



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA
EL DESARROLLO DE ACTITUDES EN EL AMBITO DE LA
COMPETENCIA LABORAL

T E S I S

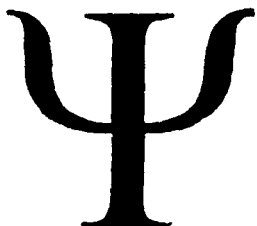
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A N :

LIZBETH BEATRIZ LOPEZ ANGELES

MARIA EDITH MARTINEZ PIÑON



DIRECTOR DE TESIS: LIC. JUAN VARELA JUAREZ

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTONOMA DE MEXICO.



MEXICO, D. F.

2003

EXAMENES PROFESIONALES
FAC. PSICOLOGIA.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento:

Al Lic. Juan Varela:

Agradecemos por ser nuestro principal apoyo, por dedicarnos su tiempo en el aspecto profesional, por compartir sus conocimientos y por ser una de las personas más importantes dentro de nuestra formación.

*Al Lic. José Alarcón
Consultor del CONOCER:*

Por su invaluable ayuda y aportaciones para la realización de este trabajo, por su amabilidad y disposición en cada momento. Gracias por su gran motivación en esta etapa de nuestras vidas.

Finalmente, gracias a cada uno de nuestros sinodales por sus comentarios y observaciones en la revisión del presente trabajo.

*Lic. Carlos Peniche Lara
Lic. Ma. de Lourdes Reyes Ponce
Lic. Isaura López Segura
Mtro. Javier Vega Rugerio*

la Dirección General de Bibliotecas • 37
UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el
contenido de mi trabajo recepcional.
NOMBRE: LÓPEZ ANGELES LIZBETH G.

FECHA: 28-Nov-2002

CA: 7

DEDICATORIAS DE LIZBETH:

A mis padres:

*Gracias, por permitirme conocer su fortaleza,
brindarme sus innumerables cuidados
y transmitirme su valiosísima sabiduría.*

A mis hermanos Miguel y Erik:

*Les agradezco su compañía,
protección infinita y tantos momentos
agradables durante mi infancia.*

A Yaya:

*Gracias, por tu gran apoyo incondicional
en toda mi vida, pero sobretodo por estar
siempre cerca al cuidado de mí.*

Familia Ortega Pacheco:

*En testimonio de gratitud,
por su incomparable amistad
y de quien he recibido momentos
de bienestar y alegría.*

Al gran Poeta:

*Gracias, por estar ahí,
acompañándome siempre
y al pendiente de mis avances.*

AGRADECIMIENTO

Familia Martínez Piñón:

*A quienes agradezco infinitamente
por sus amables atenciones,
por brindarme su amistad
y por ayudarme a crecer personal y profesionalmente.*

A todos ustedes con mucho cariño: Lizbeth

DEDICATORIAS DE EDITH:

A mi mamá Sara:

Gracias por ser mi guía y apoyo constante, por escucharme y darme ánimos para salir adelante aún en los momentos más difíciles, por brindarme tus valiosos consejos los cuales han sido determinantes para concluir este trabajo, que es para ti. Gracias por ser mi madre y mi amiga. Te quiero mucho.

A mi papá Amado:

Porque de ti he aprendido a ser responsable y perseverante para hacer las cosas lo cual me ha ayudado hoy, para terminar con este proyecto, por enseñarme que todo en la vida requiere un esfuerzo muy especial y para quien no tengo palabras para agradecerle por todo lo que me ha dado. Te quiero mucho, este trabajo es para ti.

A mis tíos Nuemí y Conrado:

De quienes admiro su tenacidad para lograr metas a pesar de las adversidades de la vida. Gracias por estar al pendiente de mí. Deseo siempre persista la unión y la confianza entre nosotros. Los respeto y quiero mucho.

A mis primos Sandra, Sergio Y Octavio:

Porque los considero como hermanos, con mucho cariño comparto este trabajo con ustedes.

A tí Arturo:

Por los momentos compartidos, por apoyarme, por darme las palabras de aliento necesarias para recorrer este camino con entusiasmo y optimismo. Por todos los detalles que me brindas, por tus puntos de vista que me han ayudado a crecer como mujer y profesionalista pero sobre todo por ser el amor de mi vida. Te amo.

AGRADECIMIENTO

Familia López Angeles:

Mi agradecimiento sincero, por el apoyo y atenciones que tuvieron para conmigo ya que sin su ayuda esto no sería posible.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
--------------------------	----------

CAPITULO 1 COMPETENCIA LABORAL

1.1 La Competencia.....	3
1.2 Competencia Laboral.....	3
1.3 Competencia Laboral en otros Países.....	5

CAPITULO 2 LA COMPETENCIA LABORAL EN MÉXICO

2.1 Transformaciones en los Mercados Laborales y Consecuencias para la Formación y la Capacitación.....	15
2.2 Origen, Desarrollo e Importancia del PMETYC (Proyecto de Modernización Técnica de la Educación y la Capacitación.....	17
2.2.1 Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER)..	17
2.3 Las Normas Técnicas de Competencia Laboral.....	21
2.3.1 Ventajas del Sistema Normalizado de Competencia Laboral.....	25
2.4 Comités de Normalización de Competencia Laboral.....	26
2.4.1 Objetivos que persigue un Comité de Normalización.....	26
2.4.2 Comités de Normalización que se han Constituido.....	27
2.5 Sistema de Certificación de Competencia Laboral.....	28

CAPITULO 3 LA NORMA ISO 9000 Y LA COMPETENCIA LABORAL

3.1 Surgimiento de la Norma ISO 9000.....	34
3.2 El Sistema ISO 9000 y la Competencia Laboral.....	34
3.3 Elementos en común entre el Sistema ISO 9000 y el Sistema de Competencia Laboral.....	35
3.4 Diferencias entre el Sistema ISO 9000 y la Competencia Laboral.....	35
3.5 Modificaciones en la Estructura de la familia de Normas de Gestión de Calidad ISO 9000.....	37
3.6 Marco conceptual de las Normas ISO 9000-versión 2000.....	38
3.7 Requerimientos en relación a la Formación.....	39

CAPITULO 4

ACTITUDES Y RELACIÓN CON EL SISTEMA NORMALIZADO DE COMPETENCIA LABORAL

4.1	Antecedentes para definir Actitudes y Valores en la Competencia Laboral.....	41
4.2	Valores.....	42
4.3	Actitudes.....	47
4.4	Formación de la Actitudes.....	51
4.5	Medición de las Actitudes	52
4.6	Sistema Normalizado de Competencia Laboral.....	53
4.7	Actitudes Sugeridas.....	62

CAPITULO 5

TÉCNICAS SUGERIDAS PARA LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

5.1	Dinámicas y Juegos Vivenciales.....	63
5.2	Utilidad de Juegos y Dinámicas Vivenciales.....	65
5.3	Estructura, Forma de Juegos y Dinámicas Vivenciales.....	65
5.4	El Rol del Facilitador.....	66
5.5	Aprendizaje Acelerado.....	67

CAPITULO 6

PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTITUDES

6.1	Programa de Capacitación.....	71
-----	-------------------------------	----

CONCLUSIONES.....	88
--------------------------	-----------

ANEXOS.....	92
--------------------	-----------

BIBLIOGRAFÍA.....	34
	105

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la globalización de los mercados y el acelerado avance tecnológico están provocando cambios fundamentales en los sistemas de formación y capacitación.

En este contexto el sector empresarial tiene el reto de identificar el talento humano y desarrollar estructuras organizacionales que favorezcan la generación y transmisión de conocimientos para adaptarse y actuar de acuerdo a sus demandas.

Como una alternativa ante esta situación, las empresas deben contar con personal competente, capaz de llevar a cabo exitosamente y con calidad sus actividades laborales, ya que cada persona puede ser evaluada de manera independiente, tomando en cuenta una combinación integral de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas.

Actualmente en nuestro país se tiene establecido el modelo de competencias laborales, que reconoce de manera formal las competencias de los trabajadores, adquiridas mediante capacitación o por experiencia propia.

Para que las empresas sean más competitivas, requieren no solamente certificar sus procesos mediante un sistema de aseguramiento de calidad ISO-9000, sino también certificar al personal con un sistema de competencia laboral.

Dentro de este sistema de competencia laboral se consideran elementos a evaluar, sin embargo el elemento en el que fijamos nuestra atención como psicólogas es el “elemento de actitudes”.

El interés de este trabajo es proponer un programa de capacitación para el desarrollo de actitudes, antes de calificar a una persona a través de un sistema de competencias laborales; asegurando asimismo, que al ser evaluada manifieste las actitudes que serán consideradas para su calificación, establecidas en las normas técnicas de competencia laboral.

Se proponen técnicas en la elaboración del programa para entrenar a las personas, donde se pueden exponer temas, discutiendo a fondo el contenido de los mismos, para percibir la realidad de una manera diferente y analizarla. Con esto nos referimos a las Dinámicas y Juegos Vivenciales, esta modalidad tiene como objetivo principal el de vivenciar o experimentar ya sea dentro o fuera de un salón, la vida diaria a través del juego o la misma simulación, la idea de darnos cuenta de lo sucedido viendo la realidad desde otro punto de vista o bien simplemente ir desde la distracción, integración hasta la reflexión misma.

Cabe mencionar que debe cuidarse hasta el más mínimo detalle en los materiales didácticos, la logística de las dinámicas y de manera muy especial dar a conocer la importancia que tienen los participantes como elemento humano dentro de la organización.

Para integrar todos estos aspectos ya mencionados, este trabajo se dividió en 6 capítulos, en donde el primer capítulo nos da una visión general del término competencia laboral y sus antecedentes en otros países.

En el capítulo 2 describimos el origen, desarrollo e importancia del modelo actual de competencia laboral en México.

Mencionaremos en el capítulo 3, los elementos en común del sistema ISO-9000 y la competencia laboral así como también los principales cambios que la versión 2000 esta significando en el ámbito de la gestión de recursos humanos, especialmente lo que se refiere a la formación del personal y la competencia.

Dada la relación que existe entre actitudes y el sistema de competencia laboral, en el capítulo 4, hablamos de temas estrechamente ligados a actitudes.

En el capítulo 5 explicamos las técnicas utilizadas en el programa propuesto además, consideramos necesario incluir el rol del facilitador.

En el capítulo 6 hacemos una descripción del programa de capacitación para el desarrollo de actitudes en el ámbito de la competencia laboral, así como dinámicas, tiempos de ejecución y materiales a utilizar.

Las conclusiones, son incluidas con la finalidad de resumir la importancia de brindar este tipo de capacitación en las organizaciones.

Finalmente, en los anexos se presentan: el manual que se diseñó para los participantes y la carta descriptiva.

CAPITULO 1

COMPETENCIA LABORAL

1.1 LA COMPETENCIA

DEFINICIÓN: Una vieja definición del diccionario Larousse de 1930 decía: “en los asuntos comerciales e industriales, la competencia es el conjunto de los conocimientos, cualidades, capacidades, y aptitudes que permiten discutir, consultar y decidir sobre lo que concierne al trabajo. Supone conocimientos razonados, ya que se considera que no hay competencia completa si los conocimientos teóricos no son acompañados por las cualidades y la capacidad que permita ejecutar las decisiones que dicha competencia sugiere.” (Internet <http://www.campus-oci.org>)

Cabe mencionar que para efectos de este trabajo es importante hacer énfasis que consideramos el término “competir” no como rivalidad o disputa sino como “la capacidad de ser competente o no ser competente”(competencia laboral).

1.2 COMPETENCIA LABORAL

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral.

A continuación mencionaremos algunos conceptos que se describen en la página de internet Organización Internacional Laboral (ilo).

Alemania: Posee competencia profesional quien dispone de conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo. (Internet <http://www.ilo.org>)

España: “Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo.”

“Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber – hacer”. El concepto de competencia engloba no solo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc. Considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación. (Internet <http://www.ilo.org>)

Australia: La competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. (Internet <http://www.ilo.org>)

Argentina: Un conjunto identificable y evaluable de conocimientos, actitudes, valores y habilidades relacionados entre sí que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, según estándares utilizados en el área ocupacional. (Internet <http://www.ilo.org>)

Provincia de Québec: Una competencia es el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea. (Internet <http://www.ilo.org>)

La definición de competencia laboral que establece el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) para nuestro país es la siguiente:

México: La competencia laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo. (Gestión de recursos humanos por competencia laboral, 1999, p.4)

De acuerdo a que existen diversas definiciones de competencia laboral en los países ya mencionados nosotras concluimos la siguiente:

Es la capacidad para llevar a cabo exitosamente y con calidad una actividad laboral real y demostrada, en donde interviene una combinación de conocimientos, habilidades, valores, actitudes y destrezas que una persona debe poseer para demostrar su grado de competencia.

1.3 COMPETENCIA LABORAL EN OTROS PAISES.

MODELOS DE COMPETENCIA LABORAL

El concepto de competencia laboral surge a raíz de los países industrializados sobre todo aquellos que tenían problema para relacionar el sistema educativo con el productivo, como una respuesta ante la necesidad de impulsar la mano de obra.

Tomando en cuenta que estos problemas se manifiestan también y probablemente con mayor persistencia y gravedad en los países en desarrollo, con la desventaja de una menor disponibilidad de recursos para el sistema educativo, la aplicación de un sistema de competencia laboral en esos países nace como una alternativa llamativa, al menos a primera vista, para promover la formación y educación en una dirección que logre una mejor congruencia entre las necesidades de los individuos, las empresas y la sociedad en general.

A continuación mencionaremos modelos y experiencias internacionales en materia de competencia laboral.

A) GRAN BRETAÑA

El surgimiento del modelo de competencia laboral en Gran Bretaña se debió a la baja productividad de la industria, el incremento del desempleo, la baja competitividad internacional, la escasa vinculación del sistema de educación con las necesidades de las empresas y la baja calidad de capacitación, que estaba apartada de los requerimientos del sector productivo. (CONOCER, Competencia Laboral, 2001, p. 29)

Dadas las circunstancias Gran Bretaña implantó dos sistemas de calificaciones basados en la competencia.

Uno de ellos lo constituyen las Calificaciones Profesionales Nacionales (National Vocational Qualifications, NVQ), que sustentan los programas de educación y capacitación

basados en competencia laboral. Este sistema parte de la definición de los criterios de competencia por parte del sector productivo que, al ser aprobados y elevados a nivel nacional, se traducen en parámetros bajo los cuales los individuos son evaluados.

El sistema se encuentra integrado por subsistemas apoyados en normas o criterios de desempeño laboral basados en resultados o en comportamientos. La conformación de la estructura de las (NVQ) involucra a empresas, sindicatos, instituciones educativas y educandos bajo el criterio de competencia dirigido hacia necesidades actuales y futuras de empleo. (CONOCER, Competencia Laboral, 1997, p. 7)

La estructura NVQ se basa en normas de desempeño establecidas para ocupaciones específicas por organismos empresariales. Están diseñadas para proporcionar acceso abierto a la evaluación y alentar el aprendizaje para toda la vida de los trabajadores.

Estas calificaciones basadas en el desempeño laboral contemplan cinco niveles. El nivel 1 es una gama de actividades laborales en su mayoría repetitivas y rutinarias; se asciende hasta llegar al nivel 5, que cubre áreas complejas de trabajo que requieren alto grado de autonomía y responsabilidad. (Cinterfor, Formación basada en Competencia Laboral, 1997, p.48)

En Gran Bretaña existe un organismo que promueve a las (National Vocational Qualifications, NVQ), denominado (National Council for Vocational Qualifications, NCVQ) que traducido al español Consejo Nacional de Calificaciones Profesionales. Su principal papel es asegurar la calidad e integridad de un sistema que permita a las personas prepararse y dar contenido a sus circunstancias presentes y futuras.

El Consejo Nacional para las Calificaciones Profesionales (NCVQ) fue creado por el gobierno en 1986 para instituir una estructura de calificaciones profesionales nacionales sencilla.

El NCVQ estableció nueve tareas específicas para:

1. Garantizar las normas de competencia ocupacional y asegurar que las calificaciones profesionales se basen en ellas.

2. Diseñar y aplicar una nueva estructura nacional para las calificaciones profesionales.
3. Aprobar los organismos que dan certificaciones acreditadas.
4. Obtener la cobertura de todas las áreas ocupacionales.
5. Asegurar los acuerdos para garantizar la calidad.
6. Establecer un vínculo efectivo con los organismos que certifica las calificaciones profesionales.
7. Establecer una base de datos nacional para calificaciones profesionales.
8. Llevar a cabo o arreglar que se realice la investigación y desarrollo para delegar y cumplir con estas funciones.
9. Promover la educación profesional, la capacitación y las calificaciones. (Mertens, 1998,p.24)

Existe además otro tipo de calificaciones denominado General National Vocational Qualifications (GNVQ) su traducción es Calificaciones Profesionales Nacionales Generales, cuyo propósito es construir un puente entre la educación académica y la profesional. Brindan la certificación de una amplia base de conocimientos y habilidades con significado en el trabajo, ya sea para personas que deseen entrar a un trabajo o para quienes continúan con la educación superior. (Cinterfor, Formación Basada en Competencia Laboral, 1997, p. 49)

El Consejo Nacional para las Calificaciones Profesionales (NCVQ) no certifica las Calificaciones Profesionales Nacionales Generales (GNVQ).

Las GNVQ se interesan por los resultados del aprendizaje, no por el proceso de aprendizaje. Son relevantes para las necesidades del empleo y reflejan las competencias básicas necesarias dentro de una ocupación particular. El acceso abierto para todos, sin importar la edad, sexo, raza, necesidades especiales o calificaciones previas, es un aspecto fundamental de las GNVQ. (Ibidem, p. 27)

Por otro lado los analistas más críticos al sistema NVQ en Gran Bretaña reconocen que el tema de las normas de competencia ha ayudado a las organizaciones a dar mayor importancia y un perfil más claro a la capacitación. Toda iniciativa que tiene como efecto alentar la discusión y que conduce a la decisión de educar y capacitar en las organizaciones del trabajo es útil.(Mertens, 1998, p. 82)

B) NUEVA ZELANDA

El modelo para este país fue establecido por la autoridad de calificaciones de Nueva Zelanda que es una agencia establecida por la ley en 1990. Su misión es:

Promover el perfeccionamiento de la calidad en la educación y la capacitación en Nueva Zelanda a través del desarrollo y mantenimiento de una Estructura de Calificaciones Nacionales comprensible, accesible y flexible. (CONOCER, Competencia Laboral, 1997, p.93)

La estructura de calificaciones es un sistema de reconocimiento nacional. Es un sistema de calificaciones individuales que se ha diseñado para:

- Reunir la variedad de calificaciones ya existentes.
- Proporcionar una estructura en la que puedan añadirse las nuevas calificaciones.
- Asegurar que todas las calificaciones, las existentes y las nuevas, se basen en normas que han sido definidas lo más claramente posible.

Dado que la estructura de calificaciones es un sistema integrado pertenece a un particular grupo de socios:

- Estudiantes.
- Industrias y Profesiones.
- Gobierno.
- Proveedores de Educación y Capacitación. (Ibidem, p. 93-94)

Las normas y calificaciones que se utilizan en Nueva Zelanda utilizan tres títulos de calificaciones y estos son: el Certificado Nacional, el Diploma Nacional y el Grado. Estas calificaciones reconocen logros. Certifican que el estudiante conoce y puede desempeñarse de acuerdo con la norma. (op.cit., p. 96)

Los responsables de las normas identifican todo el conocimiento, las habilidades, actitudes y valores que se necesitan en su área, y el rango de contextos en los que se utilizarán; además se observan los rangos de desempeño desde el elemental hasta el más alto.

Su estructura de calificaciones está conformada por bloques que se componen de unidades de aprendizaje, diseñados del nivel 1 al 8.

Cada calificación se registra en uno de los ocho niveles:

- Los Certificados Nacionales se registran generalmente entre los niveles del uno al cuatro.
- Los Diplomas Nacionales se registran generalmente entre los niveles cinco al ocho.
- Los Grados se registran en los niveles siete y ocho. (op.cit., p. 97-98)

Elementos Clave en la Estructura.

La unidad de aprendizaje se basa en resultados del aprendizaje que debe alcanzar el estudiante o el capacitando. Los resultados son un grupo de habilidades y conocimientos conectados. Los estudiantes pueden tomar una o varias unidades que constituyen la calificación.

Las unidades tienen diferentes dimensiones y contarán con un grado de crédito que reconoce las habilidades y el conocimiento logrado.

Las escuelas, los establecimientos de capacitación privados, los lugares de trabajo, los colegios de educación y los politécnicos tendrán la oportunidad de ofrecer las mismas unidades que tendrán el mismo valor. (op.cit.,p. 109-110)

Se pondrá a disposición de los estudiantes un registro de sus logros. Esto permitirá que la educación y la capacitación adquiridas a lo largo de los años mediante diversas fuentes sean registradas en un solo documento, reconociendo el hecho crítico de que el aprendizaje debe realizarse durante toda su vida. (op.cit.,p. 112)

C) ESTADOS UNIDOS

El modelo de Estados Unidos comprende el acta Educar a América que fue firmada por el presidente Clinton en Marzo de 1994. Incluye en el Título V el acta de Normas Nacionales de Competencia. El elemento principal del acta es la creación del Consejo Nacional de Normas de Competencia (Nacionational Skills Standards Board, NSSB).

Su visión es transformar el desarrollo del sistema voluntario de normas de competencia, de manera que todas las instituciones relacionadas con las habilidades se sentirán involucradas.

La visión del Legislativo es que las normas de competencia deberán utilizarse por:

- La nación para el desarrollo de habilidades superiores y mayor calidad de la fuerza de trabajo.

- Industrias y empleados para informar acerca de las necesidades y requisitos de las habilidades.
- Organizaciones Laborales para permitir la seguridad del empleo, por medio de credenciales y habilidades.
- Trabajadores para la obtención de certificación de habilidades, avances en la carrera y posibilidad de reintegrar sus habilidades a la fuerza de trabajo.
- Estudiantes y trabajadores del nivel básico para determinar los niveles de habilidades necesarias para el desempeño.
- Proveedores de capacitación y educadores para determinar los servicios adecuados de capacitación.

El gobierno que evaluará el financiamiento público de la capacitación; facilitará la transición hacia un elevado desempeño de las organizaciones; incrementará las oportunidades de las minorías y de las mujeres de la fuerza laboral; y facilitará los vínculos con otros esfuerzos nacionales dirigidos hacia las habilidades de la fuerza de trabajo, como la transición de escuelas para el trabajo, educación profesional técnica, y programas de capacitación en el trabajo. (Ibidem,p.113-114)

El Consejo Nacional de Normas de Competencia (National Skills Standards Board, NSSB) establecerá los criterios objetivos para proporcionar credenciales con base en evaluaciones formales que deberán ser utilizadas por instituciones de educación superior, organizaciones laborales, asociaciones sindicales, empleados que proporcionan capacitación formal y por los Sistemas de Escuela para el Trabajo.

El NSSB tiene diferentes funciones que garantizan la calidad con base en:

- Normas Internacionales.
- Requerimientos de elevado desempeño en organizaciones laborales.
- Normas de aprendizaje.
- Contenido de las normas de desempeño certificado por el Consejo Nacional de Normas Educativas y de Progreso.(op.cit. p. 115)

Estados Unidos preparó un informe sobre los cambios que deben hacerse en las escuelas para que salgan los jóvenes mejor preparados para los desafíos de la competitividad del

futuro próximo, así como para definir la agenda de cómo los trabajadores tendrían que ser capacitados y recalificados para los puestos avanzados del futuro.

El informe fue elaborado por la Comisión de la Secretaría para la Adquisición de las Habilidades Necesarias (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills SCANS), que es una asociación entre El Departamento de la Educación y el de trabajo y la Oficina de Gestión de Personal. Se basó en entrevistas y discusiones con un amplio grupo de informantes clave del mundo empresarial, sindicales de la educación de la academia y con insumos de especialistas en la temática. (Mertens, 1997, p.72-73)

En lo relativo a la certificación, se estudiaron los modelos de otros países industrializados para establecer las funciones de credencialización, tanto para la certificación individual como la acreditación de instituciones. La certificación puede llevarse a cabo en forma de diploma al completar un curso o evaluación de conocimientos y habilidades por una tercera parte neutral. La acreditación de instituciones se realiza por medio de revisiones externas. (CONOCER, Competencia Laboral, 1997, p. 115)

Sin embargo, este modelo presenta problemas porque no hay un lenguaje común entre los diferentes programas de certificación, la comunidad educativa y el público en general.

Otro problema que enfrenta este modelo es que incluso las calificaciones varían mucho de un estado a otro.

Actualmente la Comisión de la Secretaría para la Adquisición de las Habilidades Necesarias (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, SCANS) tienen la labor de analizar a detalle los requisitos necesarios para el desempeño de varias funciones laborales, con la finalidad de describirlos con mayor precisión y considerarlos como competencias.

D) ESPAÑA

Para el modelo de España en 1982, sucedieron diversos acontecimientos importantes, como acuerdos, programas y políticas que establecieron formas alternas de educación, entre otras medidas orientadas a mejorar la formación profesional de los estudiantes y con el propósito de:

- Propiciar el acercamiento entre el sistema educativo y las estructuras productivas.

- Coordinar la formación ocupacional y adecuar la formación profesional a las necesidades de las empresas y de los trabajadores, vinculándolas con las medidas de fomento del empleo.
- Ampliar y actualizar la calificación y el reciclaje profesional, particularmente en los grupos de población con mayores dificultades para encontrar un empleo.
- Ampliar las oportunidades de empleo de mujeres, jóvenes que cumplen el servicio militar, emigrantes, inmigrantes y estudiantes que participan en programas conjuntos con los países de la Comunidad Económica Europea.

Cronológicamente se enuncian las principales acciones determinadas por el gobierno español, las diversas organizaciones patronales y sindicales, grupos e identidades profesionales, centros educativos, expertos, fuerzas políticas, instituciones religiosas y, principalmente los distintos sectores del entorno educativo:

- Acuerdo Económico y Social (1984).
- Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional (1985).
- Consejo General de la Formación Profesional (1986).
- Proyecto de la Reforma de la Enseñanza (1987-1989).
- Ley Orgánica de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE) (1990).
- Acuerdo Nacional sobre Formación Continua (1992).
- Ley Básica de las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación (1993).
- Nueva Regulación del Aprendizaje en España (1993).
- Primera Normalización Basada en Competencias Profesionales (1993).

(Cinterfor, Formación basada en Competencia Laboral, 1997, p. 59).

- Renovación de los Acuerdos de Formación Continua (1996).
- Nuevo Programa Nacional de Formación Profesional (1998).

(CONOCER, El Sistema Español de Certificación de Competencias Profesionales, 1998, p.43)

Destaca la promulgación de la Ley Orgánica de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE) mediante la cual se pretendió dar respuestas adecuadas a las exigencias de todos los grupos de población y se amplió la educación básica hasta los 16 años, edad mínima legal para la incorporación al trabajo en España.

El sistema de educación profesional definido por la LOGSE consideró de manera importante las competencias de los individuos. Dicho sistema está integrado por dos grandes apartados:

- A. Formación Profesional de Base, que abarca la enseñanza secundaria obligatoria y el bachillerato, y que tiene por objeto suministrar a los jóvenes un conjunto de conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas básicas y polivalentes que los capacite para el ejercicio de un amplio espectro de profesiones o para emprender, posteriormente estudios más avanzados, así como facilitar con la necesaria orientación profesional, la elección de estudios congruentes con los deseos de empleo, y las capacidades y aptitudes que presentan los jóvenes.
- B. Formación Profesional Específica, cuyo objetivo es dotar a los jóvenes de habilidades, conocimientos técnicos y capacidades para el ejercicio de una profesión que engloba diferentes puestos de trabajo de carácter análogo. (Cinterfor, Formación Basada en Competencia Laboral, 1997, p. 60)

Los únicos organismos oficiales capacitados para identificar o acreditar competencias son: El Ministerio de Educación y Ciencia expide “títulos profesionales,” el Ministerio del Trabajo y el Instituto Nacional de Empleo expiden “certificados profesionales”. El resto de los agentes privados de formación únicamente pueden expedir “diplomas” que no tienen reconocimiento oficial.

El panorama español de evaluación y certificación de la competencia se aplica a tres campos de oferta de formación profesional basada en competencia.

El primer campo lo constituye la formación profesional inicial dirigida a jóvenes de 16 y 20 años, así como adultos y trabajadores que deseen cursar este esquema formativo, que es responsabilidad del Ministerio de Educación y Ciencia.

En este subsistema, el Ministerio de Educación y Ciencia hace pública la norma mediante un Real Decreto de Título Profesional, se precisan las unidades de competencia (entre seis y nueve generalmente) y estas quedan descritas por las realizaciones profesionales y por los criterios de realización. De manera paralela en el currículo se establecen los contenidos de

la formación, las capacidades terminales (los logros que han de alcanzar las personas en formación) y los criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación están dirigidos a las capacidades conceptuales (conocimientos), capacidades actitudinales y capacidades procedimentales, que hacen referencia, respectivamente al saber, al saber ser y al saber hacer profesionales.

En este subsistema existe un módulo denominado "Formación en Centros de Trabajo", que la persona en formación realiza de manera obligatoria en una empresa con un instructor de la misma. En este módulo se realizan actividades propias del perfil profesional en un ambiente de trabajo real.

Los títulos profesionales y las competencias asociadas a cada uno de ellos tienen una duración de cinco años y deben ser revisados para que respondan a los requerimientos del empleo.

El segundo campo es el de la formación profesional ocupacional, dirigido a trabajadores activos, pero esencialmente aquellos que se encuentran desempleados; este subsistema es responsabilidad del Ministerio del Trabajo y del Instituto Nacional de Empleo.

En este caso, es el Instituto Nacional de Empleo quien publica la norma mediante un Real Decreto de "Certificado de Profesionalidad" para una ocupación concreta y en el cual se explicitan las "competencias" asociadas con dicho certificado. (Ibidem, p. 241-242)

El tercer campo lo constituye la formación continua, dirigida a trabajadores activos ocupados dentro de una empresa. Este sistema es responsabilidad de la Fundación para el Desarrollo de la Formación Continua, conformada por organizaciones empresariales y organizaciones sindicales.

En la medida en que vayan alcanzando módulos formativos inspirados por el Catálogo de Títulos Profesionales del Ministerio de Educación, las formaciones pueden dar lugar a certificados de competencia, y si no fuera así únicamente darán lugar a Diplomas sin reconocimiento oficial. (op. cit. p. 243)

CAPITULO 2

LA COMPETENCIA LABORAL EN MEXICO

2.1 TRANSFORMACIONES EN LOS MERCADOS LABORALES Y CONSECUENCIAS PARA LA FORMACIÓN Y LA CAPACITACIÓN.

Una de las características actuales del mercado de trabajo es la creciente movilidad de los trabajadores, lo cual exige al individuo contar con el mayor capital intelectual que sea transferible de un sector a otro y que, además, sea reconocido por el mercado por lo anterior, la reforma de la capacitación en nuestro país:

- Se ha centrado en el individuo, basado en la demanda, se ha diseñado desde la lógica del trabajo y a partir de las necesidades del aparato productivo.
- Posibilita la integración y permeabilidad institucional; se toma en cuenta la necesidad de que se reconozca al individuo por sus conocimientos y lo que sabe hacer, como capital intelectual.
- Requiere de la experimentación de distintas formas de alternancia entre trabajo y educación. La reforma de la capacitación es un cambio estructural con el propósito de convertir a la formación de los recursos humanos en el eje central del aumento de la productividad y competitividad no solo de los centros de trabajo, sino de la economía en su conjunto. (PMETYC, 2000, p. 3-4)

En México, a partir de 1993 se intensificaron los esfuerzos para modernizar la formación y la capacitación: se efectuaron consultas a los sectores productivos y laboral, se elaboraron diagnósticos sobre la situación de la educación técnica y la capacitación, y se conocieron y analizaron experiencias internacionales sobre la integración de sistemas de formación con el enfoque de competencia laboral, similares al que se está llevando a cabo en el país.

Así mismo, en México se estima que cuatro quintas partes de la fuerza de trabajo que tendrá el país en el año 2005 ya esta en el mercado laboral, en donde además de participar

en la actividad económica recibe formación para el trabajo. Esto quiere decir que una alta proporción de la población que participa en el mercado laboral adquiere y desarrolla competencias para el trabajo en las empresas en donde presta sus servicios. Frente a este hecho, no solo se quiere mejorar la eficiencia, calidad, y pertinencia de la educación y capacitación, sino también revalorar la función educativa de la empresa como centro principal de formación de recursos humanos.

Es necesario también establecer mecanismos que vinculen la educación general, la formación y la capacitación técnicas, y las acciones educativas que se realizan dentro de la empresa, ofreciendo al mismo tiempo y con equidad, facilidades a los individuos para transitar del sistema educativo al centro de trabajo y viceversa, como una alternativa de progreso integral y continuo. En ese marco, surge el concepto de competencia laboral como un medio para definir la capacidad productiva de un individuo que se determina y mide en términos de su desempeño en un contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad.

Es decir, que abarca “saber”, el “saber hacer” y “saber ser”.

Para las empresas el enfoque de competencia laboral apoya los procesos de selección, contratación y capacitación de recursos humanos, contribuye al mejoramiento de la gestión del trabajo e interviene al aumento de la productividad y competitividad. (Ibidem, p.7-8)

Al respecto consideramos que los cambios acelerados a nivel mundial han repercutido en la esfera de la educación y capacitación en el ámbito laboral, en décadas anteriores se tomaba en cuenta modelos tradicionales inspirados en el taylorismo, en la actualidad gracias a los avances que se han venido suscitando se han transformado los modelos, considerando cambios trascendentales, como la importancia del elemento humano frente a las exigencias de la organización, con esto nos referimos fundamentalmente a aspectos intelectuales y psicológicos.

Coincidimos con la importancia de llevar a cabo la capacitación para fomentar el desarrollo del personal para obtener resultados competitivos dentro de la organización.

2.2 ORIGEN, DESARROLLO E IMPORTANCIA DEL PMETYC (PROYECTO DE MODERNIZACIÓN TÉCNICA DE LA EDUCACIÓN Y LA CAPACITACIÓN).

PMETYC:

En México, las Secretarías de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social, conjuntamente con representantes de los sectores obrero y empresarial diseñaron el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC), el cual se inició en Septiembre de 1993. El PMETYC es ejecutado de manera coordinada por las Secretarías citadas, con el apoyo financiero del Banco Mundial.

El propósito general del proyecto es sentar las bases que permiten reestructurar las distintas maneras como se capacita la fuerza laboral, y que la formación eleve su calidad y gane en flexibilidad y pertinencia respecto a las necesidades de los trabajadores y de la planta productiva nacional. (op. cit. p. 11)

2.2.1 CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL (CONOCER)

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) surge como parte de los esfuerzos que realizan las instituciones de los sectores educativo y laboral que ejecutan el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC).

El CONOCER se define como un fideicomiso público sin carácter paraestatal, instalado por el Ejecutivo Federal el 2 de agosto de 1995, con base en el Acuerdo Intersecretarial STPS-SEP publicado en el Diario Oficial de la Federación de la misma fecha. (op. cit. p. 15)

Que se describe a continuación:

El Acuerdo determina que el Sistema Normalizado de Competencia Laboral deberá:

1. Generar las Normas Técnicas que faciliten la toma de decisiones en el mercado laboral y que vinculen a trabajadores, empleadores y prestadores de servicios de capacitación.

2. Propiciar la correspondencia de las Normas Técnicas de Competencia Laboral con las necesidades del sector productivo.
3. Facilitar la movilidad del individuo dentro y entre los sectores productivos y sus ocupaciones.

Al referirse en particular a las Normas Técnicas de Competencia Laboral, el acuerdo indica que tendrán como propósito:

I. Definir el conjunto de capacidades que en sí mismas tengan significación en el mercado laboral, mediante la descripción objetiva y verificable de conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el desempeño de la actividad laboral.

II. Utilizar una metodología única que proporcione congruencia entre las normas que se definan para la diversas ramas productivas y para las funciones laborales afines entre sectores, evitando duplicación o superposición.

III. Clasificar las normas de acuerdo con los distintos niveles de complejidad de las capacidades laborales, empezando por las básicas hasta llegar, según sea el caso, a otras de mayor especialización.

IV. Reconocer que una misma competencia laboral puede encontrar aplicación en diversas ocupaciones, actividades, industrias o regiones simultáneamente facilitando la adaptación de los trabajadores a la dinámica del mercado laboral.

Los anteriores planteamientos han servido de base para orientar la conformación de la estructura metodológica del Sistema Normalizado de Competencia Laboral. La estructura mencionada, expresada en forma de Competencia Laboral. La estructura mencionada, expresada en forma de regla de operación, está configurada por los siguientes componentes:

- Estructura general del sistema de calificaciones en el Sistema Normalizado de Competencia Laboral.
- Diseño y elaboración de las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

- Proceso de elaboración de Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Utilización del análisis funcional para fines de normalización de competencia laboral.
- Glosario de términos en materia de normalización y certificación de competencia laboral. (Cinterfor, Formación Basada en Competencia Laboral, 1997, p.147-148)

El CONOCER se integra de la siguiente manera:

El pleno del Consejo está integrado por los representantes siguientes:

Por el Sector Público:

- Secretario del Trabajo y Previsión Social
- Secretario de Educación Pública
- Secretario de Hacienda y Crédito Público
- Secretario de Comercio y Fomento Industrial
- Secretario de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural
- Secretario de Turismo

Por el Sector Obrero:

- Presidente del Congreso del Trabajo
- Secretario de Educación, Capacitación y Adiestramiento de la Confederación de Trabajadores de México
- Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana
- Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana
- Secretario de Asuntos Campesinos del Comité Ejecutivo Nacional y la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos

Por el Sector Empresarial:

- Presidente del Consejo Coordinador Empresarial
- Director General del Grupo Vitro, S.A.
- Presidente del Consejo de Administración de Teléfonos de México, S.A. de C.V.

- Presidente del Consejo de Administración del Grupo Posadas
- Presidente del la Confederación Patronal de la República Mexicana
- Presidente del Consejo de Administración del Grupo CONDUMEX, S.A. de C.V.

Por el Sector Agropecuario:

- Secretario General de la Confederación Nacional Campesina

Por el fideicomiso de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral:

- Secretario Ejecutivo del Consejo de Normalización de Competencia Laboral

Objetivos del CONOCER

Como organización, el CONOCER tiene la finalidad de lograr el desarrollo continuo de las personas mediante la promoción de la competencia laboral certificada.

El CONOCER tiene como objetivos centrales los siguientes:

- Promover la generación de Normas Técnicas de Competencia Laboral, a través de la organización y apoyo a Comités de Normalización.
- Integrar el Sistema Normalizado de Competencia Laboral que permita orientar la formación y capacitación técnica hacia los requerimientos de calificación de la población y de productividad de las empresas.
- Desarrollar el Sistema de Certificación de Competencia Laboral, que reconozca formalmente los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los individuos, independientemente de cómo, cuando y dónde las hayan adquirido.
- Establecer los lineamientos y mecanismos aplicables a la construcción y operación de Comités de Normalización, Organismos Certificadores y Centros de Evaluación, que aseguren la calidad, transparencia y equidad de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral.
- Proporcionar a las instituciones educativas y de capacitación información relativa a las Normas Técnicas de Competencia Laboral, con el fin de que estas sean

utilizadas para diseñar contenidos de formación que respondan a la necesidades de la población y del sector productivo.

2.3 LAS NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Una Norma Técnica de Competencia Laboral describe lo que una persona debe ser capaz de hacer, la forma en que puede evaluarse si lo que hizo está bien hecho; las condiciones en que la persona debe demostrar su aptitud, así como los tipos de evidencia necesarios para tener la seguridad de que lo está haciendo se realiza de manera eficiente con base en un conocimiento construido y no como producto de la casualidad. (CONOCER, ¿Qué son las Normas Técnicas de Competencia Laboral?, 2000, p.12)

Una norma permite describir:

La capacidad para obtener resultados de calidad con el desempeño eficiente y seguro de una actividad.

La capacidad para resolver los problemas emergentes en el ejercicio de la función productiva.

La capacidad para transferir los conocimientos habilidades y destrezas que ya posee, a otros contextos laborales. (<http://www.cinterfor.org.uy>)

Por su cobertura, las Normas Técnicas de Competencia Laboral se clasifican de la siguiente manera:

Las normas de empresa son aquellas que son desarrolladas por y para una sola empresa (sólo tiene valor al interior de la empresa).

Las normas de asociación son las que se consideran válidas para un determinado grupo o corporación de empresas.

Las normas de carácter nacional pueden ser aplicables a todas las empresas de un mismo sector productivo (áreas de competencia laboral) y son aprobadas por el CONOCER Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.(CONOCER,¿Qué son las Normas Técnicas de Competencia Laboral?,2000, p.27)

A) NIVEL DE COMPETENCIA

El Nivel de Competencia de una Norma Técnica de Competencia Laboral corresponde y constituye uno de los parámetros mas importantes, ya que refiere el nivel de complejidad de la función, el grado de autonomía en el desempeño laboral y de responsabilidad en una actividad. (Cinterfor Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas p. 148)

Existen cinco niveles, el uno corresponde al más sencillo y el cinco al más complejo.

En el siguiente cuadro se presentan los cinco niveles y las características generales de cada uno de ellos.

NIVEL DE COMPETENCIA	CARACTERÍSTICAS
1	Competencia en el desempeño de un conjunto pequeño actividades de trabajo. Predominan las actividades.
2	Competencia en un conjunto de actividades de trabajo realizadas en una gran variedad de contextos. Algunas de las actividades son complejas o no rutinarias. Baja responsabilidad y autonomía. Se requiere, a menudo, colaboración.
3	Competencia en una amplia gama de variadas actividades de trabajo, desempeñadas en diversos contextos, frecuentemente complejos y no rutinarios. Alto grado de responsabilidad y autonomía se requiere, a menudo controlar y supervisar a terceros.
4	Competencia en una gama amplia de actividades complejas de trabajo (técnicas o profesionales) desempeñadas en una amplia variedad de contextos. Alto grado de responsabilidad y autonomía. Responsabilidad por el trabajo de otros. Responsabilidad ocasional en la asignación de recursos.
5	Comprende la aplicación de una gama significativa de principios fundamentales y de técnicas complejas, en una amplia y a menudo impredecible variedad de contextos. Alto grado de autonomía personal. Responsabilidad frecuente en la asignación de recursos. Responsabilidad en análisis , diagnóstico, diseño, planeamiento, ejecución.

Fuente: Cinterfor, Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas, edit. Conocer, Montevideo Uruguay, año 1997, p. 151

B) ÁREA DE COMPETENCIA

En virtud de que una misma función laboral puede representarse en distintas ramas de actividad económica, se introduce como concepto de Área de Competencia, en que se agrupan las funciones que corresponden a un mismo género de trabajo, respecto a la producción de bienes y servicios de especie similar.

C) UNIDAD DE COMPETENCIA

Una Unidad de Competencia es una función integrada por un conjunto de Elementos de Competencia, los cuales forman una actividad que puede ser evaluada y certificada.

Las unidades de competencia se clasifican en: básicas, genéricas y específicas.(PMETYC, 2000, p.29)

Unidad básica se refiere a un conjunto de habilidades, consideradas como las mínimas necesarias para realizar un trabajo, por menos calificado que este pudiera ser. Las habilidades básicas, se refieren a la lectura, escritura, matemáticas (aritmética fundamentalmente, pero en algunos casos pudiera incluir computación y razonamiento matemático, expresión oral y saber escuchar.

Unidad genérica en el Sistema Normalizado de Competencia Laboral se refiere a funciones o actividades de aplicación común a un número significativo de áreas de competencia.

Unidad específica representa a una determinada calificación o área ocupacional.

Esta concierne a los conocimientos, destrezas y habilidades identificables para una ocupación.

(Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas,1997. p. 148)

D) ELEMENTOS DE COMPETENCIA

Los Elementos de Competencia son las funciones individualizables, es decir, corresponden a las actividades que son desempeñables por una sola persona.

Los Elementos de Competencia se integran para formar una Unidad de Competencia. (PMETYC, 2000, p.29)

Para atender a los propósitos de la Norma, los Elementos de Competencia se complementan con:

- Criterios de desempeño
- Campo de aplicación
- Evidencias por desempeño
- Evidencias por producto
- Evidencias de conocimiento
- Evidencias de actitudes
- Lineamientos para la evaluación
- Glosario (opcional)

(CONOCER, Guía Técnica Desarrollo del Elemento de Competencia, 2001, p.3)

E) LA TÉCNICA DE ANÁLISIS FUNCIONAL

El análisis funcional se define como una técnica de identificación, mediante el desglose o desagregación y el ordenamiento lógico de las funciones productivas que se llevan a cabo en una empresa o un conjunto representativo de ellas. (CONOCER, Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo, 1998 p. 19)

El resultado de su aplicación es el Mapa Funcional, en el que se presentan el Propósito principal, como punto de partida, sus Funciones Clave que corresponden a su desagregación y las distintas funciones derivadas de éstas que constituyen los Elementos de Competencia. (PMETYC, 2000, p.31)

F) INTEGRACIÓN DE LA MATRIZ DE CALIFICACIONES

Las calificaciones laborales son un conjunto de elementos de competencia integrados de modo tal que corresponda a funciones productivas complejas que se llevan a cabo normalmente en el ámbito laboral. (CONOCER, Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo, 1998, p. 106)

Su cobertura es nacional ya que en el Comité de Normalización que la generó se encuentran representadas empresas y trabajadores de distintas regiones del país, de diferentes tamaños y que utilizan diferentes tecnologías.

La transferibilidad de las Normas Técnicas de Competencia Laboral es una de sus características más importantes, significa que son aplicables a diversas funciones productivas actividades y ramas y que no se corresponden a puestos de trabajo como se vinculaban tradicionalmente.

La matriz de Calificaciones es la estructura del conjunto de Calificaciones, y esta configurada por cinco niveles, 12 grandes áreas y 70 subáreas de competencia laboral que comprenden todas las actividades del aparato productivo nacional. (PMETYC, 2000, p.31-32)

2.3.1 VENTAJAS DEL SISTEMA NORMALIZADO DE COMPETENCIA LABORAL

El funcionamiento del Sistema Normalizado de Competencia Laboral permite obtener, entre otras, las siguientes ventajas:

- Integrar en un solo Sistema los esfuerzos y programas de formación y capacitación de recursos humanos, para atender con oportunidad las necesidades de calificación de trabajadores y empleadores.
- Compartir un lenguaje común entre las empresas y las instituciones de formación y capacitación y fortalecer su vinculación.
- Facilitar a las personas con distintos niveles de formación su acceso al Sistema, independientemente de los programas regulares que desarrollan las instituciones educativas, favoreciendo la movilidad de los individuos en todo el sistema de formación, así como en la planeación de su propia trayectoria de aprendizaje.
- Permitir la transferencia de la competencia laboral de una función productiva a otra ya sea en un mismo proceso productivo, dentro de una misma empresa, de una industria a otra o, inclusive, entre ramas productivas de distintas regiones, con lo que no solo se amplían las oportunidades de empleo y de mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores, sino que también se facilita a las

empresas contar con recursos humanos calificados que atiendan sus necesidades particulares de calidad y de competitividad.

- Apoyar el incremento de los niveles de productividad, al permitir a las empresas contar con indicadores sobre la calificación de sus recursos humanos. (PMETYC, 2000, p.35)

2.4 COMITÉS DE NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

COMITÉ DE NORMALIZACIÓN

Un Comité de Normalización de Competencia Laboral es un organismo representativo de los trabajadores y empresarios de un área ocupacional determinada o de una rama de actividad económica, industria o sector, acreditado por el CONOCER para definir y presentar propuestas de Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Los Comités se corresponden con las áreas y subáreas de competencia que integran la Matriz de Calificaciones de Sistema Normalizado de Competencia Laboral. (PMETYC, 2000, p.37)

2.4.1 OBJETIVOS QUE PERSIGUE UN COMITÉ DE NORMALIZACIÓN

- Generar y elaborar las Normas Técnicas de Competencia Laboral correspondientes al campo ocupacional relativo al área y subárea en las cuales se ubiquen.
- Proponer al consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral establecer el carácter nacional de dichas normas.
- Apoyar las tareas de difusión de las mismas.
- Mantenerlas actualizadas a fin de que respondan a los cambios que se generen en la actividad productiva. (Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas, 1997, p. 149)

El funcionamiento de los Comités de Normalización, integrados a tales efectos estará a cargo de una Junta Directiva y uno o varios grupos técnicos.

La Junta Directiva se conformará por representantes de los sectores empresarial y laboral del área o subárea de competencia laboral de interés para su normalización.

Los grupos técnicos se integran con personal experto de las empresas: Trabajadores, Supervisores, Profesionales, Empresarios y de manera eventual Clientes y Proveedores.

Los grupos técnicos elaborarán las Normas Técnicas de Competencia Laboral y atenderán a su validación para someterlas posteriormente a la aprobación de la Junta Directiva.

Los Comités de Normalización recibirán del CONOCER diversos apoyos metodológicos, entre los que se encuentran:

- Asesoramiento para formular las Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Asesoramiento para el diseño y evaluación de las pruebas piloto de validación de los proyectos de norma.
- Información sobre publicaciones relacionadas con la competencia laboral.
- Información sobre normas de competencia laboral de otras instituciones, nacionales o extranjeras.

Integrado el grupo técnico, su primera tarea será elaborar el mapa funcional que corresponda al propósito principal del área ocupacional identificada por la Junta Directiva como de interés para su normalización. (op.cit, p. 150)

2.4.2 COMITÉS DE NORMALIZACIÓN QUE SE HAN CONSTITUIDO

Los trabajos de integración y constitución de los Comités de Normalización de Competencia Laboral se iniciaron en aquellos sectores prioritarios para la economía del país, así como en los que cuentan con experiencia con la normalización de productos y servicios, y en los que se ha manifestado interés por incorporarse al proceso de normalización y certificación de competencia laboral. (PMETYC, 2000, p. 41-42)

Según el Informe Integral de Avances de los Sistemas Normalizado y de Competencia Laboral, (2002) a la fecha se han instalado un promedio de 62 Comités de Normalización.

2.5 SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

A) CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

La certificación de competencia laboral se define como el proceso por medio del cual un organismo de tercera parte reconoce formalmente que una persona ha demostrado ser competente para desempeñar una función productiva determinada, independientemente de la forma en que dicha función haya sido adquirida y con base en una Norma Técnica de Competencia Laboral aprobada por el CONOCER. (PMETYC, 2000, p.53)

B) OBJETIVO DEL SISTEMA DE COMPETENCIA LABORAL

El Sistema de Certificación de Competencia Laboral tiene, entre otros los objetivos siguientes:

- Reconocer de manera formal las competencias de los trabajadores, adquiridas mediante capacitación o por experiencia propia.
- Facilitar la adquisición y desarrollo de multihabilidades que permitan a los trabajadores mayor capacidad de adaptación a los cambios del mercado laboral, así como desempeñar distintas funciones productivas con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por los centros de trabajo y establecidos en las Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Generar oportunidades para la formación y capacitación integral y continua de las personas.
- Permitir la acumulación progresiva de conocimientos, habilidades y destrezas de las personas, así como el desarrollo de su autoestima.
- Facilitar la transferencia de competencias laborales dentro de un mismo proceso productivo entre diferentes empresas y ramas de actividad económica permitiendo al trabajador alcanzar rápidamente los niveles de productividad y calidad esperados.
- Apoyar a las empresas para detectar las necesidades de capacitación de sus trabajadores.

- Agilizar y disminuir costos de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.
- Proporcionar información a los distintos agentes económicos sobre los conocimientos, habilidades y actitudes laborales de las personas, apoyando la toma de decisiones y la transparencia del mercado laboral. (op. cit. p. 54)

C) PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

El enfoque de competencia laboral que se esta implementando en el país, tiene los principios o características siguientes:

Voluntaria. Cada persona decide libremente el momento en que le sea certificada su competencia laboral, lo que significa que no se le impondrá como una exigencia en el ámbito educativo ni en el laboral.

De tercera parte. Es realizada por órganos especializados que actúan sin ningún interés de parte, denominados Organismos Certificadores de Competencia Laboral, los cuales deben estar reconocidos por los sectores laboral y productivo ser independientes de los procesos de capacitación y evaluación y estar acreditados por el CONOCER.

Formato único. Para la certificación de competencia laboral se utiliza un formato que permite su integración en un sistema de información sobre la competencia laboral de los individuos que apoya el funcionamiento del mercado de trabajo y su reconocimiento a nivel nacional.

Transparencia. Los interesados en la certificación tienen acceso al conocimiento de las Normas Técnicas de Competencia Laboral y a las formas en que se lleven a cabo los procedimientos de evaluación, verificación y certificación.

Contando siempre con acceso a la información que se genere con ello.

Libre acceso. Para obtener la certificación de competencia laboral no se requieren requisitos de entrada como estudios formales, edad condición social o económica. La certificación de competencia laboral plantea que se aprende durante toda la vida, de manera que cualquier persona es candidato a obtener su certificado si demuestra que es competente frente a una Norma Técnica de Competencia Laboral. (Ibidem, p. 54)

D) ORGANISMOS QUE REALIZAN LA CERTIFICACIÓN

La certificación de la competencia laboral de los trabajadores es realizada por los Organismos Certificadores de Competencia Laboral, y son promovidos y acreditados por el CONOCER, de conformidad con los lineamientos establecidos.

Los Organismos Certificadores son instancias que cuentan con el reconocimiento del sector productivo; no obstante, deben garantizar que actuarán con independencia de los procesos de capacitación y ser ajenos a cualquier relación con los candidatos a la certificación; es decir, que una institución educativa o de capacitación no puede aspirar a acreditarse como Organismo Certificador, pero sí a participar como Centro de Evaluación de Competencia Laboral, debidamente acreditado por algún Organismo Certificador.

Para contar con la acreditación del CONOCER, entre otros requisitos, la instancia interesada en constituirse como Organismo Certificador debe demostrar que cuenta con capacidad técnica y económica que le permita cumplir con los requerimientos de calidad y equidad del Sistema, además de contar con personal competente e infraestructura física y administrativa para el control y manejo de la verificación y certificación de competencia laboral.

E) EVALUACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN

La certificación de competencia laboral tiene como base el proceso de evaluación, mediante el cual se recogen evidencias sobre el desempeño laboral de un individuo para determinar si es competente, o todavía no, para realizar una cierta función laboral.

Los Organismos Certificadores están facultados por el CONOCER para acreditar a personas morales como Centros de Evaluación y a personas físicas como Evaluadores

Independientes, con el fin de que lleven a cabo el proceso de evaluación, tomando como base los criterios, lineamientos y mecanismos establecidos por el CONOCER, así como por lo que consigna la Norma Técnica de Competencia Laboral que corresponda.

Para que un Centro de Evaluación o un Evaluador Independiente obtenga su acreditación, deberá contar con la capacidad técnica para recoger las evidencias mediante la observación directa del desempeño en el sitio de trabajo real o en instalaciones similares adecuadas.

El Centro de Evaluación deberá asegurar la transparencia, objetividad, validez y confiabilidad de la evaluación que se practique al solicitante.

Con base en los resultados de la evaluación, el Organismo Certificador determinará si procede la expedición de la documentación que reconozca el dominio de los conocimientos, habilidades y destrezas definidas en la Norma Técnica de Competencia Laboral respectiva.

F) CANDIDATOS QUE PUEDEN ASPIRAR A LA CERTIFICACIÓN DE SU COMPETENCIA LABORAL

Los candidatos a certificación pueden ser las personas desempleadas, los trabajadores en activo, los capacitandos, los alumnos y egresados de la educación técnica cualquier trabajador independiente que siga los procesos de evaluación y certificación establecidos por el CONOCER ya sea por iniciativa propia o mediante el apoyo de la empresa en que preste sus servicios. (op.cit.p. 55)

G) PROCESO PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

Para obtener información y orientación al respecto, las personas que deseen la certificación de su competencia laboral pueden acudir a los Centros de Evaluación acreditados o a los Organismos Certificadores Acreditados.

Para iniciar su proceso de certificación, los candidatos deben presentar una solicitud ante el Centro de Evaluación acreditado en la Norma Técnica de Competencia Laboral en que desee su certificación. Una vez registrada su solicitud, el Centro de Evaluación le aplicará un diagnóstico, a fin de conocer el estado actual de su competencia laboral; a partir del

resultado se canaliza directamente al proceso de evaluación o al de capacitación-evaluación, para obtener el aprendizaje necesario conforme a lo que establece la Norma Técnica de Competencia Laboral.

El proceso de evaluación consta de cuatro etapas:

- Elaboración del “Plan de Evaluación”, el cual detalla la estrategia de evaluación que será comunicada y discutida con el candidato, lo que proporciona transparencia al proceso de evaluación.
- Asesoramiento en la integración del “Portafolios de Evidencias”, que consta de una recopilación de evidencias que demuestran la competencia del candidato.
- Emisión del “Juicio de Competencia”, que es el resultado de la comparación de las evidencias recopiladas en el Portafolios contra los Criterios de Desempeño, Evidencias y Campos de Aplicación especificados en la Norma Técnica de Competencia Laboral. El resultado solo puede ser “competente” o “todavía no competente”.
- Orientación al candidato son las indicaciones que se le proporcionan una vez que concluye su proceso de evaluación, tanto si ha sido declarado competente como cuando todavía no lo es. Lo anterior para alentarle a continuar certificándose en otras Normas Técnicas de Competencia Laboral o sugerirle más capacitación.

De este proceso, el Sistema de Certificación de Competencia Laboral genera la cedula de Evaluación del Candidato, así como su Portafolios de Evidencias, lo que le permitirá proporcionarle una mejor orientación para acrecentar sus conocimientos a los largo de toda la vida productiva, así como facilitar la toma de decisiones respecto a su certificación.

Un Certificado de Competencia Laboral es otorgado al candidato por el Organismo Certificador, por cada una de las Unidades de Competencia Laboral que en el proceso de Evaluación que es capaz de desempeñar, y conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral; es decir una Norma puede incluir varias Unidades de Competencia a determinado nivel de complejidad, por lo que el candidato puede certificar su competencia ya sea en toda la Norma o solo en algunas Unidades, lo que le permite conocer exactamente lo que

necesita aprender para elevar su competencia, transferirla a otras áreas o actividades y decidir en diseño de su propia trayectoria de su formación. (op.cit.p.55-57)

H) CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA EVALUACIÓN

El CONOCER a establecido el proceso de verificación, como un instrumento de aseguramiento de calidad que garantiza que la evaluación se lleva a cabo de manera transparente, objetiva, válida y confiable. (op.cit.p. 58)

I) CENTROS DE EVALUACIÓN ACREDITADOS Y EN OPERACIÓN

Según el Informe Integral de Avances de los Sistemas Normalizado y de Competencia Laboral, (2002) a la fecha los Organismos Certificadores, de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Certificación de Competencia Laboral, se han acreditado son 167.

CAPITULO 3

LA NORMA ISO 9000 Y LA COMPETENCIA LABORAL

3.1 SURGIMIENTO DE LA NORMA ISO 9000

ISO son las siglas en ingles de la Organización Internacional de Estandarización, la cual se dedica a la creación de estándares internacionales voluntarios, en diversos ámbitos como son: la industria, la ciencia, la tecnología y la economía.

ISO surge en 1947 en Ginebra, conformándose como una organización no gubernamental. Su objetivo principal es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relativas a ella en el mundo, con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, desarrollando la cooperación en los círculos intelectuales científicos, técnicos y económicos.

Por lo tanto su trabajo consiste en la creación de estándares internacionales que reflejan la realidad mundial, y que estén basados en el consenso internacional. (Baeza, et al. 2000, p.2-3)

3.2 EL SISTEMA ISO-9000 Y LA COMPETENCIA LABORAL

En el sistema de competencia laboral las normas se pueden definir como los criterios y evidencias del desempeño y conocimientos del personal, necesarios para que el proceso productivo entre en una dinámica de mejora continua y sustentada de la productividad. Entre el sistema de aseguramiento de calidad ISO y el de la competencia laboral hay puntos en común pero también diferencias que requieren ser precisadas para ubicar bien a cada uno de estos sistemas. (Baeza, et al. 2000, p.3)

3.3 ELEMENTOS EN COMÚN ENTRE EL SISTEMA ISO 9000 Y EL SISTEMA DE COMPETENCIA LABORAL

Algunos elementos en común con el sistema de calidad ISO y con el de competencia laboral son:

- Son sistemas abiertos que permiten que se adapten a situaciones diversas. Por tanto, se expresan en términos generales que requieren ser precisados por cada organización.
- El cumplimiento de las normas ISO y de la competencia laboral se basa en evidencias que provienen de la operación y que son evaluadas y certificadas por auditorías de tercera parte.
- La implementación tanto de ISO como de competencia laboral, representa en la mayoría de los casos un cambio en la cultura organizacional sin que esto signifique necesariamente una ruptura radical con prácticas del pasado. Ambos son sistemas que amarran sus componentes en forma sistemática, lo que implica una dinámica evolutiva del cambio en la organización. Esto a diferencia en las estrategias de reingeniería de los negocios, que buscan romper de manera profunda el paradigma de la práctica productiva. (op.cit.p.25)

3.4 DIFERENCIAS ENTRE EL SISTEMA ISO 9000 Y LA COMPETENCIA LABORAL

Las principales diferencias con el sistema de calidad ISO y con el de competencia laboral son:

- En el sistema ISO se documenta y se generan referencias de cada una de las etapas y/o puestos del proceso productivo. En competencia laboral se crea la referencia del desempeño esperado del trabajador en relación a la función que le haya sido asignada y que no necesariamente coinciden con una etapa o un puesto determinado del proceso, sino que pueden significar la incidencia en etapas y puestos diversos. Mientras que ISO documenta el perfil del proceso, la competencia laboral describe el perfil de la persona requerida para dominar el proceso.
- El sistema ISO asegura la calidad de un proceso vinculado directamente con el producto y servicio final. Mientras que la competencia laboral asegura que la persona sea capaz de

dominar y demostrar un determinado desempeño que sea un insumo para el proceso productivo, pero que no puede asegurar que en todo momento la persona ejerza dicha capacidad ni tampoco que existe una vinculación lineal y directa con el resultado esperado a nivel empresa. Esto explica probablemente porqué el ISO a tenido mayor aceptación en las organizaciones que la gestión por competencia laboral, al menos hasta este momento.

- El ámbito de la competencia laboral es más amplio y más dinámico que el de ISO. Mientras que el ISO se centra en documentar fundamentalmente lo existente, la competencia laboral en muchas de sus variantes analíticas y metodológicas, busca mejorar el desempeño y desarrollar una capacidad para responder a situaciones no previstas en aras de cumplir con estándares de calidad como ISO. Cuando el ISO debe describir en detalle los procedimientos del proceso, la competencia laboral debe dejar un espacio para estimular la capacidad de aprendizaje, que en cada individuo es distinta y que no se puede predescribir en detalle, ya que el aprendizaje no es compuesto o suma de procedimientos mecánicos.

Los elementos en común no significan que se trate de sistemas sobrepuestos ni que el uno sea sustituto del otro. Por otra parte los aspectos que los hacen diferentes, no significan que sean sistemas excluyentes entre si. Son planos y centros de gravedad diferentes en la organización en que cada uno de estos sistemas operan. Mientras que el ISO es un instrumento a nivel de la gestión de la producción que se proyecta en la función del desempeño del recurso humano, la competencia laboral es un instrumento de gestión del desempeño del recurso humano, que se proyecta hacia los objetivos de la producción-empresa.

En la relación entre las normas ISO y las de la competencia laboral no hay una relación de predeterminación de una sobre la otra. Por una parte las normas ISO influyen sobre la competencia del personal requerida en la organización, por otra parte, nuevas competencias del personal pueden modificar los procedimientos documentados por las normas ISO.

No obstante, si existe un elemento de jerarquía formal en la relación, donde las normas ISO deben de encerrar a las de competencia, aunque de manera inversa no es tan necesario

cambiarlas a menos no en un primer momento. En otras palabras, si el surgimiento de nuevas competencias conduce a la modificación de procedimientos en el proceso productivo, esta tendrá que hacerse según las reglas dictadas por la norma ISO. De manera inversa si la modificación de los procedimientos de la gestión del proceso, documentados bajo la norma ISO, significan el cambio en el perfil de competencia del personal, esto puede hacerse sin seguir necesariamente un lineamiento específico prescrito por la norma de competencia al menos en corto plazo.

Por otra parte cabe recalcar, que al tomar la documentación de la norma ISO como referencia única para desarrollar la competencia del personal, esta resulta ser muy “pobre”. La norma ISO en su documentación establece lo que deben realizar los trabajadores, pero este mismo proceso de documentación podría traer como consecuencia el que estén documentando las acciones que deben realizarse, sin dejar opción al trabajador en la toma de decisiones a menos que esto esté establecido de los criterios de ejecución del trabajo.

Esto se debe a que cuando en el proceso de documentación ISO no se están contemplando conceptos como la multihabilidad y funcionalidad del trabajador, al no estar documentado, no será exigencia de evidencia objetiva en las auditorías es decir, los trabajadores únicamente deben demostrar que saben hacer las cosas conforme a lo documentado, entonces dependiendo del grado y la profundidad con que se haya documentado, será la complejidad o exigencia de su cumplimiento, y con ello, de la competencia. (op.cit p 26-29)

3.5 MODIFICACIONES EN LA ESTRUCTURA DE LA FAMILIA DE NORMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9000

La familia de normas ISO 9000, versión 1994 se redujo a dos normas la ISO 9001; versión 2000, que reemplaza las normas ISO 9001, 9002 y 9003; la ISO 9004, versión 1994 se reemplaza por la ISO 9004, versión 2000. Las guías de auditoría en calidad y medio ambiente se integraron en una sola, la ISO 19011.

La nueva versión de la norma ISO 9001 pretende ser menos extensa, más comprensible y con una orientación hacia los objetivos globales de desempeño de la organización.

La descripción de la norma es bastante abierta y concisa. Al contrario, la guía de la gestión de sistemas de calidad, ISO 9004, versión 2000, es mucho mas extensa y contiene varios ejemplos que facilita el diseño del sistema de gestión de calidad; al igual la guía de auditoria interna y externa. (op. cit. p. 37)

3.6 MARCO CONCEPTUAL DE LAS NORMAS ISO 9000-VERSIÓN 2000

La principal diferencia en el marco conceptual de la gestión del sistema de calidad en la versión 2000 comparada con la versión de 1994, es la introducción del concepto de gestión por procesos interrelacionados. En vez de normar y asegurar la calidad bajo una conceptualización estática, como ocurriría en la versión de 1994, en la nueva versión se propone complementarla con un visión integral y dinámica de mejora continua, orientada a la satisfacción del cliente.

En la versión 2000, la gestión del sistema de calidad tiene que demostrar que la organización es capaz de:

- Suministrar un producto o servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes, y
- Lograr una satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema incluyendo la prevención de no conformidades y el proceso de mejora continua.

El modelo del sistema de calidad puede agruparse en 4 subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización:

- 1.- Responsabilidad de la gestión.
- 2.- Gestión de los recursos.
- 3.- Realización del producto o servicio.
- 4.- Medición, análisis y mejora.

El diseño de sistema de gestión de calidad de la versión 2000 prevé la incorporación de la visión dinámica en la descripción de los procedimientos en torno a los formatos y registros a emplear.

Los principales nuevos requisitos de la versión 2000 son:

- La mejora continua.

- El mayor énfasis en el rol de la alta dirección.
- Consideración del cumplimiento de la reglamentación y la legislación.
- Definición de objetivos medibles por funciones y niveles.
- Monitoreo de la satisfacción y no satisfacción del cliente como una medición de desempeño.
- Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
- Determinación de la efectividad de la capacitación.
- Extensión de la medición hacia sistemas, procesos y productos.

El análisis de los datos de desempeño y de calidad del sistema de gestión. (op. cit. p. 38-39)

3.7 REQUERIMIENTOS EN RELACIÓN A LA FORMACIÓN

Los requerimientos en relación a la formación hacen parte del subsistema 6 de la norma ISO 9001, versión 2000, que se refiere a la gestión de recursos. Este subsistema contiene además de la gestión de la formación, a la normalización vinculada a la asignación de los recursos materiales y financieros; asignación del personal competente; facilidades y condiciones y medio ambiente de trabajo.

En cuanto a la formación del personal, la norma pide que se:

- a) determinan las necesidades o perfil de competencias del personal que desarrollan actividades que afectan a la calidad;
- b) realiza la capacitación para satisfacer dichas necesidades;
- c) evalúa la efectividad de la capacitación impartida;
- d) asegura que el personal está consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyan al logro de los objetivos de calidad;
- e) mantiene registros de educación, capacitación, calificación y experiencia demostrada.

La norma ISO 9004; versión 2000, que es una guía para la mejora de desempeño en la organización, incorpora el concepto de competencia laboral de manera explícita e incluso se ha desarrollado por vez primera una guía para la gestión de la capacitación.

El inciso 6.2.1, involucramiento del personal, recomienda los siguientes procesos:

- identificación de las necesidades de competencia por cada proceso;
- selección, formación continua y planeación de la carrera;
- definición de responsabilidades y autoridades;
- definición de objetivos individuales y grupales, gestión de desempeño y evaluación de resultados;
- facilitar el involucramiento en definir los objetivos y la toma de decisiones;
- estimular el reconocimiento y la compensación;
- facilitar una comunicación en dos sentidos, averiguando continuamente las necesidades del personal;
- crear las condiciones para la innovación;
- asegurar el trabajo efectivo en grupo;
- utilizar la tecnología de informática para facilitar la comunicación de sugerencias y opiniones;
- utilizar mediciones de satisfacción del personal para desarrollar mejoras;
- investigar las razones de porqué la gente deja la organización.

El inciso 6.2.2 tiene como título Competencia y Capacitación; en la parte de competencia laboral, el 6.2.2.1, se estipula que la organización debe identificar las competencias de cada actividad y/o proceso que afecta el desempeño de la organización, evaluar la competencia del personal y desarrollar planes para cerrar la brecha.(op. cit. p. 40-41)

CAPITULO 4

ACTITUDES Y RELACIÓN CON EL SISTEMA NORMALIZADO DE COMPETENCIA LABORAL

4.1. ANTECEDENTES PARA DEFINIR ACTITUDES Y VALORES EN LA COMPETENCIA LABORAL.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER) tiene como misión proyectar, organizar y promover el desarrollo de un Sistema Normalizado de Competencia Laboral mediante el cual se definen las Normas Técnicas de Competencia Laboral, las cuales comprenden conocimientos, habilidades y destrezas susceptibles de certificación en donde también se consideran actitudes y valores orientados al comportamiento laboral.

Por tal motivo el CONOCER convocó a un grupo de especialistas en el tema, a un foro de reflexión de actitudes y valores.

En esta reunión se analizaron qué tipo de valores y actitudes eran necesarias incorporar a las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Asimismo, propusieron elaborar una guía técnica de actitudes y comportamientos para incorporar a las Normas Técnicas de Competencia Laboral. La cual ya esta a disposición del público en general.

Por último, llegaron a la conclusión que únicamente deben considerarse 8 actitudes para calificar al momento de la evaluación. (ver p. 59) (CONOCER, Foro de Reflexión Actitudes y Valores en las Normas Técnicas de Competencia Laboral, 2001, p.1)

Partimos de los antecedentes que existen en relación a las actitudes que el CONOCER ha considerado con especialistas en el tema.

Y tomando en cuenta el esquema “ elemento de competencia” nuestro interés se basó en el estudio de las actitudes. (ver p.54)

Para efectos de este trabajo, consideramos importante explicar los valores y actitudes ya que se reflejan en el comportamiento del individuo mismo que será calificado a través del sistema de competencias laborales.

4.2. VALORES

Resaltando la importancia que tienen los valores de los individuos en una organización, estos a su vez influyen tanto en su comportamiento como en la producción, desempeño y calidad, por lo que consideramos importante hablar de ellos.

Para definir el término valores, y tomando en cuenta la axiología que es la ciencia que los estudia. A continuación mencionaremos conceptos que proponen algunos autores.

Scheler (citado por Xirau, 1987) añade que los valores existen de manera universal y necesaria, distinguiendo tanto valores concretos como vitales. La utilidad de los valores concretos es que determinan a priori el deber ser de la naturaleza humana, tal es el caso de los valores morales.

De tal forma, nuestra conducta esta ligada y depende de ellos, y nuestra voluntad y sentido del deber depende de la realización o no realización de un valor.

Kluckhohn (citado por Aronowitz, 1988) define al valor como “una concepción explícita o implícita, distintiva de un individuo o característica de un grupo, que determina lo deseable, influyendo así, en la selección de los medios disponibles y en las metas de acción y que dirigen la conducta hacia un objeto”. En este sentido Murray (citado por Dicaprio, 1985) menciona que los valores actúan tanto a nivel individual y colectivo, siempre apuntando a una acción.

Rockeach, (citado en Reich 1980) identifica dos importantes funciones desempeñadas por los valores una de ellas es la normativa que regirá nuestra conducta. Una segunda función a la que llama motivacional, se refiere al componente que expresa nuestra lucha por alcanzarlos. Esto quiere decir que si los valores desempeñan un papel crucial en nuestras

vidas, entonces aquella necesidad de alcanzar normas de excelencia queda conceptualmente ligada a la de mantener y acrecentar la autoestima.

Por otro lado, Allport (citado en Reich, 1980) expuso “un valor es una convicción en base a la cual un hombre actúa libremente”.

Maggi, Díaz, Madrigal, Ríos y Zavala (2002) definen en términos generales, valor es la cualidad por la que un ser, una cosa o un hecho despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo.

Citaremos además definiciones de diccionario:

Valor: Lo que vale una persona o cosa. (García, 1984 p.1049)

Valor: Grado de utilidad para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite. (Quillet, 1979 p. 177)

La palabra valor viene del verbo latino valere, que significa estar sano, ser fuerte. (Rodríguez, 1996, p.17)

Sin perder su noción original de fuerza, su significado se ha ido ampliando a través de los siglos: a partir de la esfera orgánica y somática se ha transplantado el ámbito psicológico, al ético, al social, al económico al artístico, al deportivo.

A continuación se citarán algunas definiciones de valor:

- Valor es todo lo que favorece el desarrollo y la realización del hombre como persona.
- Valor es algo deseable y estimable para una persona o para un grupo de personas.
- Valor es una cualidad o calidad que percibimos en un objeto o en una persona y que nos puede completar y perfeccionar.
- Valor es algo digno de ser buscado por alguien.
- Valor es una cualidad de las cosas o personas que corresponde a alguna necesidad del ser humano.

- Valor es una cualidad positiva atribuida a un objeto o sujeto.
- Valor es una creencia reforzada por una actitud y una inclinación a la acción.
- Valor es, en sentido objetivo, la cualidad, positiva, la utilidad o la importancia que supone a un objeto, y en sentido subjetivo es el interés, el precio, la aceptación que tiene para la persona a dicho objeto.
- Valor es el grado de excelencia de una persona o cosa. (op.cit.p.18)

Para Maggi, et.al. (2002) los valores no existen en abstracto ni de manera absoluta: están ligados a la historia, a las culturas, a los diferentes grupos humanos, a los individuos y a las circunstancias que enfrentan.

Nuestros valores concuerdan con nuestras concepciones de la vida y del hombre.

También afirman que los valores se proyectan a través de actitudes y acciones ante personas y situaciones concretas.

Los valores suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad en que vive.

Los valores influyen en nuestra forma de pensar, en nuestros sentimientos y formas de comportarnos.

El ser humano se construye y se realiza gradualmente por medio de los valores, desde los primeros años de la infancia, va elaborando una autoimagen, positiva o negativa, y una escala de valores que llega a ser peculiar y única.(op.cit. p. 53)

En nuestra época podemos identificar valores que son aceptados universalmente, en todo tiempo y lugar, porque posibilitan la existencia de una sociedad más justa y democrática y por eso los deseamos(derecho y respeto a la vida, verdad, libertad, equidad, fraternidad, justicia, espiritualidad).

Así como existen valores, también podemos identificar contravalores; los que se oponen a un valor concreto (como maldad a bondad, injusticia a justicia). En general, los contravalores (llamados también antivalores o valores negativos) impiden o van en contra del desarrollo pleno de las personas y de una convivencia fraterna, libre e igualitaria. (Ibidem, p 53)

Maggi, et al. (2002) concluyen que un valor no es simplemente una preferencia momentánea, sino una preferencia que se cree, se sostiene y se considera justificada moralmente (porque así debe ser), como fruto de un proceso de razonamiento o como consecuencia de un juicio personal que se da en el marco de una determinada cultura. Los valores (sean éticos, estéticos, afectivos, etcétera) se han ido construyendo y transformando a través de la historia, manifestándose de diversas maneras en culturas y grupos humanos diferentes. (op.cit.p.54)

Los valores se integran mediante la reflexión, la interacción con el medio y la práctica social, junto con el desarrollo de las capacidades cognitivas, la personalidad, las habilidades técnicas y las destrezas operativas. Todo esto permite interactuar con el medio.

La práctica social es el espacio de relaciones donde se constituyen los vínculos requeridos para producir y reproducir la cultura. Aquí se forjan experiencias y se genera la socialización de los individuos. Es en ella donde se ponen en juego las capacidades humanas y se potencian o limitan las posibilidades de realización, trascendiendo las predisposiciones hereditarias e instintivas que individualizan a cada persona. Es la que determina, finalmente, los sentimientos, los pensamientos y las actitudes del sujeto.(op.cit.p.55)

Cuando se clasifican los valores del individuo por orden de intensidad, se llega al sistema personal de valores. Todos tenemos una jerarquía de valores que constituye nuestro sistema de valores. El sistema se identifica en razón de la importancia relativa que se conceda a valores como la libertad, el placer, el respeto a uno mismo, la honradez, la obediencia y la igualdad. (Robbins,1993 p. 173-174)

Para este mismo autor los valores cubren tres dimensiones fundamentales para el hombre:

1. De supervivencia. Tienen que ver con las motivaciones primarias de carácter biológico (de alimentación, reproducción, conservación de la especie).
2. Cultural. Incluye la vida en sociedad, la convivencia con los otros, la producción humana. Expresa la conciencia del deber ser, la percepción de la belleza, la armonía, el conocimiento, etcétera.
3. Trascendental. Busca el entendimiento íntimo, personal; comprender el sentido de la vida; trascender la realidad o existencia física. (op.cit.p.64)

Robbins (1993) cita la siguiente clasificación de valores:

Teóricos. Los que conceden gran importancia a la búsqueda de la verdad por medio de una posición crítica y racional.

Económicos. Los que subrayan lo útil y lo práctico.

Estéticos. Los que conceden gran valor a la forma y la armonía.

Sociales. Los que conceden gran valor por la gente.

Políticos. Los que conceden importancia a la obtención de poder e influencia.

Religiosos. Los que se refieren a la unidad de la experiencia y al conocimiento del cosmos como un todo.

Además hace mención de:

Los valores en la educación.

La educación, es manejo de valores: los destaca, los transmite, los pondera, los propone, los analiza, los cultiva. La educación piensa en disciplina, diligencia, honradez, lealtad, patriotismo, responsabilidad, cooperación, altruismo, laboriosidad y muchos otros valores.

Los valores en la empresa.

Todas las organizaciones cada una a su modo, se enfocan hacia valores, ya sea explícitamente (en los objetivos formulados y adoptados por los dirigentes y por los miembros), o implícitamente (en los objetivos subyacentes al medio cultural). Aun las organizaciones económicas, que se dicen orientadas al lucro económico, son un tejido de valores humanos tales como:

El respeto.

La justicia.

La amistad.

La solidaridad.

La cultura. (op.cit.p.40)

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque establecen las bases para comprender las actitudes.

Para este mismo autor por regla general, los valores ejercen influencia en las actitudes y en la conducta. (op.cit.p.173-174)

4.3 ACTITUDES

Un concepto importante y estrechamente ligado a los valores es el de actitud:

A través de los años se han propuesto varias definiciones de actitudes. A continuación describiremos algunas de ellas.

En 1935 Allport escribió un artículo en el que daba a conocer conceptos de actitud, entre ellos se encontraban los siguientes:

- Las actitudes son procesos mentales individuales que determinan tanto las respuestas actuales como los potenciales de cada persona en el mundo social. Como la actitud se dirige siempre hacia algún objeto, se puede definir como "un estado de la mente de un individuo respecto a un valor.
- Actitud es una preparación o disponibilidad para la respuesta.
- La actitud es un estado mental o neutral de disponibilidad organizado en base a la experiencia y que ejerce influencia directa o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetivos y situaciones con los que aquella se relaciona.
- La actitud es un "grado de afecto" a favor o en contra de un objeto o valor.

(Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

En esta misma página de internet del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores Monterrey, encontramos definiciones de actitudes de algunos autores.

Según Salazar, Montero, Muñoz, Sánchez, Santoro y Villegas (1979) las actitudes son tendencias o predisposiciones para evaluar objetos de manera positiva o negativa. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

Dawes (1975), comenta cuando los psicólogos hablan de actitudes se refieren en general a un afecto o disponibilidad para responder de cierta manera frente a un objeto o fenómeno social. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

Katz (1960), habla de los elementos cognoscitivos de las actitudes, proponiendo que son las predisposiciones del individuo para valorar de manera favorable o desfavorable a algún símbolo, objeto o aspecto de este mundo.

Incluyendo el núcleo afectivo o sensible del agrado o desagrado, y los elementos cognoscitivos o de creencias que describen el afecto de la actitud, sus características y sus relaciones con otros objetos. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

Eiser en (1980), subraya a las siguientes características como las más importantes implícitas en el término actitud.

- Las actitudes son experiencias hacia un objeto o situación con una dimensión evaluativa, es decir, la experiencia con el objeto o situación se mueve dentro de un continuo entre lo agradable y lo desagradable, lo deseable y lo indeseable, la manifestación favorable o desfavorable hacia un objeto o situación.

- Incluyen juicios evaluativos. Es frecuente juzgar las actitudes particulares de alguien por lo que socialmente se tiende a condicionar respuestas y actitudes.

- Pueden expresarse verbalmente. Esta característica es un elemento útil para su evaluación.

- Las expresiones de las actitudes son en principio inteligibles es decir, si alguien las manifiesta o las expresa aunque de manera subjetiva, percibida por otros.

- Son comunicadas: las actitudes por sí mismas son inteligibles como ya se dijo antes, pero además están "hechas" para ser percibidas y comprendidas por otros ya que el expresarlas es un acto social.

- Diferentes individuos pueden discernir en sus actitudes, esto depende de dos características mencionadas: una es cuando ésta se expresa mediante lenguaje verbal, intrínsecamente existe la posibilidad de una negación y por otro lado, la noción sobre la referencia social de la actitud.

-El hecho de que distintas personas tengan actitudes diferentes hacia un mismo objeto-estímulo dependerá de la interpretación individual que tenga sobre el objeto.

-Se pueden predecir actitudes relacionadas con el comportamiento social. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

Para Hellriegel (1998) las actitudes son patrones de sentimientos, creencias y tendencias del comportamiento dirigidas hacia personas, grupos, ideas, temas u objetos específicos.

Hodgetts (1989) por otro lado comentan que las actitudes son lo que una persona siente de otras, o de los sentimientos que guarda hacia la gente, los objetos, los sucesos o las actividades. Estas sensaciones pueden ser positivas o negativas y casi siempre se aprenden a lo largo de un tiempo dado.

Para Maggi, et al.(2002) Las actitudes “son tendencias o disposiciones adquiridas que predisponen a percibir de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situación y actuar consistentemente frente a ello”. En esta conducta intervienen componentes relacionados con el carácter, el conocimiento y los sentimientos del individuo. Las actitudes implican juicios evaluativos. Así, cuanto más enraizado esté el valor que se refleja, más consistente será la actitud.

Como vemos, para este mismo autor, las actitudes se enfocan hacia un objeto, persona o situación determinada; siempre hay un algo o alguien que nos resulta agradable, desagradable o indiferente. Es decir, las actitudes no son simples estados de ánimo o creencias en general, sino manifestaciones de lo más íntimo de las personas ante situaciones concretas.

Por otro lado menciona que las actitudes pueden expresarse a través del lenguaje verbal y no verbal (gestos, silencios, no participación, etcétera) y se transmiten con la intención de que sean recibidas o entendidas por los otros. En este sentido una actitud es un acto social.

Una actitud consta:

- Un componente afectivo, o los sentimientos, sensibilidades, disposición de ánimo y emociones sobre una persona, idea, acontecimiento u objeto.
- Un componente cognoscitivo, o las creencias, opiniones, conocimientos o información de la persona, y
- Un componente del comportamiento, o predisposición a actuar de acuerdo con una evaluación favorable o desfavorable de algo. (Hellriegel, 1998, p.50)

Para Ajzen, en sentido estricto, conocer una actitud implica conocer cada uno de sus tres componentes, citado en (Morales, 1994)

Para Robbins, (1993) las actitudes al igual que los valores, se adquieren de los padres, profesores y compañeros. En los primeros años de vida empezamos moldeando nuestras actitudes imitando a las personas que admiramos, respetamos o incluso quizá, tenemos. Observamos como actúan familia y amigos, y formamos nuestras actitudes y conducta en consecuencia. Las personas imitan actitudes de personas que gozan de popularidad o de quienes son objeto de su admiración y respeto.

Para el mismo autor en las organizaciones, las actitudes son importantes porque afectan la conducta laboral.

Además menciona que una persona tiene miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se centra en una cantidad muy limitada de actitudes relacionadas con el trabajo. Estas actitudes relacionadas con el trabajo merecen las evaluaciones positivas o negativas que los empleados adjudican aspectos de su entorno laboral.

Además, este mismo autor propone tres tipos de actitudes respecto al trabajo:

La satisfacción laboral. El término satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. Una persona muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas respecto a éste.

El interés laboral. Una definición aceptable dice que el interés laboral mide el grado en que la persona se identifica, en términos psicológicos con su empleo y considera que el grado de rendimiento que percibe es importante para su autoestima. Los empleados que están muy interesados con su trabajo se identifican mucho con el tipo de actividad que realizan y, en verdad, se preocupa por ella.

La entrega a la organización. La tercera actitud laboral es la entrega a la organización. Ésta se define como la situación donde un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y quiere seguir perteneciendo a ella, por tanto un gran interés laboral significa que hay identificación con el trabajo específico propio, mientras que la entrega a la organización significa identificación con la organización que contrata al individuo.

Para Keith, (1999) las actitudes de los empleados son evidentemente muy importantes para las organizaciones.

Cuando las actitudes son negativas, ello constituye tanto un síntoma de problemas subyacentes como una causa contribuyente de nuevas dificultades en una organización. También pueden dar lugar a conflictos laborales, bajo desempeño, mala calidad de los productos y descuidado servicio al cliente, robo por parte de los empleados y problemas disciplinarios.

Además considera que los costos organizacionales asociados con actitudes negativas de los empleados pueden reducir severamente la competitividad de una organización.

Por el contrario, las actitudes favorables, son deseables para la dirección porque tienden a enlazarse con algunos de los resultados positivos buscados por los administradores. Junto con la alta productividad, la satisfacción de los empleados es una marca distintiva de las organizaciones bien administradas.

4.4 FORMACIÓN DE LAS ACTITUDES

Whittaker (1987) define que el principio de su vida, el niño está sujeto a una serie de prácticas de socialización que, directa o indirectamente, moldean el modo en que verá el mundo. También piensa que el proceso de socialización va más allá de las influencias iniciales recibidas de padres y maestros, e incluyen toda la vida de una persona. Toda la

experiencia social de un individuo modificará sus actitudes y viceversa, éstas modificarán sus percepciones sociales. Por lo tanto, según este autor, el mecanismo de formación de actitudes más general es la situación social por la que se atraviesa a lo largo de la vida.

Para Newcomb (1964), los principios por los cuales se adquieren las actitudes son "el crecimiento y desarrollo". Por lo que los seres humanos adquieren motivos y actitudes a través de procesos de interacción recíproca.

Este autor piensa que una actitud favorable o desfavorable específica llega a distinguirse de las demás a través del proceso de diferenciación e integración.

Whittaker (1987) coinciden con Newcomb (1964) en que uno de los procesos fundamentales por el que se adquieren las actitudes es el aprendizaje social. Ellos piensan que una de las principales fuentes por las que se adquieren las actitudes es la interacción con las demás personas. Las preferencias, creencias y tendencias del comportamiento se adquieren de la gente que rodea al individuo. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

4.5 MEDICIÓN DE LAS ACTITUDES

Al igual que cualquier objeto, un ser humano es susceptible de medición: se le puede medir la estatura, el peso, la temperatura corporal e incluso la personalidad. Por lo que es evidente, que para cada una de las dimensiones a medir se necesita un instrumento específico capaz de lograrlo. Así, si se quiere medir una actitud se debe diseñar un instrumento que mida precisamente eso: actitudes. Ahora bien, puesto que las actitudes no son susceptibles de observación directa, su existencia e intensidad deben inferirse de lo que puede ser observado. En consecuencia, se deben elegir conductas que sean aceptables como base de inferencia de las actitudes. (Internet <http://www.cem.itesm.mx>)

El método típico que se emplea en la industria es la encuesta de actitudes. Este tipo de encuesta utiliza por lo común un cuestionario de actitudes en el que se pide a los empleados que indiquen los sentimientos que tienen en relación a una variedad de campos asociados con el trabajo.

Para Hodgetts la entrevista es otro de los métodos que se usan para obtener información sobre las actitudes. Estas se pueden inferir de los empleados por medio de cuestionarios dirigidos que analizan los sentimientos que guardan respecto a situaciones en el trabajo.

Por otro lado para Smith (1995) las actitudes de las personas se reflejan a menudo en sus conductas, los psicólogos también utilizan observaciones de la conducta para detectarlas.

4.6 SISTEMA NORMALIZADO DE COMPETENCIA LABORAL

Una vez desarrollados los términos valores y actitudes, a continuación describiremos una visión general del procedimiento que utiliza el CONOCER para identificar los componentes del elemento de competencia.

La primera etapa del proceso que conduce a la obtención de las calificaciones laborales es la que corresponde a la elaboración del Mapa Funcional; con base en el mapa, se procede a la estructuración del perfil de la calificación laboral y posteriormente se desarrollan los elementos de competencia que configuran una calificación. (CONOCER, Guía Técnica Desarrollo del Elemento de Competencia 2001 p.2)

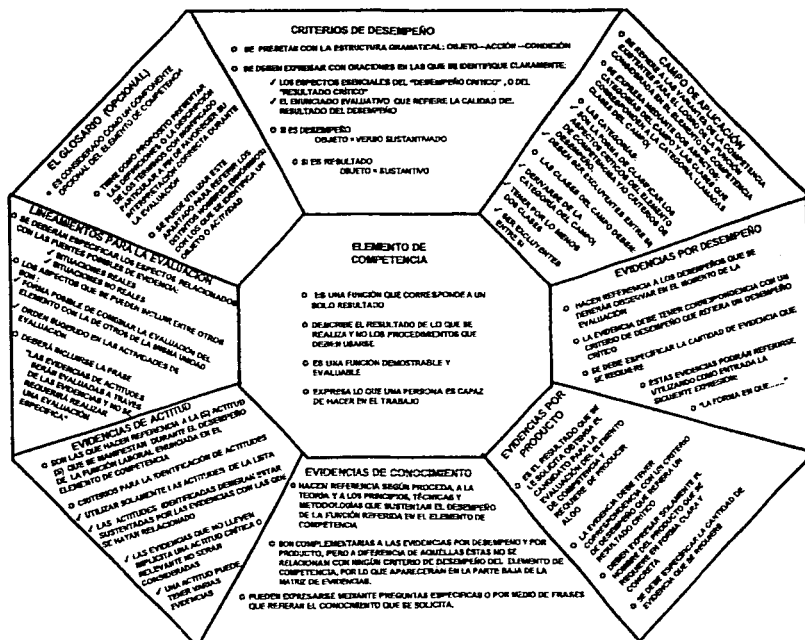
Para propósito del Sistema Normalizado de Competencia Laboral se considerará como elemento de competencia al conjunto integrado por el título de la función laboral y sus componentes.

Los componentes del elemento son los aspectos específicos que en forma conjunta y complementaria hacen posible la evaluación integral y objetiva de la competencia laboral.

Los componentes son los siguientes:

- Criterios de desempeño
- Campo de aplicación
- Evidencias por desempeño
- Evidencias por producto
- Evidencias de conocimiento

- Evidencias de actitudes
- Lineamientos para la evaluación
- Glosario (opcional) (op.cit.p. 3)



Fuente: Guía Técnica Desarrollo del Elemento de Competencia, CONOCER, p. 3

A) CRITERIOS DE DESEMPEÑO

Los criterios de desempeño se integran por el conjunto de características que deberán tener tanto los resultados obtenidos como el desempeño mismo de la función considerada en el elemento de competencia y corresponden a los criterios para evaluar el desempeño.

El objetivo de los criterios de desempeño es establecer los requisitos que deberán cumplirse en un desempeño competente.

Los criterios de desempeño deben:

Expresar el qué se espera del desempeño y cómo se espera que sea el resultado.

Hacer referencia aquellos aspectos que definen el resultado del desempeño competente.

Definir las condiciones de calidad con las que la función indicada por el título del elemento de competencia debe ser desempeñado.

Identificar los aspectos esenciales o críticos para el desempeño del elemento de competencia.

Referir, cuando proceda, las situaciones contingentes, los aspectos de seguridad e higiene y los aspectos administrativos de trabajo.

Referirse utilizando el lenguaje usual en el medio laboral. (op.cit.p. 5-6)

B) CAMPO DE APLICACIÓN

El Campo de Aplicación es el componente que define las circunstancias y contextos diferenciados en donde el candidato debe demostrar el desempeño que conduce a lograr el resultado expresado por el título del elemento de competencia, dicho de otra manera, el campo de aplicación se refiere a las variantes de competencia existentes para el logro de la función considerada en el elemento de competencia.

El objetivo del campo de aplicación es establecer los diversos aspectos en los que se deba demostrar la competencia, circunscrita ésta al elemento de competencia.

El campo de aplicación estaría referido por ejemplo: a técnicas, a las características de la materia o de los materiales y a las condiciones de trabajo, dependiendo de que en estos aspectos se presenten variantes de competencia.

El campo de aplicación tiene como principio identificar claramente los aspectos que obligatoriamente deben ser cubiertos en la evaluación de la competencia para el elemento de competencia.

El campo de aplicación debe expresarse con los términos usuales en el medio laboral de referencia. (op.cit.p.11)

Evidencias

Una evidencia permite demostrar o poner de manifiesto algo; las evidencias, como parte de los componentes del elemento de competencia, determinan de manera precisa si la persona es capaz de realizar la función referida en el elemento de competencia de manera consistente.

Los tipos de evidencias son:

- por desempeño
- por producto
- de conocimiento

Las evidencias establecidas para un elemento de competencia le permite al evaluador juzgar si un individuo tiene la competencia para el desempeño de la función referida en el elemento de competencia.

Con las evidencias se asegura que los criterios de desempeño han sido completamente cubiertos en las clases del campo de aplicación.

Las evidencias deben: derivarse del ambiente laboral real, ser normalmente de fácil disposición validas y factibles de realizar por el candidato, en su conjunto ser las suficientes y necesarias para emitir el juicio sobre la competencia de la persona a evaluar, las evidencias deberán de expresarse en el lenguaje usual en el medio laboral de referencia. (op.cit. p.14)

C) EVIDENCIAS POR DESEMPEÑO

La evidencia por desempeño hace referencia a los desempeños requeridos por los criterios de desempeño y delimitados por el campo de aplicación que permite evaluar y probar la competencia de la persona.

El resultado involucra que la persona sea observada durante el desempeño para la realización de su trabajo.

El objetivo de la evidencia por desempeño es identificar los desempeños del candidato que deberá observar el evaluador para poder emitir un juicio sobre su desempeño. (op.cit.p.16)

D) EVIDENCIAS POR PRODUCTO

La evidencia por producto es el resultado que se solicita obtenga el candidato para la evaluación del elemento de competencia y requiere de producir algo, por ejemplo: dibujos, un plan, una instalación eléctrica, un presupuesto, etc, dicho de otra manera es el referente material para el proceso de evaluación del candidato.

El objetivo de la evidencia por producto es que el evaluador cuente con los productos materiales resultado de la actividad del candidato. (op.cit.p.18)

E) EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO

Las evidencias de conocimiento forman el componente que hace referencia, según proceda, a la teoría y a los principios, técnicas y métodos que sustentan el desempeño de la función referida por el elemento de competencia.

Las evidencias de conocimiento se referirán a los conocimientos necesarios que van a complementar a las evidencias por desempeño y por producto.

Las evidencias de conocimiento se consideran necesarias cuando el logro del elemento de competencia no puede ser demostrado solamente mediante las evidencias por desempeño o por producto.

En las evidencias de conocimiento no se refiere todo lo que deba saber el candidato para desempeñar el elemento de competencia, ya que debe tenerse en cuenta que en el desempeño se están aplicando los conocimientos necesarios.

Las evidencias de conocimiento pueden expresarse mediante preguntas específicas o por medio de frases que refieran el conocimiento que se solicita.(Ibidem, p.19-20)

F) EVIDENCIAS DE ACTITUDES

Las evidencias de actitudes tienen como objetivo que el evaluador y el evaluado tengan una referencia precisa de las actitudes que se reflejan en las evidencias que se requieren para evaluar la competencia.

Para fines del Sistema Normalizado el concepto de actitud es el siguiente:

“Predisposición o tendencia del individuo a actuar ante una situación, objeto o persona con los que se relaciona. Esta forma de actuar se aprende a lo largo de sus relaciones y esto lleva a la persona a evaluar o emitir un juicio comparativo”. (op.cit.p.24)

Las actitudes tienen componentes afectivos, cognoscitivos y comportamentales.

Las actitudes se infieren a través del comportamiento al observar las respuestas del individuo hacia los objetos, personas y acontecimientos.

Con el anterior concepto de actitud, se precisa que las evidencias de actitudes son las que hacen referencia a la (s) actitud (es) que se manifiestan durante el desempeño de la función laboral enunciada en el elemento de competencia.

Lista de actitudes (Establecidas por el CONOCER)

De acuerdo al CONOCER a continuación se presenta la lista de actitudes con los comportamientos que se consideraron pertinentes para cada actitud:

Actitud	Comportamientos
1. Cooperación	• Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea. • Trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral.
2. Iniciativa	• Ofrecer alternativas de solución. • Realizar acciones preventivas a una falla.
3. Limpieza	• Realizar con pulcritud el trabajo. • Observar un aseo personal.
4. Orden	• Establecer y/o respetar prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar una tarea. • Presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo.
5. Responsabilidad	• Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos. • Ejecutar oportunamente las tareas.
6. Tolerancia	• Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.
7. Amabilidad	• Dar un trato cordial a las personas.
8. Perseverancia	• Demostrar interés permanente por lograr lo propuesto.

Fuente: Guía Técnica Desarrollo del Elemento de Competencia, CONOCER, p. 25

Criterios.

Los criterios que se deben considerar para la identificación de las actitudes en los elementos de competencia son los siguientes:

1. Utilizar solamente las actitudes que están en la lista.
2. Las actitudes identificadas deberán estar sustentadas por las evidencias con las que se hayan relacionado.
3. Considerar solamente las evidencias del elemento de competencia.
4. Aquellas evidencias que no lleven implícita una actitud crítica o relevante no serán consideradas.
5. Una actitud puede estar referida por varias evidencias.
6. Con un solo comportamiento que se identifique en las evidencias se referirá la actitud correspondiente. (Ibidem, p.24-25)

G) LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN

Los lineamientos para la evaluación de la competencia laboral refieren el conjunto de indicaciones que hace el Comité de Normalización para la aplicación de las Normas Técnicas de Competencia Laboral en la evaluación de la competencia.

El objetivo de los lineamientos para la evaluación es presentar la información que permita orientar el proceso de evaluación en condiciones de eficacia y eficiencia máximas.

Las precisiones indicadas para los lineamientos para la evaluación son:

- a) No obedecen a un esquema determinado.
- b) Se deberán especificar los aspectos relacionados con las fuentes posibles de evidencias.
- c) Los aspectos que se pueden incluir son los siguientes:

Forma posible de combinar la evaluación del elemento de competencia con la de otros de la misma unidad de competencia.

Precisiones a los componentes del elemento de competencia. Orden sugerido en las actividades de evaluación.

Situaciones, escenarios o procesos en los cuales puedan articularse los distintos tipos de evidencia (forma en que pudieran combinarse las evidencias).

d) Debido a que las actitudes, según las definiciones expresadas, subyacen en el comportamiento y en el conocimiento, se asume que la obtención de evidencias por desempeño, por producto o de conocimiento implica la manifestación de la actitud referida. Por lo anterior, no se realizan evaluaciones específicas para las actitudes, y se deberá incluir en este componente la siguiente frase:

Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica. (op.cit. p. 27)

H) GLOSARIO (opcional)

Este apartado, considerado como un componente opcional del elemento de competencia, tiene como propósito presentar las definiciones o la descripción de los términos con significado particular a fin de favorecer su interpretación correcta durante la evaluación.

Se puede utilizar este apartado para referir los distintos nombres (sinónimos) con los que se identifica un objeto o una actividad. (op.cit.p.29)

4.7 ACTITUDES SUGERIDAS

Retomando la lista de Actitudes que el Consejo de Normalización de Competencia Laboral, establece para identificar y evaluar las actitudes que subyacen en el desempeño de la función laboral, estamos en desacuerdo en que se consideren solamente “ocho actitudes” ya que opinamos que al hablar de actitudes es referirse a un tema bastante amplio, debido a que las actitudes implican juicios evaluativos en donde intervienen componentes relacionados con el comportamiento, el conocimiento y los sentimientos del individuo.

Por lo tanto sugerimos se amplíe la lista que actualmente se tiene establecida y se consideren 2 actitudes más, ya que consideramos son importantes para cualquier actividad en el trabajo.

ACTITUD	COMPORTAMIENTO
SERVICIO	• Responder hacia los demás en sus necesidades de manera eficaz y oportuna.
PUNTUALIDAD	• Cumplir con sus actividades a la hora convenida.

Una vez detalladas las actitudes, al respecto opinamos que es importante proporcionar un programa de capacitación a grupos en donde se den a conocer las actitudes que debe manifestar el individuo al ser evaluado.

Asimismo el programa tiene la finalidad de desarrollar las actitudes y de sensibilizar a las personas para que las expresen.

Por otro lado consideramos necesario reforzar las actitudes que forman parte del comportamiento diario de la persona.

Cabe mencionar que es de gran utilidad ponerlo en práctica antes de evaluar al personal a través de un sistema de Competencias Laborales, tomando en cuenta que el programa deberá ser considerado como una inducción en las empresas.

CAPITULO 5

TÉCNICAS SUGERIDAS PARA LA PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

5.1 DINAMICAS Y JUEGOS VIVENCIALES

A continuación describimos el origen de los juegos y ejercicios vivenciales.

Sánchez (1994) argumenta que los juegos y ejercicios vivenciales tienen su origen y soporte de tipo teórico-científico en el adiestramiento de laboratorio, dicho soporte apoya su utilización en el campo de la capacitación del recurso humano dentro de las organizaciones.

Describe además que Kurt Lewin fue uno de los principales fundadores y estudiosos del adiestramiento de laboratorio, concebido como una ciencia conductual aplicada para alcanzar metas socialmente deseables; en donde cualquier tipo de acción estará siempre basada en información cuidadosamente recopilada y analizada.

Por otro lado define que los juegos y ejercicios vivenciales en la capacitación buscan constituir un cuadro sustituto idóneo para poner en práctica la experiencia en sí, de tal forma que, bajo el enfoque de adiestramiento de laboratorio, se pueden crear las condiciones ideales de simulación, para obtener los resultados de aprendizaje deseados como consecuencia de la experiencia. Cabe recordar que para Lewin el adiestramiento de laboratorio, como método educacional, esta basado en la participación y el cambio.

Acevedo (2002) comenta que en estas últimas décadas el juego, como vehículo didáctico, ha adquirido una importancia capital en la enseñanza y en el aprendizaje de niños, jóvenes y adultos; ha venido a colocar en el centro de la reflexión metodológica de esta actividad, que es la de propiciar conocimientos, habilidades y actitudes. Sus posibilidades son

múltiples y ha demostrado su ductilidad para la optimización de resultados pedagógicos, con base en una mayor interiorización y permanencia de contenidos en los participantes de los procesos formativos.

Para este mismo autor, la dinámica vivencial o experiencia estructurada es una de las manifestaciones más acabadas en las que suele expresarse el juego en la formación; para su aplicación han surgido muchas opiniones, en donde cada una le da énfasis a un aspecto o a otro, según sea su enfoque; pero en lo que casi todos los estudios coinciden es en que más que una mecánica técnica operativa, se requiere de una sensibilidad especial para que estas vivencias se lleven a feliz término, con el mayor aprovechamiento por parte del grupo de aprendizaje.

Por otro lado esta técnica o modalidad tiene como objetivo principal el de vivenciar o experimentar ya sea dentro o fuera de un salón, la vida diaria a través del juego o la misma simulación la idea de darnos cuenta de lo sucedido viendo la realidad desde otro punto de vista o bien simplemente ir desde la distracción, integración hasta la reflexión misma. (Internet <http://www.iaf-world.org>)

Acevedo (1998) concibe, que la dinámica vivencial es, básicamente un juego cuya disposición, permite que un determinado grupo humano pueda hacer emerger experiencias, tanto previas, como inmediatas, para transformarlas en aprendizaje.

El termino juego implica sobre todo el elemento de curiosidad, de experimentación, de disponibilidad al riesgo y a la alegría del descubrimiento. De esta manera se puede aprender realmente y relativamente sin riesgos, nuevos comportamientos y pueden examinar actitudes y comportamientos tenidos hasta ese momento. (Vopel, 1999. p.24)

De igual forma Sánchez (1994) define los grupos de juegos y ejercicios vivenciales como un medio o mecanismo estructurado, en forma tal, que simula o representa situaciones que son similares a la vida real dentro de las organizaciones. Esta alusión proporciona a los integrantes del grupo la oportunidad de ensayar y experimentar, en una atmósfera libre de riesgos, ideas conceptos o actitudes obteniendo con ello un aprendizaje. Es decir, son vehículos que vienen a proveer al grupo en entrenamiento de experiencias comunes vividas

aquí y ahora, que generan la acción necesaria para obtener inmediatamente una retroinformación sobre ella.

5.2 UTILIDAD DE JUEGOS Y DINÁMICAS VIVENCIALES

Para Sánchez (1994) la ventaja de la utilización de juegos y ejercicios vivenciales consiste en su calidad dinámica, ya que generan un alto nivel de involucramiento a quienes participan en ellos y los hacen conscientes de que las actitudes que adopten tendrán consecuencias reales en el medio ambiente donde interactúan.

Asimismo se utilizan estas herramientas para entrenar a las personas en el funcionamiento de los grupos y equipos donde se exponen los temas, discutiendo a fondo el contenido de los mismos así como también para percibir la realidad de una manera diferente y analizarla.

La aplicación de los juegos como de las dinámicas es tan variada que va desde las actividades recreativas que fomentan la integración de los individuos hasta la cohesión del equipo definida como el campo total de las fuerzas motivantes que actúan sobre los miembros para mantenerlos en el grupo. (Internet <http://www.iaf-world.org>)

5.3 ESTRUCTURA, FORMA DE JUEGOS Y DINÁMICAS VIVENCIALES

Es muy importante mencionar la forma en la cuál esta constituida una dinámica o mejor dicho, con qué elementos básicos debe contar:

- 1.- Objetivo (qué buscamos)
- 2.- Desarrollo (qué implica)
- 3.- Pasos (un orden)
- 4.- Meta (cuál es el fin)
- 5.- Evaluación (cómo se sintieron)
- 6.- Aprendizaje (qué hay de nuevo) (Internet <http://www.iaf-world.org>)

En síntesis, la utilización apropiada de estas técnicas nos brindan diversos beneficios desde la identificación de los obstáculos que permiten la integración y desarrollo de los grupos hasta el hecho de aprender a encontrarse con los demás en un ambiente libre de prejuicios, donde el juego nos da esa libertad de sentirnos libres y actuar con naturalidad. De todos es conocido que aprendemos mas a través de la experiencia y aún más si todos lo practicamos y lo enseñamos.

Lo importante es jugar y utilizar las dinámicas como un medio diferente, atractivo y singular, donde se aprende a través de la maravillosa experiencia de volver a jugar y divertirse. (Internet <http://www.iaf-world.org>)

5.4 EL ROL DEL FACILITADOR

Para que una dinámica de grupos llegue a tener éxito, sea realmente fructífera y se pueda dar el crecimiento del grupo, uno de los factores que influyen de una manera determinante es, sin duda alguna, el facilitador.

Para poder actuar como facilitador en un grupo es necesario saber toda la responsabilidad que esto conlleva, además, lógicamente de poseer todos los conocimientos necesarios para poder desempeñar adecuadamente este papel.

A continuación mencionaremos características que algunos autores consideran debe presentar un facilitador.

Gibb (1975) establece que aunque un facilitador no proponga los objetivos a seguir por el grupo, debe conocer cuales son estos, para ayudar al grupo en su acercamiento a ellos. también plantea la importancia de dar apoyo emocional a los miembros del grupo.

Rogers (1982) considera como otro factor importante la aceptación del grupo, ya que el hecho de aceptar al grupo tal como es, resulta muy fructífero; así mismo concluye que lo mejor es vivir el grupo exactamente en el estado en que se encuentra.

Este mismo autor, establece que el facilitador debe ser capaz de crear un clima que dé al individuo seguridad psicológica. Por lo tanto, González (1980) afirma que si se logra esto

se podría dar la libertad de acción que el grupo necesita, libre de temores por la inseguridad de ser rechazado y al mismo tiempo, podría desarrollar la participación de todos y cada uno de los integrantes del grupo.

Para Acevedo (2002) primordialmente el rol lo entendemos como el desarrollar y llevar al grupo a un clima psicológico de seguridad, donde gradualmente aparezcan: la libertad de expresión y el derecho al error disminuyendo las actitudes defensivas. También debe propiciar la manifestación de emociones, sentimientos e ideas, incrementando la interacción afectiva de los miembros del grupo, tanto intelectual como físicamente.

Básicamente existen dos factores para evaluar el desempeño del facilitador, que son diseño y conducción, mismos que se traducen en una serie de elementos que van desde la secuencia, contenido, normas hasta el manejo de la voz como también la capacidad de control al grupo y sus emociones. (Internet <http://www.iaf-world.org>)

5.5 APRENDIZAJE ACELERADO

El aprendizaje acelerado representa una nueva alternativa para aprender, describe la forma en que los juegos y las imágenes son usados respectivamente, como herramienta de aplicación y generación de ideas, con lo cual se facilita que el conocimiento sea recordado.

Kasuga (2000) define que es necesario crear un medio ambiente apropiado de inmersión en el que la persona que aprende ame el aprender y que los sentimientos que se generen favorezcan el proceso de aprendizaje. Hay siete elementos fundamentales que deben estar presentes en la enseñanza con aprendizaje acelerado y crear un ambiente mágico.

1.- Medio ambiente de inmersión enriquecido para los sentidos.

Debe contemplarse la presencia de imágenes, sonidos y cosas que hacer. Letreros en la pared con afirmaciones motivantes. Se pueden usar aromas de flores, alimentos u otras sustancias agradables.

Las sillas cómodas con suficiente luz, de preferencia natural. El uso de grandes mapas mentales permite al trabajador tener información preliminar del tema a tratar. Música que estimule positivamente debe estar presente. El propósito de este medio ambiente es el de

enriquecer la estimulación del cerebro y crear un ambiente novedoso como si se entrara a otro mundo.

2.- Preparación y conocimiento del trabajador.

La gran mayoría de instructores esperan que los trabajadores lleguen motivados y listos para aprender. El instructor que utilice el aprendizaje acelerado debe suponer que el trabajador tiene múltiples barreras y bloqueos para aprender. Las barreras más comunes son:

a) intuitiva emocional: miedo a fallar, pena, miedo al éxito.

b) crítica lógica: la idea del trabajador que no es suficientemente brillante, que no puede trabajar en grupo, que no puede trabajar con ganas.

c) pensamiento negativo: todos los trabajadores tienen pensamientos negativos sobre algún aspecto en particular y expresa la imposibilidad de aprender algo, que sea extremadamente difícil, que sea aburrido, no lo volveré a utilizar en mi vida y muchas otras que se pueden venir a la mente.

Para contrarrestar este tipo de pensamientos se deben elaborar cartelones, banderolas, dibujos, u otro materiales con mensajes positivos relacionados al tema que se trate.

3.- Diversidad de estilos de aprendizaje y uso de llaves de memoria.

Hay que presentar el contenido de una sesión considerando los estilos de aprendizaje: visual, auditivo, kinestésico, inductivo, deductivo, con referencias al pasado, presente y futuro.

4.- Enseñanza dirigida.

Significa que los trabajadores deben estar involucrados en las decisiones relacionadas al programa, su dirección y métodos. Al involucrarlos, se facilita el desarrollo de su responsabilidad al estar involucrados se motivan; las investigaciones demuestran mejores niveles de aprendizaje y finalmente, el trabajador encuentra más agradable el aula y los conocimientos que se aprenden en ella.

Los trabajadores pueden inventar juegos, dar ideas, enseñar, organizar grupos de trabajo, realizar trabajo individual.

5.- Uso de sugestión.

Todo lo que hacemos se mantiene en nuestro cerebro de alguna manera. Es importante enviar mensajes positivos e inducir el estado adecuado de sugestión a través de posters con afirmaciones positivas, decorar el salón agradablemente, colocar una cara sonriente en la puerta, hablar de las grandes posibilidades de los trabajadores, en fin afirmaciones de todo tipo.

6.- Estimular emociones y celebraciones espontáneas.

Este es uno de los factores críticos para lograr la aceleración del aprendizaje. Esto se debe a múltiples razones, las emociones solo se consiguen si el trabajador a sido preparado para aprender; las emociones son factores que permiten la memoria de largo plazo; el aprendizaje frecuentemente se convierte en secundario o periférico a la actividad por lo que el nivel de estrés se disminuye y todo se facilita; las emociones estimulan positivamente las reacciones químicas del cerebro que permitirán que el aprendizaje futuro sea agradable.

7.- Diseño de la enseñanza utilizando los estados en los que se encuentran los trabajadores.

A no ser que el instructor induzca a los trabajadores un estado mental apropiado, los resultados del aprendizaje serán catastróficos.

Este mismo autor plantea que todo el aprendizaje es dependiente del estado anímico del trabajador o del instructor sino se encuentran en un estado apropiado ambos perderán su tiempo, por lo que es necesario:

a) Crear el estado apropiado. Entusiasmo, excitación, flexibilidad, amor y cuidado, interés, curiosidad, confidencialidad, atención, diversión y relación.

b) Desarrollo de la relación. El instructor debe establecer lazos emocionales con sus trabajadores y debe estimular el desarrollo de habilidades globales y de trascendencia.

c) Establecimiento de resultados visibles. Deben ser medibles, observables, benéficos y orientados a valores directamente ligados a la moral personal, ética, emociones e historia personal.

d)Establecimiento de puentes con la realidad. Creando y celebrando por adelantado los logros obtenidos en una habilidad. Deben aprender a felicitar a otros con emoción.

e)Demostración. Hay que dar una amplia demostración después de haber enseñado algo para que entiendan la razón e importancia del mismo.

f)Reafirmación de la información. Después de la demostración hay que volver a hacer la actividad pero demostrándola en pequeños pasos o etapas, de tal manera que cada etapa sea entendida y repetida por el grupo.

g)Instrucciones para la experiencia estructurada. Diga y muestre como practicar la habilidad. Es crucial que los participantes practiquen con otros y obtengan la retroalimentación, corrección y reforzamiento.

h)Supervisión cercana de la experiencia. Cuando se tiene la seguridad de que se ha aprendido, es el momento para hacer la evaluación, las preguntas, revisiones, aclaraciones y afirmaciones de lo que se ha aprendido.

i)Verificación. Se debe estar seguro de que lo aprendido se entendió e integró en forma adecuada. Los trabajadores deben sentirse bien y satisfechos acerca de la experiencia y que su autoestima esta conservada. Se debe estar seguro que la habilidad puede ser generalizada a otras áreas de sus vidas, ya que esto da relevancia y gran valor al ejercicio.

CAPITULO 6

PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTITUDES

6.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Retomando aspectos relevantes de las técnicas mencionadas construimos cuidadosamente nuestra propuesta “programa de capacitación para el desarrollo de actitudes en el ámbito de la competencia laboral”.

Para el diseño del curso, es importante mencionar que se incluyan valores, debido a que es un tema estrechamente ligado a las actitudes, considerando los siguientes: (honestidad, sinceridad, amistad, bienestar, disciplina, libertad y compromiso).

Además se consideraron las 8 actitudes que establece el CONOCER (cooperación, iniciativa, limpieza, orden, responsabilidad, tolerancia, amabilidad, perseverancia) y las dos actitudes sugeridas (servicio, puntualidad).

Cabe mencionar que tanto valores como actitudes se darán a conocer a través de dinámicas vivenciales haciendo énfasis que solo se tomaran en cuenta actitudes al momento de la calificación a través del sistema de competencias laborales.

Se describe el curso propuesto en la carta descriptiva. (ver anexo 2)

El programa de capacitación se recomienda tenga una duración de 9 horas, para cubrir con las expectativas deseadas y lograr la sensibilización de las personas a evaluar.

Sugerimos iniciar el programa con las siguiente dinámica:

DINÁMICA 1

“OLVIDESE DE TODO” Newstron (1993)

OBJETIVO:

Persuadir en la mente de los participantes la necesidad de dedicar todas las energías al curso, excluyendo todas las preocupaciones del trabajo y personales.

PROCEDIMIENTO:

Prepare una hoja impresa con instrucciones similares a las que se reproducirán a continuación. Distribúyala entre los participantes desde el inicio del curso, unos 15 minutos antes del material de introducción. Déles suficiente tiempo para que vacíen sus pensamientos y sentimientos en el papel. Entregue un sobre a cada persona para que pueda guardar el formulario, cerrar el sobre y escribir su nombre.

Luego, recoja los sobres como prueba simbólica adicional de que los participantes hacen a un lado sus problemas durante todo el curso. Después, casi cuando vaya a concluir el programa devuelva los sobres a los participantes.

1. Después de este ejercicio aparece un ejemplo de lo que les puede decir.
2. Los ejemplos de los pensamientos que podrían tener incluyen:
 - a) Preparar un presupuesto para el año próximo.
 - b) Comprar un regalo de aniversario para la esposa.
 - c) Hacer una reservación de avión para las vacaciones.
 - d) ¿Qué se puede hacer con el proyecto X Y Z?
 - e) Visitar a tía Susy ahora que está en la ciudad.
 - f) Pagar la mensualidad de mi casa.
 - g) Pasará mi novio (a) por mí.

MATERIALES REQUERIDOS:

Una hoja impresa y un sobre por participante para distribuirlos.(utilizar material de color)

TIEMPO REQUERIDO:

15 minutos.

Muchos venimos a un seminario, taller de trabajo, curso de capacitación con una serie de pensamientos en nuestras mentes: un subordinado que no ha trabajado tal y como usted lo esperaba; su jefe tomó hace poco una decisión desfavorable, su secretaria está esperando bebé, hay que presentar el presupuesto la semana próxima, etc. En general 1) usted no puede resolver esos problemas mientras se encuentra en el curso y 2) pensar en ellos durante el curso, perjudicará su participación activa y el aprendizaje potencial.

INSTRUCCIONES ESCRITAS EN LA HOJA:

En los siguientes 15 minutos haga una breve lista de todos los pensamientos que no se relacionan con el curso.

Podrían ser respecto al trabajo, el dinero, la religión, la política o su vida social. Ponga este escrito dentro del sobre ciérrelo y escriba su nombre en él.

El sobre se le devolverá al final del curso. (op. cit.p. 5-7)

DINÁMICA 2

“ARMONÍA PARA EL APRENDIZAJE” (Internet <http://www.edufam.net>)

OBJETIVO:

- I. Inducir al organismo a adquirir armonía para mejorar el aprendizaje.
- II. Ayudar al cerebro a tener claridad en el razonamiento y apertura para la creatividad.
- III. Bajar el nivel de estrés.

TAMAÑO DEL GRUPO:

Ilimitado.

TIEMPO REQUERIDO:

Treinta minutos.

MATERIAL:

Música de relajación.

LUGAR:

Un cuarto suficientemente grande para permitir que los participantes puedan estar sentados cómodamente.

DESARROLLO:

I. El instructor solicita a los participantes que se sienten en su silla, en una postura cómoda, con la columna recta y apoyando los pies sobre el piso.

II. El instructor da las siguientes instrucciones a los participantes:

- 1.- Colocar las palmas de sus manos sobre sus piernas, de forma tal que las palmas de las manos queden hacia arriba.
- 2.- Cerrar por un momento los ojos y mientras, prestar atención a su respiración.
- 3.- Tomar aire y terminar de inhalar hasta contar hasta diez lenta y suavemente; retener el aire mientras cuentan hasta diez.
- 4.- Exhalar el aire contando hasta diez y quedarse sin aire mientras cuentan hasta diez lenta y suavemente.
- 5.- Repetir el ejercicio varias veces.

III. Este ejercicio se puede complementar solicitando a los participantes que repitan, mientras lo realizan, una frase corta como: Me siento muy bien.

IV. También puede utilizarse como apoyo un fondo musical que invite a meditar.

MANUAL

Revisar y discutir en 30 minutos la información del manual parte 1 valores. (ver anexo 1)

DESAYUNO

Informar a los participantes que disponen de 30 minutos para desayunar.

DINÁMICA 3

"INVENTARIO DE LA VIDA" Acevedo (2002)

Los valores que se representan con esta dinámica son: amistad, bienestar, sinceridad, disciplina.

USOS:

- Analizar los valores personales dentro de un grupo.
- Analizar los factores personales por parte del grupo.
- Ampliar nuestra concepción del mundo y de la vida.

RECURSOS MATERIALES:

- Un salón iluminado, amplio y con mesas para que el grupo trabaje eficientemente.
- Hojas con las 9 preguntas para cada participante.
- Lápices.

DURACIÓN

- 45 minutos.

TAMAÑO DEL GRUPO:

- Ilimitado.

DISPOSICIÓN DEL GRUPO:

- Libre.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

- Ninguna

DESARROLLO:

- Se reparten las hojas con las preguntas a cada participante.

- Cada uno debe escribir tantas respuestas a las 9 preguntas como se le ocurran, rápidamente y sin detenerse a reflexionar profundamente.
- Se comparan las respuestas individuales con las del grupo.
- Se comenta el ejercicio y las experiencias vividas.

PREGUNTAS:

1.¿Cuándo me siento totalmente vivo?,

¿Cuáles son las cosas, los acontecimientos, las actividades, que me hacen sentir que realmente vale la pena vivir, que es maravilloso estar vivo?

2.¿Qué es lo que hago bien?

¿En qué puedo contribuir a la vida de los demás?

¿Qué es lo que hago bien para mi propio desarrollo y bienestar?

3.Dada mi situación actual y mis aspiraciones,

¿qué necesito aprender a hacer?

4.¿Qué deseos debo convertir en planes?

¿He descartado algunos sueños por no ser realistas y que deba volver a soñar?

5.¿Qué recursos tengo sin desarrollar o mal utilizados? Estos recursos pueden referirse a cosas materiales, a talentos personales o a amistades.

6. ¿Qué debo dejar de hacer ya?

7. ¿Qué debo empezar a hacer ya?

8. Las respuestas dadas a toda las preguntas anteriores,

¿cómo afectan a mis planes y proyectos inmediatos para los tres próximos meses, para el próximo año? (op. cit. p. 233-237)

MANUAL

Revisar y discutir en 40 minutos la información del manual parte 2 actitudes. (ver anexo 1)

DINÁMICA 4

“ISLAS” Acevedo (2002)

Los valores que se representan con esta dinámica son: honestidad, sinceridad, libertad, compromiso. Y las actitudes que se verán: responsabilidad, puntualidad.

USOS:

- Analizar el manejo de los valores personales desde la propia historia o condicionamientos sociales.
- Lograr la manifestación de los valores personales.

RECURSOS MATERIALES:

- Un salón amplio, iluminado y con mesas para que los participantes trabajen eficientemente.
- Papel y lápiz.
- Pizarrón.

DURACIÓN:

- 60 minutos.

TAMAÑO DEL GRUPO:

- Ilimitado.

DISPOSICIÓN DEL GRUPO:

-En equipos de 6 a 8 personas, en círculos.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

-El instructor narra la siguiente historia:

“Hay dos islas separadas por un mar lleno de tiburones; en la primera isla viven una muchacha de 22 años de edad y su mamá. En la segunda isla viven el novio de la muchacha y un amigo del novio. Y la única forma de pasar de una isla a otra es en una barca a cargo de un lanchero.

Un día que la muchacha quería ir a la otra isla para casarse con su novio fue a ver al lanchero para que la llevara. El lanchero le dijo que con mucho gusto la llevará con tal que tuviera relaciones sexuales con él. La muchacha le contó a su mamá y le pregunto que hacia. La mamá le dijo: hija esta decisión te corresponde a ti, hazlo que creas conveniente.

La muchacha pago el precio al lanchero y éste la llevo a la otra isla. Apenas llego ahí la muchacha le contó todo al novio. Entonces éste le dijo: así ya no me puedo casar contigo. En ese momento se acerco a la muchacha el amigo del novio y le dijo: Yo siempre te he querido mucho; me dá tristeza que te hayas quedado así, cástate conmigo.”

DESARROLLO:

-Cada persona debe identificarse con los personajes en orden jerárquico, es decir, el número 1 para aquél personaje con el que más se identifique, el 2 para aquél con el que coincida en segundo lugar y así sucesivamente.

-Se forman los equipos. Cada uno debe llegar a una sola escala de valores en la que todos estén de acuerdo explicando el porqué de la jerarquización.

-Durante 5 minutos se vuelve hacer una jerarquización personal.

-Se comparan las decisiones de cada persona y se evalúa la rigidez o flexibilidad de cada participante a lo largo del proceso. (op. cit. p. 100-101)

DINÁMICA 5

"PREJUICIOS INCONSCIENTES" Acevedo (2001)

Los actitudes que se representan con está dinámica son: perseverancia, amabilidad.

USOS:

Demuestra los procesos de influencia interpersonal y cambio personal.

Genera un calentamiento de grupos que estén interesados en explorar las dinámicas del cambio.

RECURSOS MATERIALES:

Un vaso limpio.

Un litro de leche no abierto en envase de cartón, inyectado con colorante comestible de color azul.

Una vela blanca para sellar el piquete de la aguja con un gota de cera derretida.

DURACIÓN:

40 minutos.

TAMAÑO DEL GRUPO:

Ilimitado.

DISPOSICIÓN DEL GRUPO:

En círculo de sillas con dos sillas colocadas en medio y una pequeña mesa colocada entre las dos sillas poner sobre ella el vaso y un litro de leche.

Al frente del grupo se colocan dos sillas y una mesa en la cual estarán un vaso y un litro de leche.

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

El encuentro cara a cara será entre dos participantes voluntarios. Sin embargo, es recomendable que el conductor incite al grupo a tomar partido y actuar verbalmente en consecuencia ofreciendo razones, motivos, pretextos etc, a su favor desde su lugar.

DESARROLLO:

El facilitador pregunta a quién en el grupo le gusta la leche y a quién no le gusta. Una persona es seleccionada de cada uno de estos grupos y a los dos se les indica que se sienten en las sillas que están al frente del grupo. A los participantes restantes se les pide que ocupen sus lugares.

Se explica que el participante a favor de la leche tendrá la tarea de persuadir al que la detesta que beba una poca, apoyándose en todos los elementos que consideré plausibles.

El facilitador aconseja a la persona a quien le disgusta la leche, que no se deje influenciar arbitrariamente; pero si los argumentos son razonables procuren no enterarse.

El facilitador instruye al que gusta de la leche a que use cualquier técnica verbal que quiera pero no la abra y la sirva hasta que al que le disgusta la leche esté de acuerdo en probarla o hasta que haya ya usado todas las aproximaciones verbales y no sepa qué hacer, excepto mostrar la leche al que se resiste (como último argumento de venta).

Cuando los participantes llegan a un acuerdo el instructor ayuda abriendo el cartón de la leche para, acto seguido, servirla en el vaso.

Pasado el primer impacto el facilitador lleva a la discusión de la experiencia, incluyendo:

¿Cuál fue la reacción del que gustaba de la leche en cuanto a la leche?

¿Qué experiencia ofrece la reacción de los participantes en cuanto al color de la leche en términos de los procesos de cambio?

¿Qué diferentes tácticas usó el que gusta de la leche?

¿Cuál pareció más exitosa para estimular el cambio?

¿Qué tácticas uso el que se resistía a la leche para no hacer un cambio?

¿Cuál parecía la más exitosa?

¿Qué aprendizaje de esta experiencia puede ser aplicado para entender el cambio personal?

NOTA:

Insistimos en la importancia de la participación del grupo como “egos auxiliares” o cómo “relevos” pues el entercamiento del que no gusta de la leche puede ser extremo.(op. cit.p.150-152)

DINÁMICA 6

“BOTE SALVAVIDAS” (Internet <http://www.edufam.net>)

Los valores que se representan con está dinámica son: bienestar, sinceridad, compromiso. Y las actitudes que se verán: responsabilidad, puntualidad, iniciativa.

OBJETIVO:

- I. Simular tan dramática y tan claramente como sea posible la experiencia de un valor, en lugar de sólo intelectualizarlo.
- II. Identificar los sentimientos involucrados en un valor particular.
- III. Confrontar las intelectualizaciones de los participantes con un entendimiento experimental del valor.

TAMAÑO DEL GRUPO:

Ilimitado.

TIEMPO REQUERIDO:

De una hora.

MATERIAL:

Un reloj despertador manual, que toque fuerte, un bote salvavidas construido con papel cartoncillo, dos remos y un tiburón.

LUGAR:

Un salón amplio y bien iluminado, que permita a los participantes moverse libremente.

DESARROLLO:

I. (A) El instructor pide a los participantes que aborden el bote salvavidas. Pone la escena pidiendo que se imaginen que se encuentran en un crucero por el Atlántico, que una seria tormenta se ha presentado y que su barco ha sido alcanzado por los rayos y que todos tienen que subirse a un bote salvavidas. Explica que el principal problema que existe en ese momento es que el bote tiene comida y espacio suficiente sólo para nueve personas y hay diez. Una de ellas tiene que sacrificarse para salvar al resto. Informa que la decisión la debe de tomar el mismo grupo: cada miembro va a abogar por su caso, dando razones de porqué debe vivir y luego el grupo va a decir quién va a abordar el bote. Les notifica que tienen una hora para tomar su decisión. Al finalizar el tiempo, el bote salvavidas se hundirá si aún hay diez personas en él. Pone su reloj despertador junto a los participantes para que puedan oír el tic tac y se fija la alarma para que suene en hora. (B) Durante el proceso, el instructor notifica al grupo, a intervalos, el tiempo que les resta.

II. El instructor induce al grupo a discutir el proceso y los sentimientos que han surgido durante la actividad. Ya que la experiencia es fuerte, se debe permitir tener tiempo suficiente para que la tarea se haya cumplido con éxito. (Una hora)

III. Posteriormente dirige al grupo a una tormenta de ideas, de los valores que se encuentran implícitos en la situación que acaban de experimentar. Y hace las siguientes preguntas:

1. ¿Qué clasificación de valores hicieron los miembros del grupo?.
2. ¿Sobre que valores actuaron los miembros?.
3. ¿Qué aprendiste acerca de tus valores desde un punto de vista experimental?.
4. A la luz de la experiencia, ¿Cómo valoras tu propia vida y las de los demás?.

5. ¿Cuál es tu valor?.

VARIACIONES:

I. Se puede sacrificar más de una persona.

COMIDA

Disponer de 65 minutos para comer.

DINÁMICA 7

“EL RESTAURANT Y EL HOSPITAL” (Internet <http://www.edufam.net>)

Los valores que se representan con esta dinámica son: honestidad, bienestar, disciplina, libertad, compromiso. Y las actitudes que se verán: servicio, puntualidad, cooperación, iniciativa, limpieza, orden, responsabilidad, tolerancia, amabilidad.

OBJETIVO:

Simular la experiencia de expresión de actitudes lo más acercado a la realidad.

Demostrar la importancia de manifestar actitudes positivas en la vida cotidiana y laboral.

Reflexión grupal y personal para el desarrollo de actitudes.

TAMAÑO DEL GRUPO:

Ilimitado

TIEMPO REQUERIDO:

50 minutos

LUGAR:

Un cuarto suficientemente grande para permitir que los participantes se expresen libremente.

INTRUCCIONES:

Se forman equipos de 10 a 12 personas cada uno, distribuyéndoles sus personajes de manera al azar. El instructor marca tiempos para el ensayo y demostración ante el grupo de esta dinámica situacional, en donde se les pide simulen tan dramáticamente la experiencia como si fuera una situación real.

Los personajes para el restaurant deben ser:

Gerente

Cocinero

Mesero

Garrotero

Limpieza

Valet parking

Cliente

Cajero

Vigilante

Nota: El personaje de cliente se ajusta de acuerdo al tamaño del grupo con el que se trabaja.

Los personajes para el hospital deben ser:

Médico

Cirujano

Anestesista

Recepcionista

Limpieza

Enfermera

Vigilante

Niño paciente

Papá del niño paciente

Nota: El personaje de paciente se ajusta de acuerdo al tamaño del grupo con el que se trabaja.

DESARROLLO:

Una vez repartidos los personajes el instructor reparte los materiales esenciales para cada uno de los escenarios y estimula a los participantes a que utilicen su creatividad para que desempeñen sus funciones.

Nota: Al finalizar la dinámica los participantes discuten sus experiencias ante el grupo, asimismo se brindan retroalimentación.

DINÁMICA 8

“ELEVACIÓN” Grinder (1998)

Los valores que se representan con esta dinámica son: disciplina, compromiso. Y las actitudes que se verán: cooperación, responsabilidad, perseverancia.

OBJETIVO:

Inducir a los participantes que logren un nivel de relajación.

MATERIAL:

- * 1 Grabadora.
- * Música de Relajación.
- * Espacio amplio.
- * 1 Paliacate por grupo.

TIEMPO REQUERIDO:

Treinta Minutos

PROCEDIMIENTO:

Se forman equipos de 10 a 12 personas cada uno, distribuyéndolos en círculos con una separación de 70 cms. entre cada uno de los participantes.

El instructor debe hacer la demostración de la forma en que se hará el ejercicio, el cual consiste en generar confianza, rapport, trabajo de equipo, concentración e interacción entre géneros.

DESARROLLO

DEL PARTICIPANTE

Se le pondrá un paliacate a una persona cubriéndole sus ojos, colocándose en el centro del círculo. Ésta se cruzará de brazos con las palmas de las manos tocando sus hombros.

DEL CÍRCULO

Las personas que forman el círculo deberán dejar un espacio de un metro entre la persona que se encuentra en el centro y ellos.

Las personas que forman el círculo deberán permanecer con las palmas de sus manos libres para recibir a la persona del centro, apoyándose en sus piernas para sostener firmemente a la persona vendada (participante).

* En el momento en que los participantes se encuentran en esta posición, el ejercicio dará inicio de la siguiente forma:

El participante deberá concentrarse, depositando su confianza en el resto del equipo para poder soltarse libremente y dejarse caer de espaldas ó de frente, sin separar los brazos de su cuerpo y con las piernas firmes y juntas.

Mientras tanto, los integrantes del círculo procederán a detenerlo con las palmas de las manos en la posición donde el participante deje caer su cuerpo.

Cuando los integrantes del círculo tomen a la persona entre sus manos estos deberán empujarla suavemente en la dirección contraria en la que se dejó caer y así sucesivamente por un lapso no mayor a un minuto.

Pasando este tiempo, al participante del centro se le indicará que su tiempo ha terminado y que puede quitarse la venda de los ojos, dando paso al siguiente participante sin antes dar una retroalimentación positiva a través de un aplauso.

* Es indispensable tomar la precaución de no dejar caer a la persona al piso, tomando para ello todo el cuidado necesario.

Hay que hacer mención que durante el ejercicio de cada uno de los participantes deberá haber respeto y confianza. Este ejercicio es recomendable enfocarlo hacia una metáfora entre las actitudes que deben haber en el trabajo y la importancia de la labor en equipo. (op. cit. p. 15-18)

CIERRE DEL CURSO

Al termino de las dinámicas se recomienda hacer comentarios generales sobre el aprendizaje que les dejó la experiencia de trabajar con estas dinámicas vivenciales a cada uno de los participantes. Disponer de cuarenta y cinco minutos.

CONCLUSIONES

El modelo actual de competencias laborales en México retoma características de otros países para la creación de su propio modelo tomando en cuenta aspectos culturales, económicos y laborales.

La competencia laboral esta surgiendo como un referente para la administración y desarrollo del personal para las empresas.

El proceso de adaptarse y adelantarse a los cambios del entorno aparece actualmente como consigna para lograr el desarrollo de las organizaciones.

Esto demanda la mejora continua en todos los ámbitos, producto de una mayor dinámica de aprendizaje de las personas y las organizaciones. Este proceso convierte al aprendizaje en el eje de atención y preocupación de los recursos humanos en los sectores empresariales.

Las competencias, por otro lado, no son patrimonio del puesto de trabajo, sino que son, atributos del trabajador; incorporan entonces elementos individuales y sociales en una trayectoria que en cada caso es única.

Son la expresión estandarizada de una descripción de competencias laborales identificadas previamente. Es importante considerar la norma en su aceptación de estándar, de patrón de comparación, más que de instrumento jurídico de obligatorio cumplimiento. La norma esta conformada por los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que se identificaron en la etapa de análisis funcional para un desempeño competente en una determinada función productiva. En este sentido, es un instrumento que permite la identificación de la competencia laboral requerida en una cierta función productiva.

La evaluación de la competencia laboral adquiere una dimensión mucho más objetiva cuando es realizada contra una norma técnica de competencia laboral. De este modo el desempeño se verifica en relación con el contenido de la norma y los trabajadores pueden conocer el contenido ocupacional de la norma contra la cual serán evaluados. Así los trabajadores tendrán un reconocimiento de lo que saben hacer.

El sistema de competencia laboral trae ventajas tanto al trabajador como al empresario ya que reconoce de manera formal las competencias de los trabajadores, adquiridas mediante capacitación o por experiencia propia.

Genera oportunidades para la formación y capacitación integral y continua de las personas.

Permite la acumulación progresiva de conocimientos habilidades y destrezas, así como el desarrollo del autoestima de los trabajadores.

Apoya a las empresas para detectar las necesidades de capacitación y disminuye costos de los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal.

Existe una relación muy estrecha entre el sistema de competencias y el de ISO-9000.

En el sistema ISO se documentan y se generan referencias de cada una de las etapas del proceso productivo. Mientras que en la competencia laboral se crea la referencia del desempeño esperado del trabajador en relación a la función que le haya sido asignada.

Al respecto consideramos que ambos sistemas deben implementarse en las organizaciones para lograr un sistema integral.

De acuerdo al modelo de competencias laborales establecido en México, esta investigación tuvo interés en el estudio del componente evidencia de actitudes que se considera en la calificación de la función laboral de cada persona.

Nuestra propuesta se basó en diseñar un programa de capacitación para el desarrollo de actitudes en el ámbito de la competencia laboral, con la finalidad de sensibilizar a la persona para lograr un desempeño óptimo en su función laboral.

Sabemos que lo más importante con lo que cuenta cualquier compañía para obtener los mejores resultados en cuanto a ganancias, calidad en sus productos, tiempos de respuesta y en general en productividad son sus recursos humanos, a quienes se les debe capacitar para responder a las exigencias y necesidades del mercado.

Por lo tanto, la participación que tiene el psicólogo en este proyecto es fomentar la importancia del elemento humano en el sistema de competencias laborales.

Con esto nos referimos a que de manera formal, se tiene una comunicación personalizada hacia el trabajador y por lo tanto el psicólogo por ser el experto en conducta humana puede intervenir en todo el proceso de calificación de personal a través del sistema de competencias.

Por ello diseñamos un curso diferente proponiendo dinámicas vivenciales ya que son atractivas, divertidas y también porque son situaciones ficticias, provocando que los participantes se observaran así mismos e identificaran las conductas de los demás con fines de aprendizaje, no tanto como asimilación de conocimientos, sino como una reflexión sobre la importancia de sus actitudes en su desempeño laboral.

Al respecto opinamos que los psicólogos, juegan un papel importante en los sistemas de actualidad y creemos que este trabajo, es solo el principio para futuras investigaciones en donde se le dé el seguimiento correspondiente al comportamiento de las personas en las organizaciones.

ANEXOS

ANEXO 1

MANUAL “DESARROLLO DE ACTITUDES”



**INSTRUCTORAS: LIZBETH LÓPEZ
EDITH MARTÍNEZ**

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el participante habrá logrado identificar las actitudes que deberá manifestar en su función laboral.

ESPECÍFICOS:

- Delimitar los valores más relevantes para una persona en los ámbitos de la vida cotidiana y laboral.
- A través de ejercicios vivenciales el participante podrá identificar aquellas actitudes con las que cuenta actualmente, y a su vez desarrollará las necesarias para llevar a cabo exitosamente su función laboral.
- Apremiar la importancia que tienen los valores y las actitudes en su entorno laboral.

1.-VALORES

1.1 DEFINICIÓN:

En términos generales, valor es la cualidad por la que un ser, una cosa o un hecho despierta mayor o menor aprecio, admiración o estima. Es decir, un valor nos indica la importancia, significación o eficacia de algo.



1.2 ¿QUÉ SON LOS VALORES?

Los valores no existen en abstracto ni de manera absoluta: están ligados a la historia, a las culturas, a los diferentes grupos humanos, a los individuos y a las circunstancias que enfrentan.

Nuestros valores concuerdan con nuestras concepciones de la vida y del hombre.



Los valores se proyectan a través de actitudes y acciones ante personas y situaciones concretas.

Los valores suponen un compromiso real y profundo de la persona ante sí misma y ante la sociedad en que vive.

Los valores influyen en nuestra forma de pensar, en nuestros sentimientos y formas de comportarnos.



El ser humano se construye y se realiza gradualmente por medio de los valores, desde los primeros años de la infancia, va elaborando una autoimagen, positiva o negativa, y una escala de valores que llega a ser peculiar y única.

Así como existen valores, también podemos identificar contravalores; los que se oponen a un valor concreto (como maldad a bondad, injusticia a justicia).

En general, los contravalores (llamados también antivalores o valores negativos) impiden o van en contra del desarrollo pleno de las personas y de una convivencia fraterna, libre e igualitaria.

Podemos concluir que un valor no es simplemente una preferencia momentánea, sino una preferencia que se cree, se sostiene y se considera justificada moralmente (porque así debe ser), como fruto de un proceso de razonamiento o como consecuencia de un juicio personal que se da en el marco de una determinada cultura.



Cuando se clasifican los valores del individuo por orden de intensidad, se llega al sistema personal de valores. Todos tenemos una jerarquía de valores que constituye nuestro sistema de valores. El sistema se identifica en razón de la importancia relativa que se concede a valores como la libertad, el placer, el respeto a uno mismo, la honradez, la obediencia y la igualdad.

1.3 DIMENSIONES DE LOS VALORES.

Los valores cubren tres dimensiones fundamentales para el hombre:

1. De supervivencia. Tienen que ver con las motivaciones primarias de carácter biológico (de alimentación, reproducción, conservación de la especie).



2.Cultural. Incluye la vida en sociedad, la convivencia con los otros, la producción humana. Expresa la conciencia del deber ser, la percepción de la belleza, la armonía, el conocimiento.



3.-Trascendental. Busca el entendimiento íntimo, personal; comprender el sentido de la vida; trascender la realidad o existencia física.



1.4 CLASIFICACIÓN DE VALORES:

- **Teóricos.** Los que conceden gran importancia a la búsqueda de la verdad por medio de una posición crítica y racional.
- **Económicos.** Los que subrayan lo útil y lo práctico.
- **Estéticos.** Los que conceden gran valor a la forma y la armonía.
- **Sociales.** Los que conceden gran valor por la gente.
- **Políticos.** Los que conceden importancia a la obtención de poder e influencia.
- **Religiosos.** Los que se refieren a la unidad de la experiencia y al conocimiento del cosmos como un todo.



VALORES



1.5 LOS VALORES EN LA EMPRESA

Todas las organizaciones cada una a su modo, se enfocan hacia valores, ya sea explícitamente (en los objetivos formulados y adoptados por los dirigentes y por los miembros), o implícitamente (en los objetivos subyacentes al medio cultural). Aun las organizaciones económicas, que se dicen orientadas al lucro económico, son deben ser un tejido de valores humanos tales como:

El respeto.

La justicia.

La amistad.

La solidaridad.

La cultura.



La ubicación social de las personas en puestos bien definidos.

Las oportunidades equitativas de progreso.

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque establecen las bases para comprender las actitudes.



2.ACTITUDES

2.1 DEFINICIÓN

Un concepto importante y estrechamente ligado a los valores es el de actitud:

Las actitudes son tendencias o disposiciones adquiridas que predisponen a percibir de un modo determinado un objeto, persona, suceso o situación y actuar consistentemente frente a ello. En esta conducta intervienen componentes relacionados con el carácter, el conocimiento y los sentimientos del individuo. Las actitudes implican juicios evaluativos. Así, cuanto más enraizado esté el valor que se refleja, más consistente será la actitud.



Las actitudes pueden expresarse a través del lenguaje verbal y no verbal (gestos, silencios, no participación, etcétera) y se transmiten con la intención de que sean recibidas o entendidas por los otros. En este sentido una actitud es un acto social.



2.2 COMPONENTES DE LAS ACTITUDES

Las actitudes no son lo mismo que los valores, pero los dos están interrelacionados, como se puede ver al analizar los tres componentes de una actitud: El conocimiento, el afecto, y la conducta.

Una actitud consta:

- El afecto, o los sentimientos, disposición de animo y emociones sobre una persona, idea, acontecimiento u objeto.
- El conocimiento, que son las creencias, opiniones, conocimientos o información de la persona, y
- La conducta, o predisposición a actuar de acuerdo con una evaluación favorable o desfavorable de algo.



Las actitudes al igual que los valores, se adquieren de los padres, profesores y compañeros. En los primeros años de vida empezamos moldeando nuestras actitudes imitando a las personas que admiramos, respetamos o incluso quizá, tenemos. Observamos como actúan familia y amigos, y formamos nuestras actitudes y conducta en consecuencia. Las personas imitan actitudes de personas que gozan de popularidad o de quienes son objeto de su admiración y respeto.

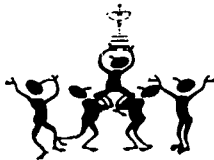
En las organizaciones, las actitudes son importantes porque afectan la conducta laboral.

2.3 ACTITUDES QUE DEBEN MANIFESTARSE EN EL ÁMBITO LABORAL:

La satisfacción laboral. El término satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. Una persona muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas respecto a éste.



El interés laboral. Una definición aceptable dice que el interés laboral mide el grado en que la persona se identifica, en términos psicológicos con su empleo y considera que el grado de rendimiento que percibe es importante para su autoestima. Los empleados que están muy interesados con su trabajo se identifican mucho con el tipo de actividad que realizan y, en verdad, se preocupa por ella.



La entrega a la organización. La tercera actitud laboral es la entrega a la organización. Ésta se define como la situación donde el empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y quiere seguir perteneciendo a ella, por tanto un gran interés laboral significa que hay identificación con el trabajo específico propio, mientras que la entrega a la organización significa identificación con la organización que contrata al individuo.



3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:

3.1 VALORES

HONESTIDAD

Rectitud de conducta (congruencia con los valores y normas socialmente aceptados). Grado en que se evitan las conductas de fraude, engaño o mentira.

SINCERIDAD

Cualidad de quien dice lo que piensa o lo que siente efectivamente. Veracidad, modo de expresarse libre de fingimiento.

AMISTAD

Relación social entre dos o más individuos caracterizada por una atracción y cooperación, en donde se manifiesta el afecto personal, puro y desinteresado. Afinidad.

BIENESTAR

Estado de comodidad y prosperidad general experimentado por un individuo, resultado de la satisfacción de sus necesidades.

DISCIPLINA

Significa someter la propia conducta a las reglas y a la propia conducta de la sociedad. La persona disciplinada es aquella que esta preparada siempre para poner todas sus fuerzas y energía en la realización de una tarea con exactitud y de la mejor manera posible.

LIBERTAD

Es la capacidad que permite al ser humano tomar decisiones, siendo responsable de sus actos.

COMPROMISO

Es la capacidad para comprender, fijar y aceptar las responsabilidades en tiempo y forma, bajo las normas establecidas, los acuerdos y las instrucciones.

3.2 ACTITUDES

COOPERACIÓN

Disposición para trabajar integrándose a tareas comunes en forma individual o en grupo.

INICIATIVA

Acción de adelantarse a los demás para proponer, participar y colaborar de manera espontánea, constructiva y entusiasta, en la consecución de los fines del grupo con el que se interactúa.

LIMPIEZA

Actitud que se manifiesta a través del aseo y la pulcritud de un individuo.

ORDEN

Es la capacidad que tiene el individuo para clasificar metódicamente las actividades cotidianas y del trabajo.

RESPONSABILIDAD

Es la capacidad para cumplir en el tiempo establecido las indicaciones con respecto a sus deberes y obligaciones.

TOLERANCIA

Es el nivel de comprensión, respeto y consideración hacia las opiniones o prácticas de los demás.

AMABILIDAD

Es la actitud del individuo de demostrarse complaciente, afectuoso y cordial en el trato con los demás.

PERSEVERANCIA

Es la capacidad del ser humano de mantenerse con firmeza y constancia en la ejecución de los propósitos y en la persecución de lo que ya comenzado.

SERVICIO

Es el grado de actitud positiva que manifiesta una persona hacia los demás, respondiendo a sus necesidades de manera eficaz y oportuna.

PUNTUALIDAD

Cumplir con sus actividades a la hora convenida.

ANEXO 2

CARTA DESCRIPTIVA DEL CURSO DESARROLLO DE ACTITUDES

TIEMPO	DINAMICA	OBJETIVO	MATERIAL
15 MIN.	OLVIDESE DE TODO	*PERSUADIR EN LA MENTE DE LOS PARTICIPANTES LA NECESIDAD DE DEDICAR TODAS LAS ENERGÍAS AL CURSO, EXCLUYENDO TODAS LAS PREOCUPACIONES DEL TRABAJO Y PERSONALES.	• HOJAS DE COLOR • SOBRES DE COLORES • BOLÍGRAFO
30 MIN.	ARMONIA PARA EL APRENDIZAJE	*INDUCIR AL ORGANISMO A ADQUIRIR ARMONIA PARA MEJORAR EL APRENDIZAJE. *AYUDAR AL CEREBRO A TENER CLARIDAD EN EL RAZONAMIENTO Y APERTURA PARA LA CREATIVIDAD. *BAJAR EL NIVEL DE ESTRÉS.	• GRABADORA • MUSICA
30 MIN.	MANUAL PARTE 1	*CONOCIMIENTO TEORICO DE VALORES Y ACTITUDES.	• MANUAL
30 MIN.	DESAYUNO		
45 MIN.	INVENTARIO DE LA VIDA	*ANALIZAR LOS VALORES PERSONALES DENTRO DE UN GRUPO. *ANALIZAR LOS FACTORES PERSONALES POR PARTE DEL GRUPO. *AMPLIAR NUESTRA CONCEPCIÓN DEL MUNDO Y DE LA VIDA.	• CUESTIONARIO IMPRESO EN HOJAS DE COLOR • BOLIGRAFO
40 MIN.	MANUAL PARTE 2	* CONOCIMIENTO TEORICO DE VALORES Y ACTITUDES.	• MANUAL
60 MIN.	ISLAS	*ANALIZAR EL MANEJO DE LOS VALORES PERSONALES DESDE LA PROPIA HISTORIA O CONDICIONAMIENTOS SOCIALES. *LOGRAR LA MANIFESTACIÓN DE LOS VALORES PERSONALES.	• HOJAS DE COLORES • BOLIGRAFO *ROTAFOLIO *MARCADORES *PERSONAJES
40 MIN.	PREJUICIOS INCONSCIENTES	*DEMUESTRA LOS PROCESOS DE INFLUENCIA INTERPERSONAL Y CAMBIO PERSONAL. *GENERA UN CALENTAMIENTO DE GRUPOS QUE ESTEN INTERESADOS EN EXPLORAR LAS DINAMICAS DEL CAMBIO.	• UN VASO DE CRISTAL • UN LITRO DE LECHE • COLORANTE COMESTIBLE, COLOR AZUL • UNA MESA • DOS SILLAS

			*CERA PARA SELLAR LA CAJA DE CARTÓN *AGUJA
60 MIN.	BOTE SALVADIDAS	*SIMULAR TAN DRAMÁTICA Y TAN CLARAMENTE COMO SEA POSIBLE LA EXPERIENCIA DE UN VALOR EN LUGAR DE SOLO INTELCTUALIZARLO. *IDENTIFICAR LOS SENTIMIENTOS EN UN VALOR PARTICULAR. *CONFRONTAR LAS INTELCTUALIZACIONES DE LOS PARTICIPANTES CON UN ENTENDIMIENTO EXPERIMENTAL DEL VALOR.	• BOTE SALVAVIDAS • REMO *RELOJ
65 MIN.	COMIDA		
50 MIN.	EL RESTAURANT - HOSPITAL	*SIMULAR LA EXPERIENCIA DE EXPRESIÓN DE ACTITUDES LO MAS ACERCADO A LA REALIDAD. *DEMOSTRAR LA IMPORTANCIA DE MANIFESTAR ACTITUDES POSITIVAS EN LA VIDA COTIDIANA Y LABORAL. *REFLEXION GRUPAL Y PERSONAL PARA EL DESARROLLO DE ACTITUDES.	• BILLETES • PLATOS • VASOS • CUBIERTOS • CHAROLA • MANTEL • SERVILLETAS • ESCOBA • FRANELA • ALIMENTOS • INSTRUMENTOS MEDICOS
30 MIN.	ELEVACIÓN	*INDUCIR A LOS PARTICIPANTES QUE LOGREN UN NIVEL DE RELAJACIÓN.	• GRABADORA
45 MIN.	*ENTREGA DE SOBRES DE LA DINÁMICA OLVIDESE DE TODO. * COMENTARIO GENERAL. *ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS.		• SOBRES

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, A.(2001). Aprender Jugando 1, Dinámicas Vivenciales para Capacitación, Docencia y Consultoría. México: Limusa.

Acevedo, A.(2002). Aprender Jugando 2, Dinámicas Vivenciales para Capacitación, Docencia y Consultoría. México: Limusa.

Acevedo, A.(1998). Aprender Jugando 3, Dinámicas Vivenciales para Capacitación, Docencia y Consultoría. México: Limusa.

Aronowitz, S. D.(1988). Diferencias y Semejanzas de Valores en Adolescentes Judíos Provenientes de Distintos Sectores Comunitarios, Tesis de Licenciatura en Psicología. U.N.A.M. México.

Bacza, M. G. y Mertens L. (2000). La Norma ISO – 9000 y la Competencia Laboral. México: CONOCER.

Centro Interamericano de investigación y Documentación sobre Formación Profesional (Cinterfor,1997). Formación Basada en Competencia Laboral: Situación Actual y Perspectivas. Montevideo, Uruguay. Autor.

Chapman, E. (1999). Actitud y Trabajo. México: Trillas.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1998). Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo. Madrid: Cumbre Iberoamericana.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1999). Certificación de Competencia Laboral. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2001). Competencia Laboral. Reconocimiento Académico al Aprendizaje previo en el mundo, 18.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1997). Competencia Laboral. Tomo 2. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1999). Gestión de Recursos Humanos por Competencia Laboral. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2002). Informe Integral de Avances de los Sistemas Normalizado y de Competencia Laboral. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1998). El Sistema Español de Certificación de Competencias Profesionales. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2001). Guía Técnica Desarrollo del Elemento de Competencia. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (1997). Foro de Reflexión Actitudes y Valores en las Normas Técnicas de Competencia Laboral. México: Autor.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2000). ¿Qué son las Normas Técnicas de Competencia Laboral?. México: Nacional Financiera.

Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER). (2000). Revista Competencia Laboral. /Reconocimiento Académico al Aprendizaje previo en el mundo. México: Autor.

Foulquié, P.(1976). Diccionario de Pedagogía. Barcelona: Oikos-tau.

- García, P. (1984). Diccionario Pequeño Larousse Ilustrado. México: Larousse.
- Gibb, R.(1975). Teoría y Practica del Grupo T. Buenos Aires: Paidos.
- González, I. (1980). Dinámica de Grupos. México: Siglo Nuevo Editores.
- Grinder, J.(1998). Manual P.N.L. México: Quantum Leap.
- Grolier, W. R. (1979). Diccionario Enciclopédico Quillet. México:Cumbre.
- Hellriegel, D.(1998). Comportamiento Organizacional. México: Texas A& M University, Internacional Thomson.
- Hodgetts, y Altman S.(1989). Comportamiento en las Organizaciones. México: Mc Graw-Hill.
- Internet <http://www.campus-oei.org>
- Internet <http://www.cem.itesm.mx>
- Internet <http://www.cinterfor.org.uy>
- Internet <http://www.clickempleo.com>
- Internet <http://www.edufam.net>
- Internet <http://www.gestiopolis.com>
- Internet <http://www.iaf-world.org>
- Internet <http://www.ilo.org>
- Kasuga, L.(2000). Aprendizaje Acelerado. México: Tomo.

Keith, D.(1999). Comportamiento Humano en el Trabajo, México: Mc Graw-Hill.

Maggi, Y. R. y Díaz, B. F. (2002). Desarrollo Humano y Calidad valores y actitudes. México: Limusa.

Maggi, Y. R. y Díaz, B. F. (1997). Desarrollo Humano y Calidad, los valores en la vida social y profesional. México: Limusa.

Mertens, L. (1997). Competencia Laboral: Sistemas, Surgimiento y Modelos. Montevideo: Cinterfor.

Mertens, L.(1998). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional. México: Cinterfor.

Montoya, D.(1994). Valores y Psicología en las Organizaciones. Tesis de Licenciatura en Psicología. U.N.A.M. México.

Moliner, M.(1984). Diccionario del Uso del Español. Madrid: Gredos.

Morales, F.(1994). Psicología Social. México: Mc Graw Hill.

Moya, M.(1999). Psicología Social. México: Mc Graw Hill.

Newstron, J. (1993). 100 Ejercicios para Dinámica de Grupos. México: Mc. Graw Hill.

Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC) (2000). Avances y compromisos 1995-2000. México: Nacional Financiera.

Reich, B y Adcock C. (1980). Valores Actitudes y Cambio de Conducta. México: Compañía Editorial Continental.

Robbins, S (1993). Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones. México: Prentice-Hall.

Rodríguez, M.(1996). Los Valores, clave de la excelencia. México: Mc Graw Hill.

Rogers, C.(1982). El Proceso de Convertirse en Persona. Buenos Aires: Paidós.

Sánchez, J. (1994). La Dinámica de Grupos en Capacitación Historia, Teoría y Evaluación. Tesis Facultad de Psicología .U.N.A.M.

Smith, E. R. y Mackie, D. M.(1995). Psicología Social. México: Médica Panamericana.

Torres, G. C.(1995). Manual de Asertividad. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Vopel, K. (1999). Juegos de Interacción. Manual para el Animador de Grupos. Madrid: CCS.

Warren, H. C.(1987). Diccionario de Psicología. México: Fondo de Cultura Económica.

Xirau, R.(1987). Introducción a la Historia de la Filosofía. México: U.N.A.M.