, Estado de México, con la finalidad de observar posibles fallas en la estructura de la escala. Una vez aplicado se analizaron los ítems reestructurándose la escala y se aplicó nuevamente a 30 personas con las mismas categorías en la U.M.F.No. 51 ubicada en Convento Santa Mónica S/N, Col. Las Margaritas, Tlalnepantla, Edo. de México. Finalmente se consideró que la escala podría evaluar adecuadamente las actitudes en el área laboral.

FASE IV.- Evaluaci3n de actitudes a los participantes.

La aplicaci3n del instrumento de evaluaci3n (Escala de Actitudes, ver anexo No. 4) se llev3 a cabo en la primera sesi3n con el personal que particip3 en el programa de capacitaci3n.

FASE V.- Aplicaci3n del Programa de Capacitaci3n.

El Programa de Capacitaci3n, se desarroll3 en cinco sesiones de tres horas diarias (V3ase dise1o de programa)

FASE VI.- Evaluaci3n de Actitudes a los participantes.

Al t3rmino del Programa de Capacitaci3n se aplic3 la post evaluaci3n de actitudes a trav3s de la escala de medici3n de actitudes.

FASE VII.- Seguimiento del Programa.

El seguimiento se efectu3 un mes despu3s del t3rmino de la aplicaci3n del Programa de Capacitaci3n, realizando entrevistas a los Jefes de Servicio (Jefe de Departamento Cl3nico, Jefe de Enfermeras y Coordinadora de Asistentes M3dicas), 3stas versaban sobre los siguientes ejes: calidad en el trabajo, relaciones interpersonales, relaciones con autoridades, presentaci3n personal, colaboraci3n y organizaci3n en el trabajo.

DESCRIPCION Y ANALISIS DE RESULTADOS

El tama1o de la muestra fue de quince trabajadores, seis m3dicos, cinco enfermeras generales y cuatro asistentes m3dicas. En esta investigaci3n no se tom3 en cuenta la edad, sexo, antigüedad, escolaridad; debido a que el objetivo general no lo ameritaba.

RESULTADOS DEL PRES-TEST.

La evaluación inicial o pretest, se realizó en la primera sesión antes de impartir el programa de capacitación, ésta permitió detectar las actitudes laborales que presentaban los participantes; mismas que posteriormente fueron comparadas con los resultados obtenidos después de la aplicación del curso.

En la figura No.1, se observan los puntajes hacia la satisfacción, compromiso y participación laboral, en la preevaluación del curso. Como se puede observar, la mayoría de los participantes se clasificaron en moderadamente satisfechos y muy satisfechos. En cuanto a la participación laboral, la mayoría se ubicaron en la clasificación de muy participativos, obteniendo puntuaciones de 40 a 44, y únicamente 4 participantes se ubicaron en la clasificación de medio participativo, alcanzando puntajes de 34 a 40. Respecto al compromiso laboral se observó que la mayoría de los participantes se clasificó en la categoría de muy satisfechos.

Es importante mencionar que el puntaje máximo era de 50, sin embargo, en esta primera evaluación no se reportó esta cifra en ninguno de los participantes. Un dato relevante que se observa es que aún cuando la mayoría de los participantes consideran estar muy comprometidos con la Institución, además de que tienen una alta participación dentro de ella; no mantuvieron un mismo grado de satisfacción, ya que en esta actitud se observa un número menor de participantes en la clasificación de muy satisfecho.

OBSERVACIONES DURANTE EL DESARROLLO DEL CURSO.

En la primera sesión se detectaron las expectativas de los participantes hacia el curso, a lo que ellos manifestaron no saber de qué se trataba y creían que los habían mandado por considerarlos gente problemática.

Se aplicò la dinàmica "gente con gente", con la finalidad de romper el hielo entre el grupo. Esta dinàmica agradò bastante a los participantes ya que comentaron que aún cuando todos ya se conocían, nunca existía contacto físico entre ellos y se sentían más aceptados en su ambiente. Además observamos que la mayoría de los participantes realizaron comentarios positivos respecto a la dinàmica. Este ambiente de participación permitió que transcurriera la sesión bajo un clima de confianza entre el grupo.

En el transcurso de la sesión los participantes desahogaron los problemas a los que diariamente se enfrentan en sus áreas, algunos hablaron de la excesiva carga de trabajo, jefes incomprensivos, derechohabientes agresivos, falta de recursos materiales, etcétera.

Finalmente se estableció un contrato grupal en el que la gente propuso que existiera respeto hacia los demás, ser puntuales, participar y saber escuchar, esto permitió que cada participante se sintiera comprometido con el curso e integrado con el grupo.

En la segunda sesión se les obsequió una paleta a los participantes que llegaron puntuales. Al respecto comentaron que pocas veces reconocen cuando cumplen algo.

Con la finalidad de que los participantes reflexionaran en cuanto a su forma de ser con los demás, así como la importancia de aprovechar el tiempo, se dio lectura a "carta a un amigo", durante la lectura se observó que algunas personas estaban llorando y al final se les pidió que expresaran lo que les había dejado como experiencia la lectura. Después de los comentarios se les dijo a los participantes que les daríamos un obsequio muy grande y que les pedíamos que lo valoraran siempre, entonces les fue entregado a cada uno de ellos un folder de color verde que en su cara frontal decía **Sabes quièn es la persona más importante para el IMSS?** y al abrirlo contenía un holograma en el cual se reflejaba el rostro de la persona (ver anexo no.11), esto provocó emoción en los participantes y para culminar con la sorpresa les pedimos que se dieran un fuerte aplauso.

Al finalizar la sesión la gente comentó que les había parecido muy importante el tema de la autoestima, ya que les permitía valorarse más.

En la tercera sesión se aplicó la dinámica "cinco cosas" (ver anexo no.14), con el fin de que identificaran los factores causantes del estrés. En esta ocasión los participantes tuvieron que correr y buscar los objetos que se les habían pedido con el interés de ganarse un cassette de música instrumental. Al final comentaron que este tema podían aplicarlo tanto en su área de trabajo como en su vida personal ya que realmente causa muchos problemas tanto de salud, como psicológicos el no saber cómo controlar el estrés.

Finalmente se comentaron varias formas para controlar el estrés y se realizó una relajación profunda por medio de una grabación llamada "Viaje al Arcoiris". Los participantes al término de esta sesión comentaron que se sentían relajados y que nunca habían practicado una relajación de este tipo.

La cuarta sesión consistió básicamente en la proyección de la película "Esperanza de Vida" (ver procedimiento), los participantes hicieron los siguientes comentarios respecto a la película: "realmente es importante ponerse en el lugar del otro para otorgar un buen servicio", "no debemos esperar a que estemos en una situación similar, sino que desde ahora podemos cambiar", "es increíble hasta donde puede llegar la negligencia", "se debe tener consideración por las personas que se acercan a nosotros, ya que en nuestras manos ponen su vida", "el trabajo debe ser tomado con responsabilidad", "la película me hizo reflexionar sobre cómo debo tratar a los demás", "debemos ser oportunos en el servicio".

En la última sesión, se retomó el tema de la película, "Esperanza de vida" y se comentó sobre la atención física y psicológica para dar un buen servicio, en esta sesión se observó gran disposición de los participantes al representar sociodramas y establecer las 10 reglas para dar un buen servicio. Al finalizar las actividades programadas se pidió que comentaran los aspectos que les habían parecido más importantes del curso, al respecto comentaron que " todos los temas son muy interesantes y muy cotidianos", "la presentación de las

instructoras es muy buena", "las dinàmicas son divertidas y nos ayudan a captar mäs fácilmente", "es muy reconfortante el que se ofrezca cafetería al grupo, ya que en ese horario ya tienen hambre", "es importante que se reconozca la participación", " nos gustaría profundizar en los temas revisados", etcètera. Cabe mencionar que el director de esta Unidad nunca mostrò interès en la impartición del curso, omitiendo presentarse mínimamente a la entrega de constancias, esta actitud fue demostrada cuando en uno de los sociodramas un participante tomò el rol de director, representando a una persona que toma muy a la ligera los problemas y no da solución a los mismos.

RESULTADOS DEL POS-TEST.

Una vez terminado el curso, en la última sesión se aplicò nuevamente la evaluación, con el fin de identificar la existencia de posibles cambios de actitud hacia la satisfacción, compromiso, y participación laboral de cada uno de los participantes.

Como se muestra en la figura 2, en la actitud hacia la satisfacción laboral 2/3 partes de los participantes se ubicaron en la clasificación de muy satisfechos, y los restantes se colocaron en la clasificación de medio satisfecho. En lo referente a la actitud hacia el compromiso laboral todos los participantes se ubicaron en la clasificación de muy comprometidos, de los cuales 3 obtuvieron la máxima puntuación de 50 y los demás también de muy altas puntuaciones. Similarmente en la actitud hacia la participación se reportò que todos los participantes alcanzaron puntajes muy altos situándose en la clasificación de muy participativos.

Los datos obtenidos en esta segunda evaluación, muestran que aún cuando todos los participantes modificaron su actitud hacia el compromiso y participación laboral, no se obtuvo el mismo éxito con la actitud hacia la satisfacción laboral, probablemente se debe a que la satisfacción depende en gran parte a la comunicación que se establece con el jefe inmediato, al igual por la falta de recursos materiales, lo cual obstaculiza para sentirse satisfecho de las funciones que se le encomiendan.

COMPARACION DEL PRE-TEST Vs. POS-TEST.

Se puede observar en las figuras 3,4 y 5 que los efectos del curso en cuanto a las actitudes fueron notorios, pues en el pretest observamos que el mayor número de participantes se ubicaron primeramente en la clasificación de medio satisfechos (12), continuando con muy participativos (11), y muy comprometidos (8), una sola persona se colocó en la clasificación de nada satisfecho.

Por otro lado, respecto a la actitud hacia la participación laboral no se encontraron diferencias significativas en la pre y pos-evaluación ($X^2 (3) = 4.6$, $P > 0.05$). Sin embargo, de los cuatro participantes reportados en el pretest que se encontraban en la clasificación de medio participativo cambiaron su actitud respecto al curso, situándose en la clasificación de muy participativos. De la misma manera, referente a los 7 participantes que se colocaron en la clasificación de medio comprometido durante el pretest, al final del curso éstos lograron modificar su actitud colocándose en la clasificación de muy comprometidos.

Los datos muestran un cambio positivo de actitud hacia la satisfacción laboral mostrando diferencias significativas en la pre y pos evaluación ($X^2 (3) = 7.9$, $P < 0.05$), pues los participantes manifestaron disfrutar diariamente de su trabajo, se sentían bien en su puesto cumpliendo con sus funciones, eran aceptados por sus compañeros y pensaban que en ninguna otra empresa podían otorgarles mejores prestaciones.

En el cambio observado hacia su compromiso con la Institución, resultó significativo ($X^2 (3) = 8.2$, $P < 0.05$), pues consideraban que el Instituto era un lugar excelente lugar para trabajar, en el que cada trabajador debía conducirse con honradez y rectitud, además de que se sentían parte importante dentro de la misma.

En cuanto al cambio en su actitud hacia la participación laboral consideraban que debían aprovechar al máximo sus habilidades, ayudar a trabajar en equipo, además de que podían pensar en mejores formas de realizar su trabajo.

COMPARACION DEL POS TEST Vs. SEGUIMIENTO.

Tomando en cuenta que la finalidad del seguimiento era demostrar que después de un mes, los participantes mantuvieran positivamente sus actitudes laborales, se realizó una entrevista no estructurada con los Jefes de servicio. La entrevista versó sobre los ejes: calidad en el trabajo, relaciones interpersonales, relaciones con autoridad, organización con el trabajo y presentación personal.

Se obtuvo que en base a la información recibida por los Jefes de Servicio, sólo el 80% de los participantes logró mantener después de un mes las mismas actitudes positivas hacia su trabajo, el 20% restante no presentó cambios en ninguna actitud laboral.

En la entrevista realizada con el Jefe de Departamento Clínico, éste comentó que los cinco Médicos Familiares que habían asistido al curso mostraban interés por los pacientes a pesar de que no existían los recursos materiales suficientes y sobre todo los medicamentos necesarios, hacían lo posible para que el paciente no se retirara molesto del servicio recibido; por lo que se conducían con amabilidad, sin exageraciones (no regañarlos) y los escuchaban. Por otra parte el Jefe hizo mención de que la presentación en el Médico cuenta mucho, proyectan mayor imagen al paciente. En cuanto a las relaciones interpersonales, señaló que los médicos eran más abiertos al diálogo en sus sesiones médicas y tenían mayor comunicación con sus compañeros, a diferencia de la relación jefe-médico, ésta era más respetuosa y guardaban ambos su distancia, no existía una relación más afectiva, únicamente trataban de resolver los problemas de manera oportuna. También comentó que no los había enviado al curso por considerarlos problemáticos; sino que la capacitación era una manera de motivarlos, y al mismo tiempo les ayudaba en su formación médica.

Con la Jefe de enfermería, se encontró que de las seis Enfermeras Generales que participaron en el curso, únicamente cinco mantuvieron durante el mes actitudes positivas, se mostraban más atentas con el paciente, procuraban tener la papelería necesaria para no hacerlos esperar tanto. Referente a sus relaciones interpersonales; éstas les había costado un poco de esfuerzo, pero lo estaban logrando, por lo menos ya no se presentaban tanto conflictos como antes. La Jefe menciona que su relación con ellas era únicamente de trabajo, cuando había oportunidad convivían y platicaban, esto les ha ayudado, pues ahora son más flexibles, antes no tan fácilmente acataban las ordenes. Referente a la organización en el trabajo comentó que a observado que desde que llegan a su servicio se organizan para atender bien a la gente, lo cual provoca que no se espere la gente tanto tiempo para ser atendida. En lo concerniente a su presentación personal, nos dijo que no tenía problemas con ellas, pues les daban su uniforme y era obligatorio que lo portaran.

Cabe mencionar que una de las enfermeras, modificó su actitud en su momento; sin embargo poco después continuó con sus actitudes negativas pues enfrentaba a sus compañeras, algunos derechohabientes ya se habían quejado de ella con las Técnicas de Orientación e Información. Se mencionó a la Jefe si habían hecho algo al respecto, y nos contestó que la mayoría de las veces la dejaban en el servicio de Dental, pues quien mantenía contacto directo con el paciente era la Dentista y no la Enfermera.

Por último comentó que no se les gratifica económicamente por su colaboración (apoyar en otras actividades fuera de su profesiograma), simplemente las refuerzan socialmente.

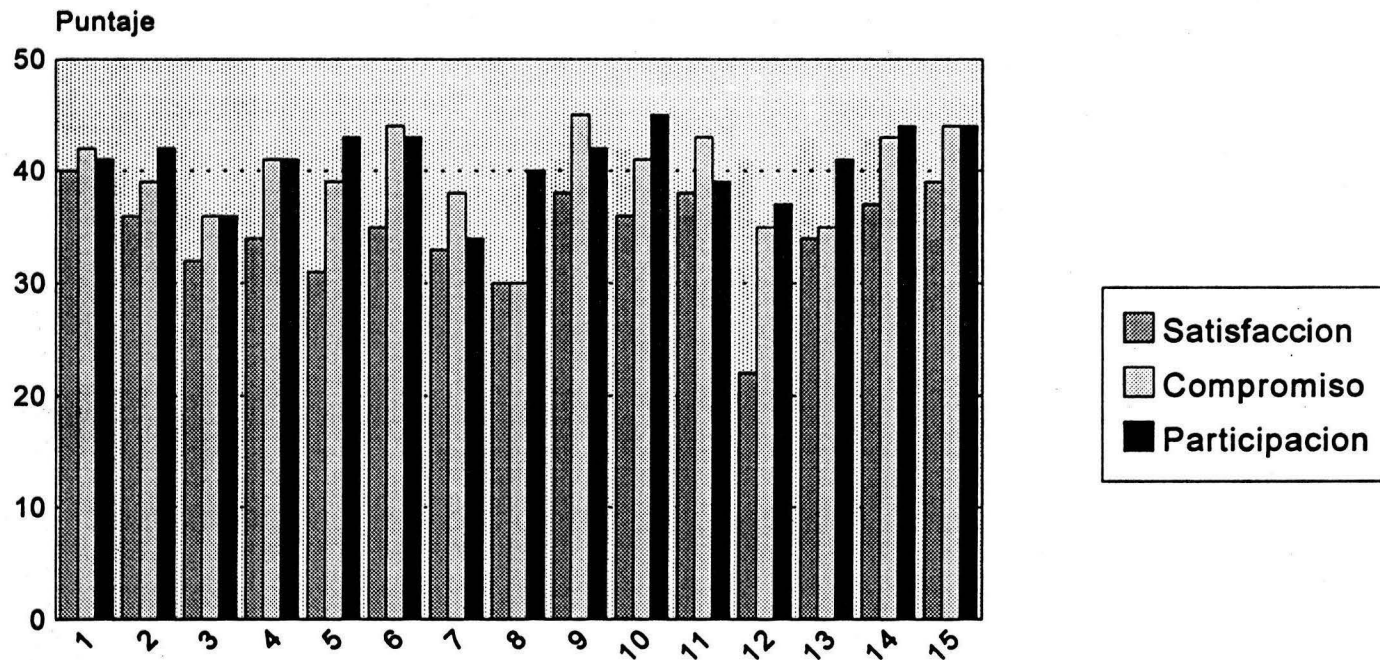
La Coordinadora de Asistentes Médicas señaló que de las cuatro Asistentes que tomaron el curso sólo dos mantuvieron sus actitudes laborales de manera favorable, mostraban su calidad de trabajo al ser amables con los derechohabientes; sobretodo tratándolos como seres humanos y respetándolos. Referente a las relaciones interpersonales, comentó que se han mostrado más comunicativas y apoyan a sus compañeras cuando se van de pase de salida. La

relación con ella, es únicamente de Jefe-Subordinado, mencionó que a pesar de ser personas adultas y estar conscientes de su trabajo, aún no aceptan con facilidad sus errores y tienden a molestarse de inmediato; por lo que prefiere mantenerse al margen. Por otra parte informó que en relación a la organización en su trabajo, las asistentes desde que llegan a su consultorio preparan su papelería, listas, recogen carnets, localizan los expedientes y pesan a los pacientes. En lo concerniente a la colaboración (actividades fuera del profesiograma), comentó que cuenta con ellas, pero utiliza el poder de negociación. Finalmente señaló que la presentación da una buena imagen tanto personal como institucional.

No hay que olvidar que las otras dos Asistentes seguían con actitudes laborales negativas; faltaban o se incapacitaban constantemente, además de que media hora antes de su salida ya no estaban en el consultorio que les correspondía, sino en los vestidores preparándose para retirarse.

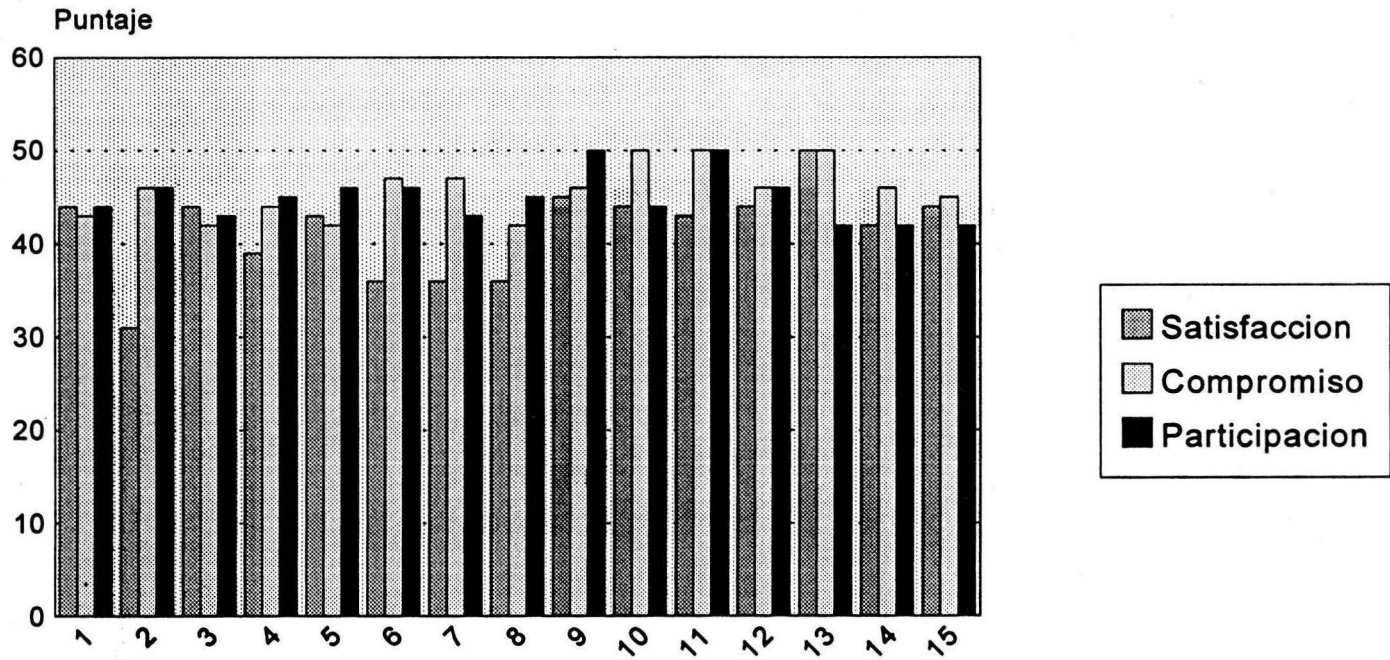
Comparando la información obtenida de la post evaluación y del seguimiento, se encontró que en la post evaluación el 67% de los participantes se sintieron satisfechos con su trabajo y el 13% medio satisfechos; el 100% se sintió comprometido y plenamente participativo. Sin embargo, a partir de la información que se obtuvo de las entrevistas podemos deducir que un 80% de los participantes mantuvo las mismas actitudes hasta el seguimiento.

Es importante mencionar que durante el seguimiento observamos que las personas que tomaron el curso, habían hecho comentarios de éste a sus compañeros, los cuales se acercaban a preguntar frecuentemente si el curso iba a ser nuevamente aplicado, porque tenían interés en tomarlo. Por otro lado el Jefe de Departamento Clínico, solicitó que se preparara el tema de Autoestima o Manejo de Estrés para exponerlo en la sesión semanal ante los Médicos de la Unidad de Medicina Familiar. La Jefe de Enfermeras solicitó personalmente la impartición del curso ya que había observado que su personal mostraba una actitud más positiva ante su trabajo, eran más participativos y en todo momento mencionaban lo que habían aprendido del curso, siempre fueron comentarios favorables.



Satisfacción	40	36	32	34	31	35	33	30	38	36	38	22	34	37	39
Compromiso	42	39	36	41	39	44	38	30	45	41	43	35	35	43	44
Participación	41	42	36	41	43	43	34	40	42	45	39	37	41	44	44

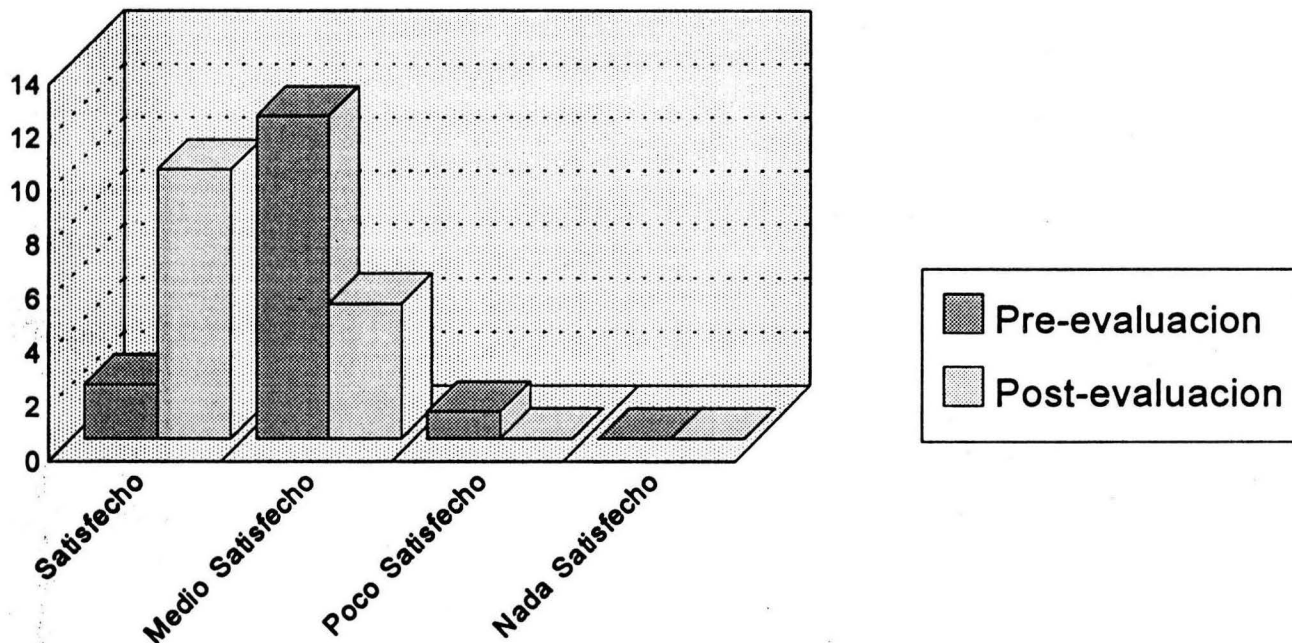
Figura 1 Puntajes de las actitudes hacia la satisfacción, compromiso y participación laboral obtenidos antes del curso.



Satisfaccion	44	31	44	39	43	36	36	36	45	44	43	44	50	42	44
Compromiso	43	46	42	44	42	47	47	42	46	50	50	46	50	46	45
Participacion	44	46	43	45	46	46	43	45	50	44	50	46	42	42	42

Figura 2 puntajes de las actitudes hacia la satisfaccion compromiso y Participacion laboral obtenida despues del curso.

Participantes

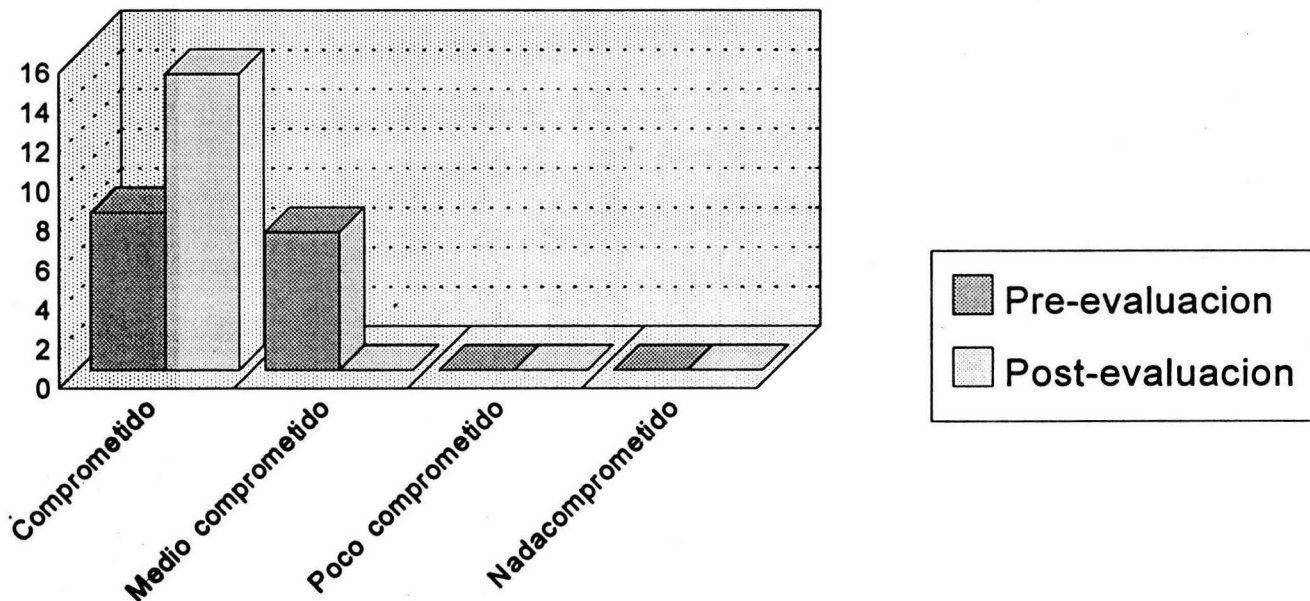


Pre-evaluacion	2	12	1	0
Post-evaluacion	10	5	0	0

Clasificaciones

Figura 3 Actitudes hacia la satisfaccin laboral. Antes y despues del curso.

Participantes

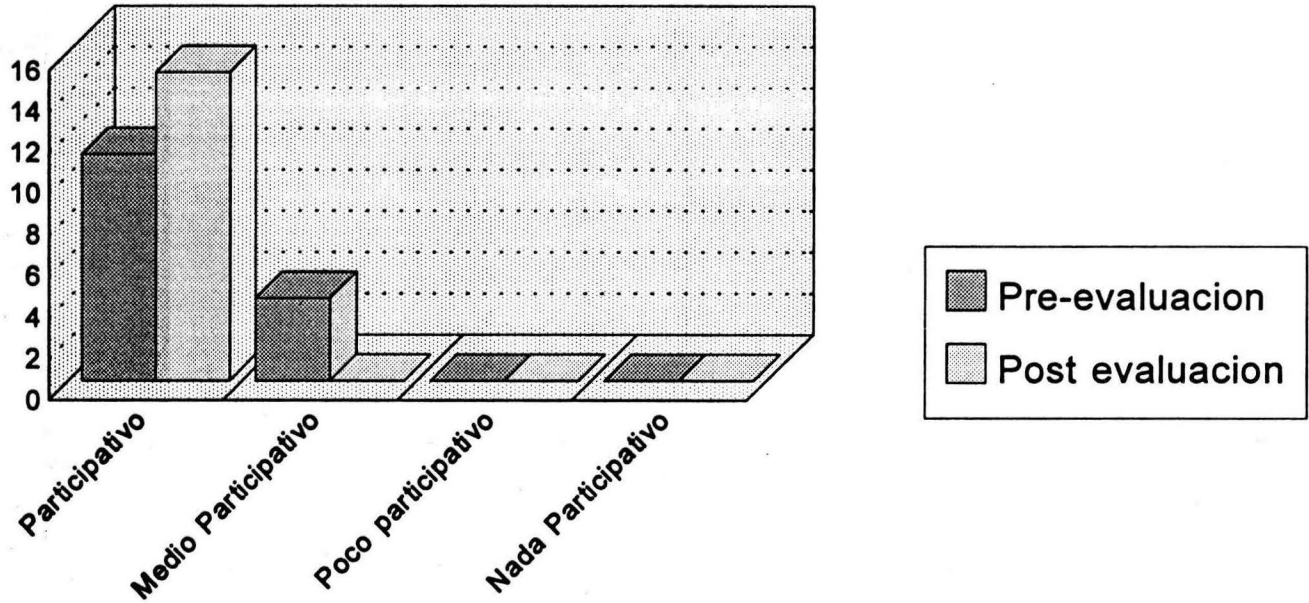


Pre-evaluacion	8	7	0	0
Post-evaluacion	15	0	0	0

Clasificaciones

Figura 4 Actitudes hacia el compromiso laboral. Antes y después del curso laboral.

Participantes



Pre-evaluacion	11	4	0	0
Post evaluacion	15	0	0	0

Clasificaciones

Figura 5 Actitudes hacia la participacion laboral. Antes y despues del curso. laboral.

CAPITULO 6

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados reportados, se puede afirmar que la investigación cumplió satisfactoriamente con el objetivo general, en virtud de que el diseño y aplicación del programa de capacitación con el personal del área médica de la U.M.F. No. 64, propició un cambio de actitudes hacia la satisfacción, compromiso y participación laboral; información obtenida también a través del seguimiento, pues los Jefes de Servicio informaron que los participantes desempeñaban mejor sus labores y se veían más interesados en sus funciones, provocando un mejor nivel de calidad en la atención hacia el derechohabiente y laborando en un clima o ambiente agradable.

Lo anterior reafirma lo planteado por Hodgettes (1980), en que las relaciones humanas, dentro de un ambiente de trabajo estriba esencialmente en el establecimiento de condiciones y circunstancias que hacen surgir espontáneamente en el personal actitudes y reacciones de carácter positivo.

A partir del objetivo general se cumple uno de los objetivos específicos, obtener datos significativos en cuanto al cambio de actitudes a través de la pre y post evaluación; como se puede observar en los resultados, pocos fueron los trabajadores que no modificaron su actitud laboral y que durante el seguimiento continuaron con la misma actitud hacia su trabajo. De aquí que se coincide con Rich, Stranger y Britten (1991), en que la actitud que tenga el personal, depende en gran medida de la eficiencia con que realice su cometido, consecuentemente de la actitud que tenga el individuo para su trabajo dependerá la satisfacción que éste le produzca y por lo tanto si aquéllo es en alto grado, mayores serán las probabilidades de que se trabaje con eficiencia.

Por otro lado, durante el desarrollo del curso se utilizaron diferentes materiales de apoyo y técnicas didácticas, entre ellos rotafolios, películas, sociodramas, además que se pretendió dar un curso dinámico, se realizaron dinámicas vivenciales que favorecieron el clima de colaboración entre los participantes.

Lo anterior resalta la importancia que tienen los materiales de apoyo y las técnicas didácticas en la elaboración de programas de capacitación, como lo menciona Rodríguez (1991). En consecuencia se cumple otro más de los objetivos específicos planteados en esta tesis: lograr un impacto favorable de la capacitación, proyectándose en la SIC 05; impacto manifestado desde los primeros días, esto lo proyectaron los participante, haciendo del conocimiento del curso a sus compañeros,; ya que manifestaron su inquietud por saber la nueva fecha para repetir el curso.

Otro de los objetivos específicos: "adquirir motivación a través de la capacitación, para que los participantes otorguen su servicio con calidad y calidez"; consideramos que uno de los factores que intervinieron para su logro fue que los participantes tenían más de un año que no habían recibido capacitación enfocada al desarrollo humano. Además, que no tomaban en cuenta a los trabajadores del turno vespertino. Durante el desarrollo del curso se utilizaron permisos motivacionales y cafetería.

El último de los objetivos específicos: "mantener estable el cambio de actitudes durante el seguimiento". Podemos decir al respecto que el 80% de los participantes mantuvieron una estabilidad en su desempeño laboral, participante en las actitudes de su servicio y fomentando con sus compañeros mayor comunicación, además que por comentarios de los Jefes de Servicio se nos informó que se notaba la diferencia de atención y trato al derechohabiente.

Ahora bien, podemos corroborar las hipótesis comprobadas en esta investigación con el trabajo realizado por Tinoco (1994), en el que comprueba que el programa de capacitación en relaciones humanas es un medio para implementar habilidades sociales. Asimismo, los efectos del curso implementado en la presente investigación permitieron observar que éste tuvo un impacto favorable pero en este caso, hacia el cambio de actitudes laborales.

Por otra parte se reafirma lo planteado por Flores y De Nova (1992), quienes comprobaron que el curso de relaciones humanas produce cambios en las conductas laborales; en nuestro caso se notó que aún cuando el objetivo era evaluar si las actitudes laborales se habían modificado, en el seguimiento según la entrevista con los Jefes de Servicio se observó el cambio en la conducta laboral.

Finalmente al igual que la investigación realizada por Polanco (1994), la cual consistió en la elaboración de un instrumento que evaluara las actitudes, en nuestra investigación también la escala fue diseñada a través de los lineamientos de la escala de Likert, por considerarse la más adecuada para evaluar cambios de actitud ya que permite detectar cambios en sus puntajes como efectos del programa de capacitación destinado a producir cambios en las actitudes laborales.

Cabe mencionar que la hipótesis que se aceptó: "La implementación del programa de capacitación en relaciones humanas no es un medio para modificar actitudes hacia la participación laboral"; fue debido a que durante el pretest, la mayoría de las personas se encontraban en la clasificación de muy participativo, por lo tanto la diferencia del número de personas que modificaron su actitud en el postest fue mínima.

ALCANCES Y LIMITACIONES

El programa de capacitación que se elaboró para la Unidad de Medicina Familiar No. 64, provocó una mejora significativa de las actitudes laborales en los participantes, esto representa un beneficio para el Instituto, no solamente hacia un personal más capacitado y satisfecho, sino en relación a sus recursos económicos, ya que su costo no es elbado, aunque en estos momento no podemos generalizar si el curso refleja los mismo efectos en categorías que no impliquen precisamente la atención y trato al público.

La escala de evaluación de actitudes es al parecer, uno de los pocos instrumentos de que se dispone para evaluar las actitudes del personal que labora en el Instituto Mexicano del Seguro Social, aunque de ninguna manera puede considerarse un instrumento acabado, constituye un intento apropiado de evaluar actitudes específicamente de las necesidades locales de la Clínica de Medicina Familiar No. 64.

La escala de actitudes permitió detectar cambios en sus puntajes como efectos de la aplicación del programa de capacitación destinado a producir cambios en las actitudes laborales reflejadas por tales puntajes.

No obstante, los resultados obtenidos a través de la aplicación del curso de capacitación se vieron limitados de alguna manera dado que la U.M.F.No.64, no cuenta con un área específica para la capacitación, por lo que se tuvo que improvisar el auditorio para llevar a cabo el curso, y las dinámicas que requerían mayor espacio tenían que desarrollarse fuera de éste, tampoco se cuenta con aparatos electrónicos como televisión, reproductora de videocassettes, radio grabadora; así también no se dispone de un presupuesto para ofrecer cafetería a los participantes.

Por otra parte el tiempo que se programa para que los trabajadores asistan a los cursos de capacitación es muy poco ya que comentaron que hacia más de un año que no tomaban cursos de capacitación y aveces los cursos duraban sólo dos horas.

Es importante reconocer la intervención directa del profesional de la conducta en la elaboración y aplicación de la capacitación ya que es quien se encarga de la Detección de Necesidades de Capacitación, elaboración de Programas, Aplicación, Evaluación y Seguimiento de la Capacitación, teniendo aquél un papel indispensable en cuanto a la creatividad, conocimientos de contenidos temáticos y manejo de grupo.

El Instituto Mexicano del Seguro Social debe realizar un análisis profundo para determinar las necesidades existentes de su recurso humano y elaborar programas específicos para satisfacer, reconocer la importancia de la capacitación estableciendo instalaciones apropiadas dentro de las Unidades de Medicina Familiar, otorgando presupuestos para la impartición de la capacitación, dando oportunidad al personal para ser capacitado, que la capacitación sea impartida por profesionales en la materia procurando realizar una actualización constante de la capacitación. El Instituto no debe ser pasivo ante los nuevos requerimientos de la sociedad, ya que el sistema de trabajo burocrático actualmente no es posible practicarlo porque impide la innovación y reduce la creatividad de las personas.

SUGERENCIAS

Algunos aspectos quedan aun abiertos a investigaciones futuras. Primero que nada, si se desea obtener mayor información respecto a los factores que inhiben o facilitan el cambio de actitudes se deben considerar algunas variables tales como antigüedad en el puesto, categoría, estado civil y sexo.

Por otra parte, es recomendable que antes de impartir un curso de capacitación éste sea promovido por el Departamento de Enseñanza hacia todo el personal que labora en la Clínica.

Para dar formalidad al evento de capacitación es necesario invitar a los trabajadores a que asistan a través de Memoranda firmada por el Director y Jefe de Enseñanza.

Otro aspecto importante para que los recursos de capacitación tengan éxito es proporcionar mayores oportunidades a los trabajadores para que asistan a los recursos sin estar presionados por terminar el trabajo y tener que estar saliendo constantemente para atender asuntos laborales. Esto se puede evitar sustituyendo al personal que participe en el curso.

La capacitación no debe ser empleada por obligación legal, por estar a la moda, por premio o castigo, se debe capacitar por plena convicción de que capacitar es una inversión y no un gasto y que tanto el trabajador como la Institución obtienen beneficios de ella.

Pretendemos hacer énfasis en cuanto a la importancia de la capacitación que considere aspectos humanos, y más aún si tomamos en cuenta que el Instituto Mexicano del Seguro Social, es una Institución que brinda un servicio directo al derechohabiente, es indispensable que el personal se encuentre debidamente capacitado para desempeñar su función.

Los recursos de actualización académica y técnicos son efectivos pero se deben complementar con sus cursos de formación personal, relaciones humanas, autoestima, integración a la misión Institucional, atención y trato al público, sensibilización, comunicación, control del estrés, motivación, administración del tiempo, liderazgo, valores, satisfacción en el trabajo, personalidad, manejo de conflictos, etc., porque en esa medida el trabajador conocerá su potencial y podrá obtener un mayor rendimiento observando en una actitud positiva hacia su participación, compromiso y satisfacción en su trabajo.

Es recomendable que los temas estén dirigidos a solucionar las quejas que se reportan constantemente en los diferentes servicios de la Unidad de Medicina Familiar No. 64.

Sin embargo, el hecho de capacitar no garantiza el cambio de actitudes ya que para esto es necesario mantener en equilibrio aspectos tales como el salario, el trabajo en sí mismo, oportunidad de ascenso, supervisión (consideración por el trabajo) y el compañerismo. La actitud incluye varios elementos, pero si una persona se preocupa o se esfuerza por superarse y se ve frustrada o desalentada su actitud puede ser reprimida, sin embargo, una buena actitud se refuerza en un ambiente agradable.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bloom, S.B. (1977). Taxonomía de los Objetivos de la Educación. Buenos Aires, Ateneo.
- Cueli, J. y Reidl, L. (1982). Teorías de la Personalidad. México, Trillas.
- Flores, A.C. (1990). Conocimientos requeridos para el área de Capacitación y Desarrollo. UNAM. Tesis ENEP Iztacala.
- Fonseca, A.M. (1991). Detección de Necesidades de Capacitación y Aplicación de un Programa de Rel. Humanas de una Empresa. UNAM. Tesis ENEP Iztacala.
- Gago, A.H., (1987), Elaboración de Cartas Descriptivas. México, Trillas.
- García, E.J: (1986). Curso de Capacitación para la formación de Capacitadores Divulgación del Método Científico. UNAM. Tesis ENEP Iztacala.
- García, R.T. (1993). Detección de Necesidades de un Municipio del Estado de México, UNAM. Tesis ENEP Iztacala.
- Hawk, S.W., (1986). Reclutamiento y Selección de Personal. México, Técnica, SA
- Hodgette, R. (1990). El supervisor Eficiente: Un enfoque práctico, México: McGraw-Hill.
- Keachie, W.J. (1979). Psicología. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Lindgren, H.C. (1972). Introducción a la Psicología Social. México, Trillas.
- Mejía, G.E. (1993). Cuso de Habilitación de Instructores. IMSS. Jefatura de Servicios Administrativos, Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos, Delegación Estado de México.
- Mendoza, M.A. (1986). Manual para detectar Necesidades de Capacitación México, Trillas.

- Mussen P y Rosenzweig. M.R. (1981). Introducción a la Psicología, México Continental
- Myers, D.G. (1991). Psicología Social. Madrid, Panamericana.
- Noriega, G.S. (1990). 100 Ejercicios para Dinámica de Grupos, México: McGraw-Hill.
- Regalado, L.M. (1994). Los Recursos Humanos como medio para la Adquisición de la Calidad. UNAM: Tesina: ENEP Iztacala.
- Reyes, P.A. (1987). Administración de Personal, México: Limusa.
- Robbins, S.P. (1987). Comportamiento Organizacional, México Prentice Hall.
- Rodríguez, E.M. (1988). Serie completa de Capacitación Integral, México: Manual Moderno.
- Serda, V.S. (1993). Reporte de Investigación: Elaboración de un Programa de Capacitación en una Empresa Paraestatal. UNAM, ENEP, Iztacala.
- Shein, E. (1992). Psicología de las Organizaciones: México, Prentice Hall.
- Siegel, S. (1988). Estadística No Paramétrica, México, Trillas.
- Siliceo, A.A. (1986). Capacitación y Desarrollo de Personal, México: Limusa.
- Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, (1979). Guía Técnica para la Detección de Necesidades de Capacitación, México.
- Velázquez, C.J. (1991). El Rol del Psicólogo en la Administración de Recursos Humanos, UNAM, Tesis ENEP Iztacala.
- Whittaker, P. (1971). Psicología, México, Interamericana.
- Wittig, A.F. (1994). Introducción a la Psicología, México, McGraw-Hill.
- Contrato Colectivo de Trabajo (1995-1997), Coordinación General de Comunicación Social, Instituto Mexicano del Seguro Social.

102

Guia Pràctica para la Selecció de Tècnics Didàctics (1990), Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo, IMSS.

Guia Pràctica para la Detecció de Necesidades de Capacitació.(1992), Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo IMSS.

Guia Tècnica para la Elaboració de Material de Estudio Impreso.(1987), Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo, IMSS.

101

Guia Tècnica para la Elaboració de Objetivos de Aprendizaje.(1990). IMSS

Guia Pràctica Ilustrada de Didàctica Bàsica.(1991), Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo, IMSS.

Manual Tècnico de Didàctica Bàsica,(1991), Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo, IMSS.

Reglamento de Capacitació y Adiestramiento (1990), Coordinació de Comunicació Social. IMSS.

"ANEXOS"

(ANEXO No. 2)

SISTEMA IMSS-CAPACITACION

PROGRAMACION Y AVANCE DE CURSOS/ACTIVIDADES
DE CAPACITACION Y DESARROLLO

SIC-03

JEFATURA NORMATIVA O DELEGACION: _____

- (1) ADMINISTRATIVOS (2) MEDICOS (3) FINANZAS (4) JURIDICOS Y SEGURIDAD (5) ORIENTACION Y PRESTACIONES SOCIALES
(6) OBRAS Y CONSERVACION (7) ABASTECIMIENTO (8) AUDITORIA (9) COMUNICACION SOCIAL (10) D.D.R.H. (11) VARIAS

No. DE CONTROL [][][][] F/P ()		PROGRAMACION	AVANCE REAL	
TIPO DE CAPACITACION	[][]	_____	[][][]	_____
CLAVE Y NOMBRE DE CATEGORIA O PUESTO	[][][]	_____	[][][]	_____
CLAVE Y NOMBRE DEL CURSO	[][][]	_____	[][][]	_____
NUMERO DE PARTICIPANTES	[][][]		INSCRITOS [][][]	APROBADOS [][][]
DURACION TOTAL EN:	HORAS [][][]	DIAS [][][]	HORAS [][][]	DIAS [][][]
MODALIDAD	[]	_____	[]	_____
FORMA DE ORGANIZACION	[]	_____	[]	_____
CLAVE Y NOMBRE DE LA SEDE	[][][][]	_____	[][][][]	_____
NOMBRE DEL AREA BENEFICIADA	_____		_____	
FECHA DE REALIZACION	[][] MES DE INICIO	[][] MES DE TERMINO	[][][][] DIA MES AÑO	[][][][] DIA MES AÑO
SEÑALE LA CAUSA POR LA QUE NO FUE IMPARTIDO:			CALIFICACION DEL CURSO [][][]	
() CANCELADO () DIFERIDO MES [][]			PARTIDAS: COSTO \$	
(1) FALTA DE MATERIAL DIDACTICO	(4) FALTA DE PARTICIPANTES		[][][]	[][][][]
(2) FALTA DE AULAS	(5) INSTRUCCIONES SUPERIORES		[][][][]	[][][][]
(3) FALTA DE INSTRUCTOR	(6) OTROS: _____		[][][][]	[][][][]
INSTRUCTOR(ES)			SUMA: [][][][]	
MATRICULA	APELLIDO PATERNO MATERNO NOMBRE(S)		IMPARTIDAS CALIFICACION	
[][][][][]	_____		[][][]	[][][]
[][][][][]	_____		[][][]	[][][]
[][][][][]	_____		[][][]	[][][]



SUBDIRECCION GENERAL
ADMINISTRATIVA
SECRETARIA DE SERVICIOS
DE PERSONAL Y DESARROLLO

(ANEXO No. 3)

SISTEMA IMSS-CAPACITACION EVALUACION DEL INSTRUCTOR/CURSO

FECHA DE ELABORACION	DIA MES AÑO
----------------------------	-----------------

SIC-05

NOMBRE DEL INSTRUCTOR _____ NOMBRE DEL CURSO _____
MATRICULA _____ FECHA INICIO _____ FECHA TERMINO _____

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE EL PROPOSITO DE CONOCER SU OPINION SOBRE EL DESEMPEÑO DEL INSTRUCTOR Y EL DESARROLLO DEL CURSO, A FIN DE PROPICIAR NIVELES SUPERIORES DE LA CAPACITACION; POR LO QUE SOLICITAMOS ANOTE LA CALIFICACION QUE CONSIDERE ADECUADA A CADA FACTOR.

VALORES	INSUFICIENTE	SUFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
	4	6	8	10

I N S T R U C T O R		
No.	FACTORES DE VALORACION	CALIFICACION
1	LA INFORMACION QUE DIO EL INSTRUCTOR AL GRUPO SOBRE LOS OBJETIVOS DEL TEMA O CURSO FUE:	
2	EL CONOCIMIENTO DEL TEMA IMPARTIDO POR EL INSTRUCTOR SE MANIFESTO EN FORMA:	
3	EL INSTRUCTOR EXPUSO SU(S) TEMA(S) CON CLARIDAD:	
4	RESPONDO A LAS PREGUNTAS SURRIDAS DURANTE LA IMPARTICION DEL TEMA, EN FORMA:	
5	EL INSTRUCTOR PROPICIO UN CLIMA DE COLABORACION ENTRE INTERERANTES DEL GRUPO	
6	APROVECHO EL MATERIAL DIDACTICO DISPONIBLE PARA APOYAR EL APRENDIZAJE DEL GRUPO:	
7	EL TIEMPO PROGRAMADO PARA SU EXPOSICION FUE APROVECHADO POR EL INSTRUCTOR EN FORMA:	
8	MANTUVO EL INTERES DEL GRUPO EN LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:	
9	LAS ACTIVIDADES REALIZADAS, FACILITARON EL APRENDIZAJE EN FORMA:	
10	SU LABOR DE SUPERVISION AL TRABAJO DE GRUPO FUE:	
CALIFICACION DEL INSTRUCTOR		

C U R S O		
No.	FACTORES DE VALORACION	CALIFICACION
1	SUS EXPECTATIVAS RESPECTO AL CURSO, SE VIERON SATISFECHAS EN FORMA:	
2	LOS CONOCIMIENTOS QUE USTED OBTUVO EN EL CURSO, SE APLICAN O APOYAN SUS LABORES EN FORMA:	
3	EL MATERIAL DIDACTICO APOYO EL APRENDIZAJE DEL GRUPO EN FORMA:	
4	LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS SE LLEVARON A CABO DE ACUERDO A LO PREVISTO EN FORMA:	
5	LOS OBJETIVOS DEL CURSO, SE CUMPLIERON EN FORMA:	
SUBTOTAL		
X 2 = CALIFICACION DEL CURSO		

COMENTARIOS: _____

ANEXO No.3

(ANEXO No.4)

INSTRUCCIONES:

Las 5 opciones que se le presentan tienen diferentes valores que van desde un "Totalmente de Acuerdo" hasta "Totalmente en desacuerdo".

No existen respuestas correctas o incorrectas, sólo tendrá que elegir una opción según su criterio sea la adecuada, colocando una "X" en el espacio que corresponda.

"Los datos son totalmente confidenciales y serán empleados sólo para uso estadístico."

" POR SU COLABORACION GRACIAS "



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
1. TODOS LOS DIAS DISFRUTO EL ASISTIR A MI TRABAJO.					
2. PARA LA INSTITUCION ES IMPORTANTE LA CALIDAD DEL SERVICIO.					
3. EN MI TRABAJO APROVECHO AL MAXIMO MIS HABILIDADES.					
4. EL TRABAJO NO ES MAS QUE UN MEDIO DE SUBSISTENCIA.					
5. LOS TRABAJADORES DEL IMSS SON ESENCIALMENTE PEREZCOSOS Y NEGATIVOS.					
6. LOS PENDINGES LOS REALIZO AL SIGUIENTE DIA.					
7. CONSIDERO QUE LA PUNTUALIDAD ES PARTE DE MI PERSONALIDAD.					
8. TIENO CONDUCTIRME CON RECTITUD Y HONRADEZ EN EL DESEMPEÑO DE MI TRABAJO.					
9. TENGO LA OPORTUNIDAD DE IDEAR LA MEJOR FORMA DE REALIZAR MI TRABAJO.					
10. A TODOS NOS MOTIVA EL DINERO.					
11. ALGUNAS VECES ME DA FLOJERA IR A TRABAJAR.					
12. PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS, PREFIERO TRABAJAR SOLO QUE EN EQUIPO.					
13. ME SIENTO MUY BIEN EN MI PUESTO DE TRABAJO.					
14. DIARIAMENTE CONTRIBUYO CON EL INSTITUTO PARA DAR UN MEJOR SERVICIO AL DERECHABIENTE.					
15. ME GUSTA TRABAJAR EN EQUIPO Y AYUDAR A LOS DEMAS.					
16. CONSIDERO QUE LOS INCENTIVOS QUE RECIBO NO CORRESPONDEN CON EL TRABAJO QUE REALIZO.					
17. EL INSTITUTO NO ES UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR.					
18. LA CAPACITACION QUE HE RECIBIDO EN EL INSTITUTO HA SIDO INTRASCENDENTE Y MONOTONA.					
19. SIEMPRE QUE REALIZO UN ESFUERZO EXTRA OBTENGO RECONOCIMIENTO DE MI JEFE.					
20. MI TRABAJO ME HACE SENTIR IMPORTANTE PARA LA INSTITUCION.					



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INCLUIDO	DESACUERDO	TOTALMENTE DESACUERDO
21. ME INTERESA LA ADQUISICION DE NUEVAS HABILIDADES.					
22. EN ALGUNA OTRA EMPRESA O INSTITUCION ME PUEDEN OTORGAR MEJORES PRESTACIONES.					
24. AUNQUE ME ESMERE DIA A DIA EN MI TRABAJO, NO TENGO OPORTUNIDAD DE ASCENDER EN EL IMSS.					
24. ALGUNAS VECES NO ACATO LAS ORDENES DE MI JEFE PORQUE NO ESTAN DENTRO DE MIS FUNCIONES.					
25. ES IMPORTANTE GOZAR DE LA ACEPTACION DE MIS COMPAÑEROS.					
26. LAS NORMAS CON QUE SE EVALUA MI DESEMPEÑO ME RETAN A REALIZAR MEJOR MI TRABAJO.					
27. ACTUO CON SEGURIDAD AL REALIZAR MI TRABAJO.					
28. MIS ACTIVIDADES SON RUTINARIAS.					
29. GENERALMENTE NO ME INVOLUCRO EN LOS CAMBIOS DE MI AREA DE TRABAJO.					
30. CUANDO TRABAJO EN QUIPO BUSCO EVADIR RESPONSABILIDAD.					

(ANEXO No. 5)

DINAMICA: "GENTE CON GENTE"

OBJETIVO: Romper el hielo entre los participantes para establecer confianza entre ellos.

MATERIAL: Ninguno

DURACION: 7 minutos

DESARROLLO:

- 1).- El instructor solicitarà que formen un círculo y elijan como pareja a la persona que e`stà a su derecha.
- 2).- Una vez que formaron las parejas, el instructor dirà "voy a mencionar una parte del cuerpo y ustedes juntaran con su pareja la parte que Yo les mencione, cuando diga gente - con gente, cambiaran de pareja. La persona que quede - sola, darà las instrucciones y así sucesivamente.
- 3).- Al final se realizaran los comentarios.

(ANEXO No. 6)

OBJETIVO: QUE EL PARTICIPANTE REAFIRME SU CONOCIMIENTO HACIA LA MISION INSTITUCIONAL, MISION SOCIAL Y LAS FECHAS MAS IMPORTANTES DEL I.M.S.S. DURANTE SU CREACION, ARMANDO UN ROMPECABEZAS.

MATERIAL: TARJETAS BRISTOL CON LEYENDA Y CINTA DIUREX

LEYENDAS: 1.- GRANTIZAR EL DERECHO HUMANO A LA SALUD, LA ASISTENCIA MEDICA, LA PROTECCION DE LOS MEDIOS DE SUBSISTENCIA Y LOS SERVICIOS SOCIALES; PARA EL BIENESTAR INDIVIDUAL Y COLECTIVO. 2.- 1941, ELABORACION DEL PROYECTO DE LEY; 1942, ACEPTACION DEL PROYECTO; 1943, PROMULGACION DE LA LEY Y 1944, ESTABLECIMIENTO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. 3.- PROPORCIONAR UN CONJUNTO DE CONOCIMIENTOS, EXPERIENCIAS, ACTITUDES Y APTITUDES QUE CONLLEVEN A CIERTAS PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ESTO ES APLICABLE A TODOS INDEPENDIENTEMENTE DE QUIENES SEAMOS Y DEL PUESTO QUE OCUPEMOS.

DURACION: 10 MINUTOS.

DESARROLLO:

1.- ANTES DE INICIAR LA SESION, EL INSTRUCTOR DISTRIBUIRA EN DISTINTAS PARTES DEL AUDITORIO LAS TARJETAS CON LAS DIFERENTES LEYENDAS.

2.- DESPUES DE LA PROYECCION DE LA PELICULA "TRAYECTORIA DEL IMSS", EL INSTRUCTOR FORMARA 3 EQUIPOS E INFORMARA EL OBJETIVO DE LA DINAMICA.

3.- CADA EQUIPO BUSCARA LAS TARJETAS QUE FORMEN LA LEYENDA QUE LE CORRESPONDE, ARMANDO DE ESTA MANERA EL ROMPECABEZAS.

4.- UNA VEZ ARMADOS LOS ROMPECABEZAS, SE EXPONDRAN ANTE EL GRUPO.

(ANEXO No. 7)

HAY QUE AMAR

LA CAUSA

A LA QUE UNO SE DEDICA

(ANEXO No.8)

QUIEREME

Dices que me quieres, pero hay veces que no lo demuestras.

Al principio todo era distinto, hacías todo por mí,
ahora parece que no me tomas en cuenta

Hay días en que pienso que no significo nada para ti.

Tal vez, cuando ya no me tengas, me apreciaras por todas
las cosas que hice por ti, Soy responsable de tener la comida en
la mesa, tu ropa y también del bienestar de tus hijos. . . .

Y de todas las cosas que quieres y necesitas

Me he quedado callado y esperando para ver hasta cuando
te daras cuenta de cuánto me necesitas.

Aprèciame, cuidame y yo también seguire queriéndote.

Recuerda.....yo no te busqué, tu me buscaste a mí.

SOY TU TRABAJO

(ANEXO No. 9)

DINAMICA: PERCEPCION

OBJETIVO:

QUE EL PARTICIPANTE CONOZCA EL IMPACTO QUE CAUSA LA PERCEPCION QUE TENEMOS DE LOS DEMAS.

MATERIAL:

HOJAS BLANCAS, PLUMINES Y CINTA DIUREX

DURACION:

10 MINUTOS

DESARROLLO:

1.- SE LES PEDIRA A LOS PARTICIPANTES QUE FORMEN DOS FILAS PARALELAS PARANDOSE FRENTE A FRENTE. SE LES ENTREGARA A CADA UNO UNA HOJA BLANCA, UN PLUMIN Y UN PEDAZO DE CINTA DIUREX.

2.- ACTO SEGUIDO, CADA UNO DESCRIBIRA EN LA HOJA DEL COMPAÑERO UNA CARACTERISTICA QUE LE HAYA DETECTADO Y LUEGO SE RECORRERA UN LUGAR, PARA QUE EL SIGUIENTE HAGA LO MISMO, ASI SUCESIVAMENTE, HASTA HABER PASADO POR TODOS.

3.- CADA UNO LEERA SUS CARACTERISTICAS ANOTADAS Y COMENTARA SI ES VERDAD O NO Y SI YA LO SABIA O HASTA ESE MOMENTO.

(ANEXO No. 10)

CARTA A UN AMIGO

QUERIDO AMIGO:

Te escribo porque tengo necesidad de decirte algunas cosas de mi vida que me pesan profundamente y solamente tú puedes comprender. Aunque me duele confesar mi verdad, ha llegado el momento de confiártelas: "No había tenido tiempo" para hacerlo antes.

Amigo: No he tenido tiempo para escucharte, mucho menos para merecer tu amistad. Pero la verdad siempre consideré que contigo no iba a poder hacer negocios, tu plática me parecía intrascendente, sentía que iba a perder mi tiempo sin sentido. Sé que me buscaste más de una vez, que tenías necesidad de que te escuchara y esperabas mi comprensión y consuelo, pero la verdad mi tiempo lo dediqué solamente a aquellos que me dejaban dinero. Ahora entiendo qué importante es tener amigos en la virtud y no solamente en la utilidad, ahora sé que la amistad es un solo corazón que late en dos cuerpos y que es expresión sublime del amor. Te confieso que me siento solo y que he comprendido que únicamente lo barato se compara con dinero, que un amigo sincero no tiene precio.

No tuve tiempo para amar a mis padres, aquellos ancianos que dieron la vida por mí; aquel hombre que puso todo su esfuerzo para forjar en mí un ser de provecho y aquella mujer que tejió mi alma con ternura y paciencia, que cuidó de mí hasta el fin de mis días y que siempre me concedió su comprensión y su perdón. Pero como fastidiaban con sus achaques de viejos y quien iba a tener tiempo de aguantar sus eternas pláticas y anécdotas repetidas mil veces, viviendo siempre en el pasado. Recuerdo como esperaban noticias mías haciendo tuyas mis derrotas y alegrías. Ahora que soy padre comprendo que el amor es en esencia, paciencia y capacidad de perdón. Cuánto me toleraron..., pude haberte dado un poco más de tiempo en su soledad.

No tuve tiempo para estar cerca de mi hermano, guardábamos tantas rencillas y diferencias; fuimos concebidos en el mismo vientre y las mismas lágrimas curaron nuestras heridas. Se que me necesitaba, pero nunca lo conquisté como amigo: pudimos haber sido entrañables compañeros.

No tuve tiempo para amar a mi pareja, cuya ofrenda de adolescencia fueron su juventud y sus ilusiones. No tuve tiempo para darle la felicidad que buscaba cuando se unió a mí; Cuantas humillaciones y desprecios sufrí porque creí que no comprendía mi lucha y realización. Ahora sé que su silencio fue presencia y compañía, que era parte de mi aventura diaria de vivir, pero la olvide en el camino.

No tuve tiempo para amar a mi nación: tierra a la que pertenezco, tierra que todos los días me entregó sus frutos, lugar de oportunidades, de realizaciones, origen de mis hijos y de mi hogar. Sólo me serví de ella, encerrándome en mi bienestar, no comprendiendo el esfuerzo que hicieron mis antepasados, ni la sangre que tantos valientes derramaron para ofrendarme libertad. Ahora comprendo que nuestro lugar es donde nuestro origen ha terminado, que es el espacio en el que tenemos el compromiso de mejorar. Cuántas injusticias a mi alrededor, cuántas necesidad de niños marginados, de campesinos con niños encallecidos que ven sus esperanzas truncadas; pero yo solamente tenía tiempo para ni bien vivir. Después de todo lo que ha dado, reflexiono: mi país ha sido bueno conmigo y me pregunto... Habré sido yo buena para mi nación?.

No he tenido tiempo para amar a mis hijos. Estuve siempre tanto atareado en cosas importantes como el trabajo diario, la televisión y muchas ocupaciones que los pequeños no entienden. Les debo las caricias que siembran la generosidad en el corazón de los niños, escucharles para que sientan la dulzura de la compañía, el pelear un balón para que aprendan a dar espacio a la alegría, una sonrisa para que sepan reír a la vida. No tuve tiempo de verlos crecer pues yo justificaba mi ausencia por su bien, tenía tanto trabajo que me olvidé de forjarles para una vida superior. Perso què sabían ellos, què dura es la realidad... què equivocados estaban, me preocupé por darles todo lo necesario, pero olvidé formarles un corazón que tuviera ideales y fortaleza para vivir. Recuerdo sus caritas de niños y sus miradas suplicándome un beso de ternura, perso creía que no tenía tiempo para cursilerías; al adolescente lo marginé y me negué a comprenderlo en su despertar, a encontrarle un destino alto y noble y a apoyarlo en su plena realización. No tuve más que críticas y sermones severos que únicamente me alejaron de él. Ahora me pregunto. Què calidad de hijos heredé al mundo?

Y ahora que tengo un poco de tiempo pido perdón:

A mi amigo querido y no buscado.
A mis padres entrañables y abandonados.
A mi hermano lazo de sangre olvidado.
A mi pareja, parte de un sueño truncado.
A mi nación, tierra desgarrada y no cultivada.
A mis hijos, parte de mi ser y tiempo que no ha de volver.

A ti, mi Dios, te pido ahora que conoces mis secretos, que me des un poco de tu tiempo para que me acompañes en mi vejez. Te pido que nos hagas comprender que el tiempo no perdona y que es nuestra vida lo único valioso que podemos ofrecer a los seres que amamos y que nos aman. Me arrepiento porque no tuve tiempo para amar; quisiera tener tu presencia cerca de mi alma, ahora que me he decidido a vivir, Señor. No será demasiado tarde para que me decida a amar?. Te prometo que hoy será el primer día del resto de mi vida y que tendré tiempo para ser feliz.

Miguel Angel Cornejo y Rosado.

OBJETIVO:

Sensibilizar a los participantes respecto a la administración de su tiempo, a través de la lectura " Carta a un Amigo", para aprovechar intensamente cada minuto de su vida.

MATERIAL: Grabadora, cassette y pergamino "Carta a un Amigo".

DURACION: 10 Minutos

DESARROLLO:

1.- Se solicitò a los participantes que adoptaran una postura còmoda y escucharan con atenciòn la lectura, empleando al mismo tiempo la imaginaciòn para revivir sus experiencias personales.

2.- El instructor procediò a leer " Carta a un Amigo" teniendo como fondo musical una melodia instrumental.

3.- Finalmente se pidiò que cada persona realizara su propia reflexiòn.

(ANEXO No. 11)

SABES
QUIEN ES
LA PERSONA
MAS IMPORTANTE
PARA EL IMSS?

(ANEXO No. 12)

AUTOESTIMA

**NO ES POSIBLE DAR AMOR
SI NO SE SIENTE AMOR
POR UNO MISMO**

**QUERERSE, RESPETARSE, VERSE A SI MISMO
COMO OBRA MAESTRA DEL CREADOR
NOS PREPARA PARA AMAR A LOS DEMAS
SIN EGOISMO.**

**EL TRIUNFADOR RECONOCE SU VALOR PERSONAL
Y ES PRODIGO EN AMOR
EL PERDEDOR SIENTE QUE NO VALE
Y ENCUENTRA EN EL ODIOS Y EL RENCOR
SU MANERA DE PROBARLO**

**PROYECTA HACIA LA EXCELENCIA
A TRAVES DEL AMOR.**

(ANEXO No. 13)

BONY CONSOLO

Bony Consolo, es una mujer de 40 años, quien al nacer padeciò de la ausencia de ambos brazos, a pesar de su problema físico, disfruta de la vida y de todo lo que le rodea sin importarle el concepto que tiene la gente de ella. A través de los años y las experiencias adquiridas, Bony aprende a quererse y valerse por sí misma, proyectando ser una persona autónoma, segura y tener confianza a sí misma como ser humano, èsto le permite ver las cosas positivamente, con entusiasmo y con amor. Para Bony la palabra *imposible* no existe en su vocabulario, se esfuerza cada segundo en ser mejor y su autoestima la proyecta en todos sus actos.

Bony Consolo nos invita a reflexionar que lo importante es quererse uno mismo, conocer cuáles son nuestras cualidades, virtudes, defectos, hacer un análisis de lo positivo y negativo de nuestra propia personalidad y aceptamos tal y como somos, pero sobre todo, tener seguridad y confianza proyectándola a través de nuestros actos. Además de que debemos derrotar cuanto obtáculo se presente en nuestro camino para lograr nuestras metas.