

31921
10



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA

"LA PRACTICA PROFESIONAL DEL PSICOLOGO EN LA
CAPACITACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL GENERAL
REGIONAL No. 196."

**REPORTE DE TRABAJO
P R O F E S I O N A L
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
ANDRADE TOVAR MARIA TERESA**

ASESORA: MTRA. MARIA ANTONIETA DORANTES GOMEZ



IZTACALA

MEXICO, D. F.

OCTUBRE DE 2003

A

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo es describir el perfil profesional del psicólogo en el Instituto Mexicano del Seguro Social y analizar nuevas posibilidades en las que puede incidir. Se realizó una semblanza de la historia de la capacitación, su trascendencia, su análisis, técnicas y estrategias de acción, coordinación y control aunado con planes y programas

Posteriormente se enmarcan las funciones genéricas del psicólogo como son las de detección y desarrollo. También se identifican las áreas de incidencia de la psicología actual, señalando aspectos importantes de cada una de estas áreas .

Asimismo se revisa la labor del psicólogo en la organización; y dentro de esta área se abordó lo que es la ergonomía, se analizó la manera en que ésta *ajusta el trabajo al hombre*, y trata de diseñar un sistema donde todos los elementos del medio ambiente de trabajo promuevan la eficiencia de un trabajador.

Posteriormente se analizaran las características del Seguro Social, el seguro es una grupo social en el que a través de la administración y el trabajo se producen bienes y/o servicios, tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Aquí se incluyeron los elementos que forman la empresa, los cuales son: bienes materiales, hombres y sistemas.

Basada la labor del psicólogo organizacional y en las necesidades que presenta el Hospital, bajo normas de la misma Institución, todas las actividades que realiza el psicólogo, se llevan a cabo con el propósito del bienestar del personal y el mejoramiento de la Institución, es decir salud mental del ser humano.

B

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A DIOS

Por permitirme ver un sueño más realizado, por darme la fortaleza y la sabiduría para seguir siempre adelante.

A mi mamá

Por su impulso, desvelos y cuidados que me dio para hacer una carrera.

A mis hermanos

A Maricela por su jovialidad, a Lupita, que con su manera de ser me enseñó a seguir adelante con y sin ayuda de los que me rodean, a Fernando al cual extraño, a Silvia por apoyarme a la casa, a Araceli por unírnos como familia, a Delia por ayudarme en mis tareas.

A mi abuelita Chanita (M.R.)

por su mirada y besos que me dio de niña, por hacerme sentir tan bien en su hogar.

A mi papá

Por darme un hogar y por proveer de lo necesario para continuar con mis estudios.

A mis sobrinos

A los cuales Amo, (Carlos, Cristhian, Cesar, Sarahí, Abraham, Gris, Dani, Adi, Eliza, Uvaldo, Dalia, Ale, Saul, Karen Adriana y Edgar), por ser mi motivación para superarme.

A mi amiga Luz Imelda

Por la ayuda que me brindo para concluir este trabajo, y por los buenos momentos juntas.

A la Lic. Margarita Martínez Rivera

Gracias por ser esa persona especial, la cual con su apoyo me ayudo a concluir una meta más en mi vida.

A mí misma

Por todo el esfuerzo realizado para trabajar y estudiar. Por mi perseverancia y empeño para realizar mi más grande anhelo y sueño.

A mi amiga Monica

Por la bondad que hay en hay en su corazón, y por ser mi confidente.

A mi Gran Maestra

Ma. Antonieta Dorantes Gomez
Por ser mi modelo a seguir,
gracias por su sabiduría y profesionalismo y especialmente por todo su apoyo brindado.

Al Lic. Alejandro Gaona Figueroa

Gracias por el apoyo brindado para concluir satisfactoriamente mi meta en el ámbito académico.

I N D I C E

RESUMEN	2
INTRODUCCIÓN	5
1. CAPACITACIÓN.	
1.1 Historia de la capacitación	7
1.2 Trascendencia de la educación	11
1.3 Visión a futuro	13
1.4 Detección de las necesidades de capacitación	13
1.5 Planes y programas de capacitación	17
1.6 Ejecución de la capacitación	23
1.7 Evaluación de los resultados	23
2. FUNCIONES Y ÁREAS DEL PSICÓLOGO.	
2.1 Funciones	26
2.1.1 Detección	26
2.1.2 Desarrollo	26
2.1.3 Planeación y prevención	27
2.1.4 Investigación	27
2.2 Áreas de la Psicología actual	28
2.2.1 Psicología del desarrollo	28
2.2.2 Psicología fisiológica	28
2.2.3 Psicología aplicada	29
2.2.4 Psicología de la personalidad	29
2.2.5 Psicología clínica y de orientación	29
2.2.6 Psicología social	29
2.2.7 Psicología organizacional	30
2.3 Incidencia del psicólogo en la organización	30
2.4 Ergonomía	31
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA EN EL PUESTO.	
3.1 Concepción de la empresa	36
3.2 Elementos que forman la empresa	37
3.3 Objeto de la empresa	39
3.4 Funciones de la empresa	39
3.5 Clasificación de la empresa	40
3.6 Clasificación conforme a la actividad o giro	40
3.7 Clasificación de acuerdo al origen del capital	41
3.8 Clasificación de acuerdo a la magnitud de la empresa	41
3.9 Giro de la empresa	42
3.10 Filosofía de la empresa	43

4. APRENDIZAJE.	
4.1 La experiencia del aprendizaje	44
4.2 Características	45
4.3 Etapas del aprendizaje	46
4.4 Tipos de participantes a los cursos	46
4.5 Factores externos de la capacitación	47
4.6 Expectativas de la conducta humana	49
4.7 Necesidades y deseos	50
5. HOSPITAL GENERAL REGIONAL NO. 196	
5.1 Antecedentes	54
5.2 Aspectos legales de la capacitación en el instituto	55
5.3 Capacitación del personal	56
Conclusiones y discusión	60
Referencias	64
Anexos	67

INTRODUCCIÓN

Hoy día el mundo se encuentra inmerso en un constante cambio. Los grandes avances tecnológicos, científicos e informativos obligan a los individuos y a las organizaciones a modificar su actuación, mejorar sus capacidades para responder ante nuevas situaciones y adaptarse con rapidez a las transformaciones vertiginosas en el mercado de la competencia (Chiavenato 1998)

Las instituciones han tenido que adaptarse a varias situaciones. El crecimiento de la población es uno de sus más grandes problemas, mientras su carencia de recursos también resulta importante; a medida que aumenta la población, la productividad se incrementa a un ritmo mayor en tareas. Por ello se requiere de:

- a) Incrementar los niveles de educación en todas las ordenes.
- b) Distribuir el ingreso.
- c) Ahorrar.
- d) Crear centros urbanos e industriales en todo el territorio.
- e) Aumentar la productividad de bienes y servicios mediante un mejor aprovechamiento en todos los recursos.
- f) Incrementar la productividad de bienes y servicios.

Es por ello, que durante los últimos años se ha incrementado la aplicación de métodos y técnicas psicológicas tendientes a solucionar los problemas en la organización, entendida ésta como aquellas organizaciones dedicadas a crear bienes y servicios. Estas técnicas también se han utilizado en instituciones de investigación, así como fábricas, agencias de publicidad, empresas de seguros, bancos, etc. En el campo de las instituciones de salud es importante resolver los problemas de la organización, en este sentido es de menester importancia destacar que los servicios médicos exigen precisión y eficacia. Los que trabajan en un hospital o servicios de salud, deben realizar sus actividades con un alto compromiso humanitario, respetando al individuo y sus normas sociales, es decir dando características éticas y efectuando su actividad con un alto grado de calidad. (Mendoza 1991).

El Instituto Mexicano del Seguro Social (I. M. S. S.), por su organización requiere de cambios, que deben considerar diversos factores.

El Seguro Social, requiere de la actualización y capacitación permanente de sus directivos y personal en general. A este respecto, la dirección general del Instituto, ha establecido como acciones prioritarias para la modernización del mismo a la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo de todo el personal que lo integra.

Dichas acciones tienen el propósito de promover la superación del personal, la actualización de conocimientos y la concientización de la misión del servicio en los trabajadores del instituto y específicamente con el personal de base.

Para cumplir con esto, se ha integrado el manual de procedimientos para sistematizar las acciones de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los trabajadores, con un sentido dinámico, el cual permite agilizar la modernización del instituto, dentro de un marco de capacitación creativa y conciencia de productividad (Tena,1981).

De lo antes expuesto surge la propuesta de implantar un programa de capacitación humanístico, que sea el medio con el cual se armonizan los intereses del personal y de la organización. El objetivo principal de este programa es determinar y encausar el potencial humano, desarrollando sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en congruencia con los objetivos y la cultura de la organización (Martínez, 1979).

El objetivo del presente trabajo es describir el perfil profesional del psicólogo en el Instituto Mexicano del Seguro Social y analizar nuevas posibilidades en las que se pueda incidir.

CAPITULO I

CAPACITACION

1.1 HISTORIA DE LA CAPACITACION

El hombre al ir inventando sus herramientas, armas, vivienda, ropa y lenguaje se encontró con la necesidad de tener un mejor entrenamiento. Tuvo la capacidad de pasar a otros los conocimientos y habilidades adquiridos al enfrentarse a determinadas circunstancias. Esto lo realizó a través de ejemplos deliberados, por medio de signos, y palabras: empleando estos elementos administro el proceso de desarrollo que ahora se llama entrenamiento.

El hombre empezó a adquirir conocimientos al principio de la época de piedra, pero más especialmente con la revolución industrial.

Se considera como el primer periodo de la capacitación la acumulación de conocimientos el año de 1750. En 1900 los conocimientos se duplicaron. Para 1950 se volvieron a duplicar. La década de los cincuentas fue testigo del lanzamiento del primer cohete y los conocimientos del hombre volvieron a duplicarse.

La rapidez de los cambios se ha convertido en un reto para el entrenamiento y desarrollo del personal.

TIPOS DE ENTRENAMIENTO

A continuación se describen los principales tipos de entrenamiento:

Aprendices.- En las civilizaciones primitivas para los artesanos o campesinos no existía alfabetización, por tanto, las habilidades y conocimientos de oficios sólo podrían transmitirse por instrucción directa, es decir un sistema de aprendizaje en

el cual una persona experimentada pasaba sus conocimientos y habilidades a un novato que, después de un periodo de estudio se convertía en obrero.

Gremios.- Las asociaciones o gremios estaban constituidos por grupos con metas e intereses comunes. El principal propósito era la protección mutua, la ayuda, etc. Estas instituciones constituyeron las primeras empresas estableciendo conjuntamente normas de calidad y mano de obra.

Los gremios estaban formados por tres clases de trabajadores:

- Maestros – Eran propietarios de las herramientas y materia prima y actuaban como director de los trabajadores que se ejecutaban.
- Aprendices - Normalmente vivían con el maestro y no recibían pago alguno sólo comida y entrenamiento.
- Trabajadores - Ya habían pasado la etapa de aprendizaje, aún no lograban dominar totalmente el oficio pero recibían una paga por su trabajo.

La necesidad de los trabajadores de poner sus propios talleres originó la creación de gremios de trabajadores especializados. Esto propició que los maestros hicieran los suyos más exclusivos, demandando mayores habilidades y precisión en la mano de obra.

El apogeo de los gremios fue entre los siglos XII y XV, se caracterizaban por que sus privilegios estaban bien protegidos y reglamentados sobre todo en lo que se refería, horarios salarios, herramientas y precios.

Los obreros calificados y los semicalificados formaron sus propios gremios para protegerse entre sí y obtener mayores beneficios de sus trabajos. Estos gremios constituyen los predecesores de los sindicatos.

Oficios calificados.- En el siglo XIX se dio la legislación social y consecuentemente con ello hubo cambios en la organización de los trabajadores, por ejemplo el entrenamiento perfeccionado que dio como resultado un sistema de educación vocacional apoyado por sindicatos y reglamentado por autoridades oficiales.

Era industrial.- En Estados Unidos entre 1790 y 1860 se dio el cambio de una economía agrícola a una economía industrial. El crecimiento de la necesidades de capacitación acompañó a la expansión industrial. En 1809, se estableció la educación vocacional en instalaciones adecuadas. El entrenamiento de tipo manual surgió hacia 1825, las instituciones que surgieron después de esta fecha fueron la mayoría de tipo disciplinario y no vocacional.

En las escuelas industriales estatales (cárceles para chicos malos) el concepto básico era proporcionar entrenamiento a las manos ociosas para que con una capacitación mental adecuada estas personas tuvieran una contribución útil a la sociedad.

En 1886 se establecieron las primeras escuelas de educación vocacional privadas Cincinnati, Cleveland y Chicago, y escuelas públicas en Filadelfia.

El mayor paso para el desarrollo de los trabajadores fue la "ley Land Grant" en 1862, la cual proporcionó un medio de educación superior para los hijos de los hombres comunes y corrientes, privilegio que anteriormente era privativo de los ricos.

Escuelas industriales.- Con el crecimiento de la industria se requirió una nueva forma de entrenamiento, la primer escuela industrial fue establecida en Nueva York en 1872, en la cual se entrenaban operadores de maquinaria. Surgieron diversas escuelas según las necesidades de las empresas por ejemplo de Westinghouse, en 1888, en la fábrica de locomotoras Baldwin en 1901, General Electric e Internacional Harvester en 1907.

La influencia clave en el desarrollo del entrenamiento fue la asociación cristiana de jóvenes en 1892. Esta asociación ofreció cursos de dibujo de imitación, modelista, mecánico, herramentista, ebanistas. Para 1903 ofrecía 63 cursos; 36 % de tipo comercial y 26 % de tipo técnico y científico.

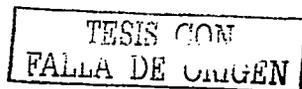
PRIMERA GUERRA MUNDIAL

Con la llegada de la primera guerra mundial se agudizó el estado de emergencia, había una vital necesidad de tener un puente de barcos entre Europa y América, como parte de la consigna de libertad al mundo para la democracia. Así fue como la Corporación de flota para la emergencia de Estados Unidos inició su sección de educación y entrenamiento.

El método de enseñanza aplicado al entrenamiento militar fue conocido como "el método de los cuatro pasos" que eran: mostrar, decir, hacer y comprobar.

SEGUNDA GUERRA MUNDIAL

Al llegar esta crisis Estados Unidos empezó a vivir la *era de la defensa* los hombres y mujeres aceptaron el llamado de la industria militar. Tomaron cursos de entrenamiento en soldadura, maquinado y otros trabajos especializados.



Las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la educación humana, especialmente de la industria. En 1940 fue cuando se empezó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia. Hasta hace poco en México las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la educación y entrenamiento (Dunnet, 1986).

Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que la empresa acude para satisfacer sus propias necesidades. Así mismo, existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial.

EVOLUCIÓN CONTINUA

A pesar de los esfuerzos el entrenamiento es aceptado como sinónimo de todas las formas de conocimiento, habilidad y desarrollo de actitudes que son necesarias para mantenerse al paso del creciente compromiso vital y del concepto cada vez más amplio de las capacidades del hombre. Algunas corporaciones tienen sistema de educación y entrenamiento iguales y hasta superiores a los de las universidades, y muchas otras tratan de buscar más asistencia a los institutos educacionales ya establecidos.

1.2 TRASCENDENCIA DE LA EDUCACION

Es necesario señalar el impacto de toda función educativa: llámese adiestramiento, capacitación, desarrollo, educación o entrenamiento.

La educación del hombre debe ser la preocupación del grupo social y se debe preparar a la persona para que desempeñe en dicha sociedad el papel que le corresponde, guiar el desenvolvimiento de la función humana en la esfera social.

despertando y fortaleciendo el sentido de su libertad, así como el de sus obligaciones, derechos y responsabilidades, todo lo anterior es el objeto esencial de la educación (Blum, 1985).

El fin primario de la educación concierne a la persona en su vida privada y no en sus relaciones con el medio social. El fin secundario no debe olvidar que la misma libertad personal está en el centro de la vida social, y que una sociedad humana, es en realidad, un conjunto de libertades humanas que aceptan obligaciones y derechos y una ley común para el bien común.

La educación para la comunidad implica y requiere antes que nada la educación para la persona.

La filosofía de la educación está orientada para el bien del hombre: la persona humana y su propia perfección son el objeto primordial de la educación, ayudar a la persona brindándole conocimiento y desarrollo de su personalidad para que así, actualice sus habilidades y logre su perfeccionamiento. Todo esfuerzo de capacitación debe orientarse a que la persona aprenda a aprender a ser y así aprender a hacer.

ACTUALIZACION

En el avance moral, social, técnico y profesional, el hombre tiene dos grandes enemigos que son :

- La ignorancia
- La obsolescencia

La ignorancia es la falta total o parcial de conocimientos sobre cualquier aspecto o tema, que mantiene al hombre en una ceguera que lo aleja de toda ubicación en el ámbito social y en el campo del conocimiento en que se desarrolla dicha persona.

Los resultados de la ignorancia son aceptados como funestos juntamente con una paulatina y creciente deformación de la naturaleza humana.

La obsolescencia es la situación que resulta de poseer un conocimiento atrasado, inservible, un conocimiento que no puede orientarse a buenos resultados.

El momento actual de cambios constantes y de adelantos, necesita más de la función educativa para mantener al día a la persona y, para señalarle una escala de valores que le permita tener una sana concepción del mundo.

1.3 VISION A FUTURO

Las necesidades de un auténtico desarrollo integral del ser humano y de la sociedad reclaman que, desde este momento en adelante, la educación ocupe un primer plano pues la gran mayoría de los problemas fundamentalmente morales, sociales, políticos y económicos, son problemas de educación y es ella la clave para solucionarlos.

Es necesario un plan sistemático y organizado de cada país, de cada empresa, de cada familia y de cada persona, que desarrolle sus actitudes hacia el bien común, entendiéndose esto como: *el conjunto organizado de condiciones sociales por medio de las cuales el hombre puede realizar su vida natural y espiritual*. El medio eficaz para lograr la actualización es la capacitación. (Bitell, 1984).

1.4 DETECCION DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION

La detección es el proceso por medio del cual se identifican las carencias de conocimientos y actitudes requeridos para el desempeño de un puesto.

Podrían definirse las necesidades de capacitación de la siguiente manera:

1.- Las necesidades de entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo como colaborador en una organización.

2.- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización (Flores, 1996).

Fuentes de origen

De entre otras fuentes de origen para determinar las necesidades de capacitación y desarrollo pueden mencionarse las siguientes:

- 1.- El análisis, descripción y evaluación de los puestos.
- 2.- La calificación de méritos y la evaluación del nivel de desempeño de los empleados.
- 3.- Nuevas contrataciones, transferencias y rotación del personal.
- 4.- Promociones y ascensos del personal.
- 5.- Información estadística derivada de encuestas, cuestionarios o entrevistas.
- 6.- Índices de desperdicios y altos costos de operación
- 7.- Niveles de seguridad e higiene industrial.
- 8.- Quejas
- 9.- Peticiones expresas respecto de capacitación planteadas individualmente y grupal.
- 10.- Evaluación de cursos y seminarios.
- 11.- Expansión y crecimiento de la organización.
- 12.- Inspecciones y auditorias.
- 13.- Reconocimientos oficiales.

Técnicas

Las técnicas e instrumentos utilizados con más éxito en la búsqueda de la información relativa a necesidades de capacitación y desarrollo son los siguientes:

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

Podemos entender la detección de necesidades como un análisis comparativo entre las tareas realizadas en la realidad contra la demanda de tareas que presenta la organización. Al realizar este tipo de análisis obtendremos una diferencia, la que representará la información básica para el inicio del proceso de Capacitación y adiestramiento (Juárez, 1996)

Análisis.

El cumplimiento de los resultados esperados se debe a que se presentan obstáculos que impiden el logro de los objetivos de la unidad de trabajo. A estos obstáculos se les denomina "problemas de productividad" y generalmente los recursos con que se cuenta para su solución son limitados; por ello, es necesario efectuar una selección de aquellos problemas que más afecten al logro de los objetivos, pero cuya solución se encuentra al alcance de la unidad de trabajo.

A continuación se enlistan algunos beneficios de un diagnóstico de necesidades de capacitación:

- 1.- Análisis y localización de necesidades educativas.
- 2.- Diagnóstico del clima organizacional, evaluación de la moral del personal.
- 3.- Obtención de perfiles educativos de los puestos en la organización.
- 4.- Información para la programación de actividades del departamento de capacitación.
- 5.- Información para calcular el costo beneficio del programa de capacitación.
- 6.- Definición de recursos necesarios como:
 - Eventos a realizar
 - Cuerpo de instructores
 - Materiales didácticos necesarios
 - Metodología a emplear
 - Recursos físicos
 - Auxiliares didácticos necesarios

Determinación de las necesidades

Los problemas cuya solución se encuentra al alcance de la unidad de trabajo y que son de alta afectación para el logro de los objetivos, se denominará "área de oportunidad".

Para cada "área de oportunidad será necesario efectuar un análisis de Causa-efecto, con el fin de tomar conciencia de la problemática particular del área de la unidad de trabajo y posteriormente proponer las soluciones más adecuadas. Deberán ser expresados preferentemente en términos de Calidad, Costo y Oportunidad" (Audirac,1994).

Estrategias de acción

Se pueden considerar tipos de soluciones para resolver los problemas detectados:

- Acciones específicas tendientes al logro de los objetivos de la unidad de trabajo.
- Cursos de capacitación para mejorar las actitudes y aptitudes de los trabajadores y contribuir así al logro de los objetivos de la unidad de trabajo.

Coordinación y control

Una vez que se han determinado con precisión las acciones específicas y los cursos de capacitación, estamos listos para formular nuestro programa de capacitación-productividad.

Por ello es necesario determinar los parámetros de resultados actuales y estimar los que se deberán alcanzar en el futuro: así mismo, se requiere establecer las fechas de compromiso de las acciones por realizar y nombrar a los responsables de estas, con el objeto de llevar a cabo un adecuado seguimiento de los programas.

1.5 PLANES Y PROGRAMAS DE LA CAPACITACION

Una vez detectadas las necesidades de capacitación, se procede a la realización del programa, o sea la elección y prescripción de los medios de tratamiento para sanar las necesidades (Jun y Storn 1980). La elaboración de programas de capacitación exige ciertos cuidados, como son los siguientes:

- 1.- Definición de los objetivos de la capacitación.
- 2.- Establecimiento de criterios y medidas par evaluar la capacitación.
- 3.- Desarrollo del contenido de la capacitación.
- 4.- Definición de métodos y materiales para la capacitación.
- 5.- Integración del plan de capacitación.

Planteamiento de la capacitación

Los programas de capacitación requieren un planteamiento que incluya:

- 1.- Enfoque de cada necesidad
- 2.- Definición clara de los objetivos de capacitación
- 3.- División del trabajo para desarrollar en módulos paquetes o ciclos.
- 4.- Determinación del contenido de la capacitación, en cuanto a la cantidad y calidad de información.
- 5.- Elección de los métodos de capacitación, según la tecnología disponible.
- 6.- Determinación de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación como: el tipo de entrenador o instructor, los recursos audiovisuales, maquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- 7.- Definición de la población-objeto o sea del personal que debe ser entrenado considerándose:
 - número de personas
 - grado de habilidad y tipos de actividades
 - disponibilidad de tiempo
 - características personales del comportamiento
- 8.- Sitio donde deberá efectuarse el entrenamiento
- 9.- Época o periodicidad de la capacitación, escogiendo el horario más oportuno, o la ocasión más propicia.
- 10.- Cálculo de la relación Costo-beneficio de programa.
- 11.- Control y evaluación de los resultados, para la verificación de puntos críticos que demandan ajustes o modificaciones en el programa para mejorar su eficacia.

El plan de capacitación busca responder a seis preguntas fundamentales, con relación a cada situación en particular:

¿Qué debe ser enseñado?

- ¿Quién debe aprender?
- ¿Cuándo debe ser enseñado?
- ¿Dónde debe ser enseñado?
- ¿Cómo se debe enseñar?
- ¿Quién debe enseñar?

El plan de capacitación en todos los casos deberá ser la respuesta al diagnóstico de las necesidades de entrenamiento.

Dentro de una dirección de normas y prescripciones es necesario adoptar ciertas prevenciones al hacer la planeación de la capacitación.

- 1.- Conseguir una visión clara de los objetivos.
- 2.- Planear primero lo general y en seguida lo particular.
- 3.- Entregar el planteamiento de detalles a los responsables de ellos.
- 4.- El plan debe responder a las preguntas ¿por qué?, ¿qué?, ¿quién?, ¿dónde?, ¿cómo?, y ¿cuándo?.
- 5.- Planear con relación a las necesidades futuras.
- 6.- No olvidar los planes anteriores.
- 7.- Coordinar el plan con los demás.
- 8.- Hacer un plan simple y buscar controles de estandarización.
- 9.- Evaluar el costo del plan.
- 10.- Vender el plan de ponerlo en funcionamiento.

Tecnología educacional de la capacitación.

Desde que está determinada la naturaleza de las tareas o comportamientos terminales deseados, como resultado de la capacitación, el próximo paso es la elección de técnicas que deben ser utilizadas en el programa de capacitación para optimizar el aprendizaje, o sea, alcanzar el mayor volumen de aprendizaje con el menor gasto de tiempo y dinero (Ramírez, 1996). Las técnicas de capacitación

pueden agruparse en tres categorías, desde el punto de vista de su uso común a saber:

- 1.- **Técnicas de capacitación orientadas hacia el contenido:** son diseñadas para la transmisión de conocimiento o información sustantiva sobre un nivel cognoscitivo.
- 2.- **Técnicas de capacitación orientadas al proceso:** son diseñadas para cambiar actitudes, desarrollar conciencia de si y de los otros y desarrollar habilidades interpersonales.
- 3.- **Técnicas de capacitación mixtas:** con las que no sólo se les trasmite información, sino también se trata de cambiar actitudes.

Estas tres categorías comprender características bien marcadas a saber:

- a) **Técnicas orientadas al contenido:** son aquellas diseñadas para transmitir el conocimiento, como es el caso de la técnica de lectura, recursos audio-visuales, instrucción programada e instrucción asistida por computadora.
- b) **Técnicas orientadas al proceso:** son las que enfatizan la interacción entre los entrenados para obtener cambios de comportamiento o de actitud, más que transmitir conocimientos cognoscitivos. Algunos procesos se utilizan para desarrollar poder, relación interpersonal –conciencia de sí mismo y de los otros- como medio para cambiar actitudes y desarrollar relaciones humanas, como el liderazgo y la entrevista.
- c) **En técnicas mixtas:** se utilizan usualmente para transmitir conocimientos sustantivos o contenidos y para alcanzar algunos objetivos establecidos para las técnicas más orientadas hacia el proceso. Entre las técnicas mixtas sobresalen los métodos de conferencias, estudios de casos, simulaciones y juegos, y varias técnicas. Al mismo tiempo se transmiten conocimientos o

contenidos que procuran cambiar las actitudes, la conciencia de sí y la eficacia interpersonal. Entre las técnicas de entrenamiento en el cargo podemos mencionar la capacitación de orientación, capacitación de iniciación, rotación de cargos, etc.

Existe la capacitación fuera del sitio de trabajo, cuando se da este tipo de capacitación la ventaja que ofrece esta modalidad es que facilita al instructor toda la atención de la capacitación. Lo cual no es posible cuando el esta involucrado en las tareas de producción.

Capacitación dirigida.- Es utilizada para darle mayor atención al capacitado, y al mismo tiempo, evitar los peligros de accidentes industriales y personales en una situación de trabajo. Consiste en capacitar al nuevo empleado, con equipos y materiales similares a los usados en su trabajo, pero en local apropiado, dándose todo el énfasis a la capacitación. Instructores especializados, asistencia a los entrenados, presenta la ventaja de minimizar los problemas de transferencia de aprendizaje y proporciona no sólo refuerzo inmediato, información sobre resultados, oportunidad de varias practicas y repeticiones, sino también el aprendizaje mediante tareas logradas en orden ascendente de obstáculos. La principal dificultad, generalmente es el alto costo del equipo usado (Morales y de la Vega, 1995).

Aulas expositivas.- Constituye la modalidad más usada para transmitir informaciones, a pesar de las limitaciones presenta, como aspecto positivo la posibilidad de transmitir la información a un número relativamente grande de personas al mismo tiempo. La comunicación se orienta en una sola dirección – el instructor presenta la información a un grupo pasivo de oyentes- pero permite a los capacitados formular preguntas y solicitar aclaraciones sobre algunos puntos no aclarados. Como existe muy poca o ninguna oportunidad de practica de parte de los capacitados, ausencia de refuerzo inmediato, las aulas

expositivas deben ser siempre que sea posible, substituirse por otras practicas que signifiquen mayor actividad para los aprendices.

Películas, televisión, diapositivas.- Películas, video tape en circuito cerrado y diapositivas acopladas a grabaciones en cintas magnéticas, presentan innumerables ventajas para la transmisión de informaciones, asocian la información verbal a las imágenes, lo cual puede constituir un factor preponderante para entender el contenido. Aún la parte verbal puede ser preparada cuidadosa y rigurosamente, de acuerdo con las leyes que rigen el aprendizaje. El programa después de haber sido producido y montado, podrá usarse repetidamente. El principal problema de estas técnicas es la imposibilidad de interacción entre el instructor y los capacitados.

Discusión en grupo.- Presupone una reunión bien planeada y con propósitos específicos aunque pueda ser usada en una gran variedad de situaciones, es particularmente indicada cuando el objetivo es crear o modificar actitudes. La comunicación en dos sentidos favorece una mayor motivación de parte de los entrenados, capacitándolos no sólo sus propias ideas sino también las de los demás componentes del grupo. El coordinador del grupo - instructor - no debe presentar soluciones o repuestas sino proponer preguntas y crear condiciones para que los participantes lleguen a ellas, concerniéndole entonces una gran evaluación de los progresos alcanzados. En la situación de discusión hay la posibilidad de aceptación o de rechazo de cada participante del grupo, acompañada de críticas o sanciones. El coordinador debe estructurar la situación para minimizar los efectos negativos, maximizando los positivos (Pinto, 1990).

Estudios de caso. Se basan en el presupuesto de que un administrador pueda lograr una mayor competencia mediante el estudio y discusión de casos concretos. El entrenado recibe por escrito un caso concreto, que describe un

problema organizacional. Debe estudiarlo el sólo y sugerir la mejor solución, en seguida se reúne con otras personas, quienes verifican el mismo caso para discutirlo. El grupo discute las soluciones propuestas y trata de identificar los procesos involucrados en las mismas. El principal objetivo de los estudios de caso, es el de proporcionar a los participantes el descubrimiento de los principios subyacente de los varios problemas estudiados.

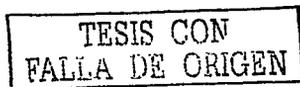
Dramatización.- En la dramatización los participantes asumen los papeles y representan las personas involucradas en determinado caso. La dramatización presenta la desventaja de hacer posible al entrenado la oportunidad de sentir la opinión y los sentimientos de los otros, tiene sin embargo, algunas desventajas el instructor necesita orientar anticipadamente a cada participante sobre el papel que debe asumir y estos necesitan aceptarlos como actividad legítima de capacitación.

Simulación.- Es una técnica usada en capacitación de personas que manejan vehículos, maquinas y equipo, etc. No se emplea para la adquisición de habilidades necesarias a la operación de maquinas o la adaptación del hombre al ambiente hostil, sino cuando el costo de la operación es bastante alto.

Instrucción programada.- Método de enseñanza que se basa en los experimentos obtenidos en los laboratorios de psicología, se apoya en las llamadas leyes de aprendizaje, lo cual todo comportamiento que es reforzado o sea recompensado, tiene mayor probabilidad de ser repetido. (Rodríguez y Ramírez, 1991).

1.6 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Establecidos los objetivos de la capacitación en función de las necesidades diagnosticadas < ya sea a nivel de la organización, de los recursos humanos o



de las tareas y operaciones > y elaborado el programa, el siguiente paso es su ejecución, o sea ponerlo en práctica.

El éxito de la ejecución de un programa dependerá principalmente de los siguientes factores:

- 1.- Adecuación del programa a las necesidades de la organización La necesidad de establecer determinado programa dependerá del interés de preparar determinados instructores a mejorar el nivel de los empleados disponibles. La capacitación debe ser la solución a los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas
- 2.- La calidad del material presentado. El material de enseñanza debe ser cuidadosamente planeado para llevar a cabo la capacitación. Este concreta la instrucción dirigiéndola debidamente y facilita la comprensión del aprendizaje para la utilización de recursos audiovisuales, aumenta el rendimiento de la capacitación y racionaliza la tarea del instructor.
- 3.- La cooperación de los jefes y directivos de la empresa - La capacitación debe hacerse a todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones. Su mantenimiento incluye una cantidad considerable de esfuerzo y de entusiasmo, por parte de todos aquellos que estén relacionados con el tema .
- 4.- La calidad y preparación de los instructores. El éxito de la ejecución, dependerá de la calidad y de la preparación de los instructores, estos deberán reunir ciertas habilidades personales como: facilidad en las relaciones humanas, motivación para la función, didáctica, exposición fácil, además de su preparación académica.

1.7 EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

La parte final del proceso es la evaluación de los resultados obtenidos (Mercado, 1991). La evaluación debe considerar los dos aspectos principales:

- A) Determinar hasta que punto la capacitación, realmente produjo las motivaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- B) Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

Además de estas dos preguntas básicas, será necesario determinar si las técnicas de capacitación empleadas son más efectivas que otras

La evaluación es para Roberto Pinto (1990), la parte que cierra el proceso de capacitación. Sirve para obtener información que retroalimente al sistema de capacitación y guiar la toma de decisiones con el propósito de mejorarlo y de validar técnica y profesionalmente el entrenamiento en función de sus resultados

Los objetivos de la evaluación son retroalimentar al sistema de capacitación, identificar las áreas fuertes, débiles y de oportunidad para el área de capacitación, así como la optimización de sus recursos. Conforme a lo planteado por el autor ya mencionado se bosquejarán dos niveles de evaluación: microevaluación y macroevaluación, a saber:

CAPITULO 2

FUNCIONES Y AREAS DEL PSICÓLOGO.

2.1 FUNCIONES

La actividad genérica del psicólogo como profesional, incluyendo su labor como investigador básico y aplicado, se enmarca en aquellas situaciones sociales en que el factor humano es determinante. Se podrían definir cinco funciones profesionales del psicólogo en relación con los factores humanos, las cuales se expondrán según lo concibe Ríos y Paniagua. (1985).

2.1.1 DETECCIÓN.

La primera función es la de desarrollo esta función está encaminada a la identificación de problemas, definidos ya sea en términos de carencias de formas de comportamientos socialmente aceptados o de potencialidades cuyo desarrollo es requerido para satisfacer prioridades individuales o sociales. Esta función comprende las áreas tradicionales de la evaluación y el diagnóstico.

2.1.2 DESARROLLO.

Las funciones de desarrollo consisten en promover cambios en el ámbito individual o de grupos, para facilitar la aparición de comportamientos potenciales requeridos para el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo, en lo que a recursos humanos se refiere. Esta función incluye fundamentalmente lo que en forma tradicional se ha denominado Educación y Capacitación.

2.1.3 PLANEACIÓN Y PREVENCIÓN

Relacionadas con el diseño de ambientes, predicción de problemas a mediano y largo plazo; así como difusión de algunas actividades profesionales de apoyo entre personal paraprofesional y no profesional.

2.1.4 INVESTIGACIÓN

Se dirigen a la evaluación controlada de instrumentos de medida, al diseño de tecnología y el establecimiento de habilidades interdisciplinarias en el área de la salud y del cambio social (Suarez, 1983).

Estas funciones generales del psicólogo como especialista en el comportamiento, inciden en áreas de problemas y escenarios sociales de índole variada. Cabe destacar las cuatro áreas-problema generales: la salud pública, la productividad, la instrucción (definida como un área que incluye procedimientos educativos informales) la ecología y la vivienda (León, 1985).

Los escenarios en que confluyen estas áreas-problema son: las instituciones de salud, educación, reclusión, centros laborales y de producción, áreas de la comunidad urbana y rural en que pueden presentarse las anteriores problemáticas y el laboratorio de investigación.

Como complemento, en la siguiente sección, se bosquejaron las diferentes áreas y funciones de los profesionales de la psicología.

2.2 AREAS DE LA PSICOLOGIA ACTUAL.

La psicología es sin duda alguna un campo muy amplio. La investigación va de los procesos implicados en la transmisión nerviosa y la percepción, a la toma de decisiones y el complejo funcionamiento de los seres humanos en las organizaciones. Las especializaciones son diversas, pero de acuerdo a Silíceo (1985), se catalogan como sigue:

2.2.1 PSICOLOGIA DEL DESARROLLO.

Estudian el desarrollo mental físico del hombre, desde el período prenatal hasta la niñez, edad adulta y senectud. Las cuestiones específicas que estudian incluyen la adquisición del lenguaje, habilidad para razonar, desarrollo del comportamiento altruista y el razonamiento moral, desarrollo de las habilidades sociales, la percepción del yo y los otros; así como las cuestiones relacionadas con la adaptación en la edad y la senectud.

2.2.2 PSICOLOGIA FISIOLOGICA.

En esta área los psicólogos investigan en que medida el comportamiento se debe a las condiciones físicas del organismo. Se concentran en el estudio del cerebro, el sistema nervioso y la bioquímica del cuerpo. Estudian la percepción, pensamiento y comportamiento en relación con la actividad neurológica subyacente. Se interesan sobre todo en saber si las diferencias de comportamiento entre ambos sexos son atribuibles a las que existen en su sistema nervioso o en su bioquímica (Pinto 1990).

2.2.3 PSICOLOGIA EXPERIMENTAL

Los psicólogos experimentales investigan procesos básicos como el aprendizaje, retención, sensación, percepción, cognición, motivación y emoción. Les interesan sobretodo las diferencias entre hombres y mujeres, respecto a la forma en que almacenan y recuperan información de la memoria, la forma en que procesas la información sensorial y como resuelven problemas complejos.

2.2.4 PSICOLOGIA DE LA PERSONALIDAD

Los psicólogos de ésta área estudian las diferencias en los rasgos de los individuos como ansiedad, socialización, autoestima, necesidad de logro y agresividad. Se enfocan a investigar y en otras inteligencias y autoconcepto.

2.2.5 PSICOLOGIA CLINICA Y DE ORIENTACIÓN

A los psicólogos clinicos les interesa el diagnóstico, etiología y tratamiento de la conducta anormal. Los psicólogos orientadores se ocupan de los problemas "normales" de ajuste de todos. Se interesan en saber si los varones experimentan cierta clase de trastornos conductuales con mayor frecuencia que las mujeres, las causas de tales diferencias y si ambos sexos difieren en su respuesta ante los diversos tipos de psicoterapia. También enfatizan su labor en determinar cómo hombres y mujeres encaran los problemas y las diferencias en que los superan

2.2.6 PSICOLOGIA SOCIAL

Los psicólogos sociales investigan la influencia mutua que las personas ejercen entre sí, la manera en que se perciben unas a otras y los efectos

producidos por el grupo en el comportamiento individual. Percepción social y formación de impresiones, agresión y violencia, formación y cambio de actitudes, papeles sexuales y conformidad e influencia social; son algunos de los temas de sus investigaciones

2.2.7 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Este campo de la psicología se abordará con mayor detalle en la próxima sección por ser el área en que versa el presente reporte de trabajo profesional

2.3 INCIDENCIA DEL PSICÓLOGO EN LA ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL.

El campo de la Psicología Organizacional, es considerado un campo teórico-aplicado. Los especialistas de esta área, enseñan en universidades, escuelas de administración o de negocios. Trabajan en la teoría organizacional, en la teoría de la selección de personal y en la manera de mejorar la productividad de las industrias. Otros se especializan en extraer las implicaciones organizativas de las teorías del aprendizaje o de la teoría psicosocial. Algunos realizan tareas psicométricas en el desarrollo de pruebas para las industrias. Aplican principios psicológicos en los lugares de trabajo, les interesa el factor humano en el ambiente tecnológico, como incrementar la productividad y calidad de los bienes y servicios y como desarrollar mejores procedimientos de capacitación y adiestramiento, entre otras cosas (T'ena, 1981).

Enseguida, se brindará un panorama sobre las áreas de incidencia del psicólogo en el campo de la industria, específicas a saber: Capacitación y Adiestramiento; así como Ergonomía, se considera interesante y relevante incluirla por que va muy de la mano con la capacitación.

2.4 ERGONOMIA

Los seres humanos siempre han intentado adaptar lo que hacen y los entornos en los que viven a su propio uso. Sin embargo solamente en estos últimos años se ha procurado de forma sistemática, el concretar la acción respecto a los objetivos. Esta área general de empeños se ha designado con el nombre de Ingeniería de los factores humanos, biomecánica, psicología de la Ingeniería o Ergonomía (Davis, 1983).

La Ergonomía se concibe como una disciplina aplicada de Ingeniería Científica relacionada con la interacción entre los sistemas y la gente que los opera y mantiene. De este modo, si un ser humano llega a formar parte de la operación de un sistema, la ergonomía se convierte en un elemento necesario (Craig, 1993).

Se dice que la ergonomía es una tecnología por que tiene por un lado, un carácter interdisciplinario que permite usar principios y técnicas derivados de muchas ciencias y por otro su valor práctico y utilitario (Fuentes, 1996). Las disciplinas con las que tiene relación son fisiología, psicología, ingeniería, medicina, semiología y antropometría.

La psicología ergonómica está constituida por el conjunto de conocimientos psicológicos pertinentes al análisis y solución de problemas ergonómicos. Estos conocimientos abarcan campos muy diversos: percepción, sensoriomotricidad, resolución de problemas, decisión, aprendizaje, psicosemiología, personalidad, etc. (Siegel, 1981).

La meta principal de la ergonomía es medir las capacidades del hombre y después arreglar el ambiente para que se ajuste a ellas. La ergonomía busca "ajustar el trabajo al hombre", más que "ajustar el hombre al trabajo". Se trata

de diseñar un sistema donde todos los elementos del medio ambiente de trabajo promuevan la eficiencia de un trabajador. Lo que pretende es mejorar el medio ambiente físico para proteger al trabajador.

El psicólogo que se especializa en ergonomía se interesa en el comportamiento del operador, en tanto que este tiene un papel definido en el subsistema al que esta integrado y en tanto que participa fundamentalmente en la realización de los fines del sistema global al que pertenece. La acción profesional del psicólogo que trabaja en ergonomía comprende la adquisición de conocimientos sobre la conducta en el trabajo y sobre las interacciones que se desarrollan entre el hombre y su medio ambiente laboral.

El conocimiento de las intervenciones ergonómicas, junto con su complemento, la capacitación, permiten entender y mejorar las relaciones de trabajo. Si se considera al proceso de trabajo en su conjunto y se realizan investigaciones tendientes a delimitar objetivamente las cargas de trabajo, definir las condiciones ambientales y la especificación de señales tanto de recepción como de respuesta; se estará en posibilidad de incrementar los niveles de productividad, paralelamente se crearán las condiciones de trabajo compatibles con las capacidades del hombre, proporcionando a éste un contenido de trabajo pleno de significado, de seguridad e higiene.

Algunos factores importantes a considerar en los beneficios de esta intervención son la mejora en la calidad de los bienes y servicios que se producen, mayor eficiencia, mejoras en la productividad y en la moral de la empresa, reducción de ausentismo, mejor rotación de personal y menor índice de accidentes, reducción de estrés, e incremento en el interés y satisfacción en el trabajo (Siegel, 1981). Del lado de los costos se incluyen los relacionados al equipo, costos de repuestos o mantenimiento, costos de operación, de equipo, auxiliar, manuales, costos por la selección de personal y su entrenamiento.

sueldos y salarios, accidentes y desperdicio de la producción. Muchos de estos factores pueden expresarse en términos monetarios tangibles.

Para finalizar el tema de la ergonomía, se mencionarán los principales tipos de trabajo a que dedican los ingenieros-psicólogos, según la óptica de Chudren (1980).

1.- Determinación de tiempos y movimientos. Se refiere primordialmente al desempeño incrementado mediante la medición y la minimización del tiempo que se lleva al realizar varias operaciones (movimientos). Los lineamientos fundamentales sugieren que debe haber un método de trabajo mejor que otro. El especialista en estudio de tiempos y movimientos, debe tener amplio conocimiento de la conducta humana y ser diestro en el ámbito de la comunicación. La industria, los negocios y el gobierno convienen en que para acrecentar la productividad es menester aplicar de continuo los principios de los métodos, estándares y salarios. Sólo así se logrará el mayor rendimiento en el sistema hombre-máquina.

2.- Análisis de trabajos. Intenta establecer una clasificación o taxonomía de las diferentes tareas y puestos de trabajo. Asimismo, se aboca a estudiar la duración de la jornada y los accidentes.

3.- Implementación de dispositivos de presentación de la información. Se atiende a la inteligibilidad, visibilidad, legibilidad, audibilidad, etc. de los mismos. La meta es facilitar la comprensión rápida, correcta y discriminada, evitando errores y provocando una correcta toma de decisiones. Se ha estudiado la elección de formas, colores, tamaños, contraste, figura-fondo, tipos de letra, códigos, posición y presentación continua e intermitente. Se incluyen los trabajos preferentes a la lectura y comprensión de planos, gráficos, esquemas y tablas, hoy en día tan frecuentes.

4.- Manejo de dispositivos de mando. Mediante éstos, el operador realiza respuestas motoras, a los cuales típicamente se le ha denominado ergonomía de las esferas y botones de mando. Se incluyen consideraciones sobre, la elección del tipo más idóneo: botones agrupados en teclados, palancas, pedales, volantes, etc. su forma y dimensiones, el material con que se construye, la distancia entre unos y otros y con el respecto al hombre que los maneja: así como la fuerza que se requiera para manipularlos. Se estudia también el papel de las sensaciones visuales y táctiles.

5.- Estudios de los factores de salida o ejecución (output). Aunque en este campo, la mayor parte depende de los operadores, debe tenerse en cuenta un diseño adecuado de las máquinas. Los errores de salida pueden catalogarse como: errores de confusión o sustitución, de adaptación, de olvido, de inversión, de distracción y de incapacidad (Niebel, 1980).

6.- Construcción de nuevos instrumentos y equipos de producción. El diseño de estos debe estar adecuado a la anatomía, naturaleza fisiológica y psicológica del hombre.

7.- Estudio de la distribución del trabajo y cargas excesivas.

8.- Acomodación de procesos tecnológicos. Se aplica a determinados grupos de personas que por sus defectos o limitaciones (ancianos, minusválidos, etc.) no pueden trabajar o se les dificulta en condiciones normales. Situaciones de ésta índole requieren incluso modificaciones en cuanto a tiempos, métodos y cargas de trabajo.

9.- Análisis de los sistemas de producción. Tanto los sistemas de información como los de comunicación, coordinación y ejecución deben contemplar en la

mejora de la producción. Se analizan para tal efecto, los trabajos en serie, los horarios, el diseño y posición de los puestos de trabajo.

10.- Control de calidad y aceptación de los productos. Se investiga si la cantidad y calidad de los productos responden a lo esperado por la empresa y los clientes o consumidores.

Con todo esto puede decirse que la aportación actual de la ergonomía supone dos características a saber: La integración de técnicas y la preocupación por tratar con el máximo rigor metodológico los aspectos del conocimiento, con el objeto final de lograr la adaptación armónica del medio ambiente laboral al hombre. Después de haber revisado lo que hace el psicólogo que se especializa en la ergonomía, en el siguiente capítulo veremos los diferentes tipos de empresas.

CAPITULO 3

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y DEL PUESTO.

3.1 CONCEPCION DE EMPRESA.

Para Galindo y García (1992), la empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensará el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios. Al estar formada por hombres, la empresa adquiere la categoría de ente social con características y vida propia, que favorece el progreso humano como finalidad principal, al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes y el influir directamente en el avance económico del medio social en el que actúa.

Al concepto de empresa se le han dado diversos enfoques: económico, jurídico, filosófico, social, etc. En su más simple acepción, significa la acción de emprender una cosa con un riesgo implícito. La empresa según el enfoque administrativo es un grupo social en el que a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Bitell (1984), define a la empresa como un sistema social que adopta una estructura determinada por su interacción dinámica con los sistemas que forman su medio ambiente: clientes, proveedores, competidores, gobierno, etc., en su conjunto la organización empresarial es un sistema de partes interrelacionadas operando unas conjuntamente con otras a fin de cumplir los objetivos del todo y los individuales de los elementos participantes.

Si la empresa puede ser concebida como un sistema total, es útil discernir diversos niveles, como por ejemplo: el sistema de administración que formula objetivos y

controla su realización, el sistema de gestión que transforma los objetivos en directivas y controla el sistema básico que ejecute las operaciones. Además en cada nivel pueden distinguirse varios subsistemas, bien por la función: compras, producción, etc.; o bien por su naturaleza: hombres, máquinas e información.

3.2 ELEMENTOS QUE FORMAN LA EMPRESA.

La empresa esta formada por tres clases de elementos esenciales, según opina Reyes Ponce (1990), a saber:

1.- Bienes materiales

- a) Ante todo integran la empresa sus edificios, las instalaciones hechas o adaptadas a la labor productiva, la maquinaria tiene por objeto multiplicar la capacidad productiva del trabajo humano y los equipos, o sea todos aquellos instrumentos o herramientas que complementan y aplican más a detalle la acción de la maquinaria.
- b) Las materias primas que han de salir transformadas en productos, ejemplo: madera, hierro, resina, etc. las materias auxiliares, es decir aquellas que aunque no forman parte del producto son necesarias para la producción, ejemplo: combustibles, lubricantes, abrasivos, etc. Los productos terminados, aunque normalmente se trata de venderlos cuanto antes; es indiscutible que casi siempre hay imposibilidad y aún conveniencia de no hacerlo, por ejemplo para tener un stock a fin de satisfacer pedidos o para mantenerse en el mercado. Puesto que forman parte del capital deben considerarse parte de la empresa.
- c) Toda empresa necesita cierto efectivo que se requiere para pagos diarios, pagos urgentes, etc. Además la empresa posee como representación del

valor de todos los bienes que antes hemos mencionado, un capital constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

2.- *Hombres.*

Son el elemento eminentemente activo en la empresa y desde luego el de máxima dignidad. Existen ante todo obreros, cuyo trabajo es predominantemente manual: suelen clasificarse en calificados y no calificados, según requieran tener conocimiento o pericias especiales antes de ingresar a su puesto (Davis, 1983).

También existen cuya misión es vigilar el cumplimiento de los planes y órdenes señalados. Su característica es quizá el predominio o igualdad de las funciones técnicas sobre las administrativas.

Los trabajadores técnicos son las personas que basados en un conjunto de reglas o principios, buscan crear nuevos diseños de productos administrativos, métodos, controles, etc.

Los altos ejecutivos son aquellos en quienes predomina la función administrativa sobre la técnica. Los directores tienen como función básica el fijar los grandes objetivos y política, aprobar los planes más generales y revisar los resultados finales.

3.- *Sistemas.*

Son las relaciones estables en que deben coordinarse las diversas cosas, las diversas personas o éstas con aquellas. Puede decirse que son bienes inmateriales de la empresa:

- a) Sistemas de producción tales como formulas, patentes, métodos, etc.
- Sistemas de ventas como el autoservicio, venta a domicilio, a crédito, etc.

Sistemas de finanzas, por ejemplo las distintas combinaciones de capital propio y prestado.

- b) Sistemas de organización y administración referentes a la forma como debe estar estructurada la empresa: separación de funciones, número de niveles jerárquico, grado de centralización, etc.

3.3 OBJETO DE LA EMPRESA

En la práctica, se entiende que el objeto del sistema empresa es desarrollar una actividad que en última instancia consistirá en transformar un trabajo en recursos. Así pues, objeto es la finalidad a la que se encamina la acción; para una compañía su objeto es el desarrollo, fabricación y comercialización del producto sobre el que fundamenta su actividad (Flores, 1996). Por tanto objeto del sistema empresa es el desarrollo de lo que en sentido más amplio se denomina "actividad". Esta actividad es sin embargo de naturaleza muy compleja, ya que debe incluir desde la actividad rectora de la dirección, hasta la ejecución material del trabajo.

3.4 FUNCIONES DE LA EMPRESA

Se considera que a través de los conceptos de calidad y productividad, es posible clasificar simultáneamente lo específico y totalizador de la gestión de cada función. Esto permite la definición de las bases para mejorar la integración de los equipos gerenciales e intervenir en los problemas interfuncionales de la empresa, los cuales constituyen obstáculos a superar por un programa de mejoramiento de la productividad y calidad. Las funciones que tales autores consideran son las siguientes: mercado, mantenimiento, recursos humanos, producción planificación de la producción, control de calidad, higiene y seguridad industrial, ventas, administración y finanzas, suministro e investigación y desarrollo.

3.5 CLASIFICACION DE LA EMPRESA

El avance tecnológico y económico ha generado la existencia de una gran diversidad de empresas, lo cual también tiene que ver con el tipo de administración idóneo para una empresa en particular. Resulta pues imprescindible analizar las diferentes clases de empresas, a lo cual se procede enseguida de acuerdo a lo que propone Galindo y García (1992).

3.6 CLASIFICACION CONFORME A LA ACTIVIDAD O GIRO

Las empresas se dividen de acuerdo a su actividad o giro y son:

Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/ o extracción de materias primas. Estas industrias a su vez susceptibles de clasificarse en: extractivas, manufactureras (productoras de bienes de consumo final y de bienes de producción) y agropecuarias.

Comerciales. Son intermediarias entre el productor y consumidor, su función primordial es la compraventa de productos terminados. Pueden clasificarse en mayoristas, minoristas o detallistas y comisionistas.

Servicio. Son aquellas que dan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se clasifican en: transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos varios (salud, comunicación, energía, y agua), servicios privados (contables, jurídicos, administrativos, ventas, etc.), educación, salubridad, finanzas y seguros (Sikula, 1991).

3.7 CLASIFICACIÓN DE ACUERDO AL ORIGEN DEL CAPITAL.

Dependiendo del origen del capital y del carácter a quienes dirigen sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

Públicas. En este tipo de empresa el capital permanece al estado y generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social. Se subclasifican en: Centralizadas (Secretarías de Estado), desconcentradas (Instituto Nacional de Bellas Artes y Comisión Nacional Bancaria, por ejemplo), descentralizadas, estatales y mixtas o Paraestatales.

Privadas. Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminente lucrativa. A su vez pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales, o bien nacionales y extranjeros. Son transnacionales cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

3.8 CLASIFICACIÓN DE ACUERDO A LA MAGNITUD DE LA EMPRESA

Este es uno de los criterios más utilizados, en el que de acuerdo al tamaño, se establece que la empresa es pequeña, mediana o grande; sin embargo al aplicar este enfoque se tienen algunas dificultades para determinar límites. Para hacer esto, existen varios criterios, de los cuales los más usuales son los siguientes:

Financiero. El tamaño de la empresa se determina con base al monto de su capital. No es posible dar cantidades específicas, pues estas son cambiantes. Se recomienda para determinarlas, investigarlas en las revistas de indicadores económicos vigentes.

Personal ocupado. Este criterio establece que una pequeña empresa, es aquella en la que laboran menos de 250 empleados; una mediana es aquella que tiene entre 250 y 1000 trabajadores y una grande es aquella que se compone de más de 1000 empleados.

Producción. Este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con la cantidad de maquinas instaladas para el proceso de producción; así una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, o sea que su producción es artesanal, aunque puede estar mecanizada; pero de ser así, generalmente la maquinaria es obsoleta y requiere de mucha mano de obra. Una empresa mediana puede estar mecanizada como el caso anterior, pero cuenta con más maquinaria y menos mano de obra. Por último, la gran empresa es la que está altamente mecanizada y/ o sistematizada.

Ventas. Establece el tamaño de la empresa en relación con el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas. Según este criterio una empresa pequeña es cuando sus ventas son locales, mediana cuando son nacionales y grande cubre mercados internacionales.

Criterio de Nacional Financiera. Esta organización posee uno de los criterios más razonables según Galindo y García (1992) para determinar el tamaño de la empresa. Para esta institución, una empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro. La empresa chica es la de menor importancia dentro de su ramo y la mediana es aquella en la que existe una interpolación entre la grande y la pequeña.

3.9 GIRO DE LA EMPRESA EN QUE SE ENFOCA EL PRESENTE TRABAJO.

Retomando la clasificaciones anteriores, se puede decir que dado que se dedica a dar servicio de salud, el Hospital General Regional No. 196, del Instituto mexicano

del Seguro Social está ubicado dentro de las empresas de Servicios ya que dedica al servicio de la comunidad y su fin más que ser lucrativo es de seguridad social.

Conforme al origen de su capital, se trata de una empresa pública con aportaciones de las empresas afiliadas al I.M.S.S. y con aportación del Gobierno, según la cifra de trabajadores que la conforman es una empresa grande.

3.10 FILOSOFIA DE LA EMPRESA

En la filosofía del Hospital, el control es un concepto básico que se define como planear, ejecutar, verificar y tomar acciones correctivas (Werther, 1995). La filosofía implica determinación de metas y objetivos, tiempos y métodos para lograrlos. En la ejecución se realiza el trabajo tomando en cuenta si el personal está capacitado para llevar a cabo su trabajo. En la verificación se da un seguimiento de los procedimientos, y en la fase de ejecución se toman las acciones correctivas para modificarlos y/o mejorarlos.

Calidad es un concepto vital, el cual se define como la satisfacción del usuario: lo que quiere, necesita y espera a un costo competitivo (Jiménez, 1999). La calidad debe darse en todos los niveles de la estructura organizacional, desde el director, hasta el personal de intendencia en las diferentes áreas de incidencia; con lo que adquiere el carácter de calidad integral. Así, la calidad es considerada responsabilidad de todos y cada uno de los que participan en el proceso. Es aquí en donde entran los psicólogos en el logro de esta calidad a través de la capacitación continua.

CAPITULO IV APRENDIZAJE

4.1 LA EXPERIENCIA DEL APRENDIZAJE

El capacitar es un arte, a través de estos dos años de experiencia me he dado cuenta que nosotros como instructores tenemos que adaptarnos al tipo de personal ya sea administrativo, operativo o directivo y a veces se tienen que modificar las técnicas ya planeadas para que se logre el objetivo. Los instructores del Instituto tenemos que ser personas innovadoras, capaces de adaptar una situación didáctica a las expectativas de los participantes. Algo que se percibe es que la teoría no es más que *un plan formulado en la mente; un sistema de reglas, procedimientos y suposiciones que se utilizan para producir un resultado*. Hay que tener siempre listo un plan B en caso de que el plan A falle. Adaptarse a las diferentes situaciones (Honey, 1970).

Aquí en el Instituto aunque la mayoría de los instructores somos psicólogos, también están en este departamento sociólogos, administradores, pedagogos e ingenieros cuando se requiere capacitación técnica con respecto al área operativa. Al hacer los programas de capacitación con los jefes de los servicios la mayoría prefería temas humanísticos ya que dicen que estos temas son muy atractivos y la gente acude con más disposición a los cursos. Se toma en cuenta que las personas tienen prejuicios. Es preciso tener esos prejuicios muy presentes en el momento de formular los programas de capacitación. Por naturaleza, los adultos son conservadores y cautelosos. También llegue a la conclusión de que los empleados deben ser capaces de demostrar que saben y que comprenden lo siguiente:

- Que el aprendizaje ocurre en un sitio de reflexión y acción.
- Que los adultos aprenden mejor cuando toman parte activa de todas las etapas del proceso de aprendizaje (participan).

El aprendizaje es un proceso continuo que dura toda la vida y que constantemente pasa por cuatro etapas, el diagrama siguiente muestra los factores que influyen en el aprendizaje.

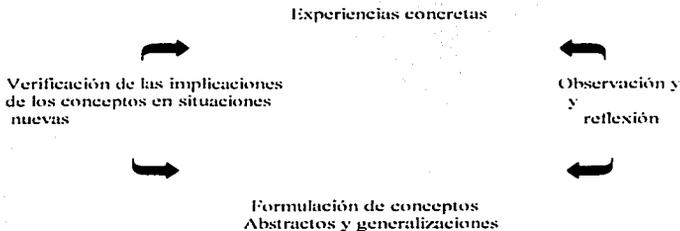


Diagrama No. 1 Etapas del aprendizaje.

4.2 CARACTERÍSTICAS

Experiencia: Con frecuencia una experiencia (conversar, leer, sentir o asumir alguna responsabilidad) nos hace mudar de parecer con respecto de las cosas.

Reflexión: Las experiencias nos pueden hacer reflexionar sobre la posibilidad de hacer cambios; o puede mejorar la manera en que abordamos una situación.

Formulación de teorías: Una vez que hemos considerado la experiencia estamos en condiciones de formular generalizaciones o conclusiones. Y pensar la mejor manera de proseguir.

Verificación: Podemos verificar nuestras propias teorías en la práctica para ver si dan resultados. Si funcionan pasan a ser parte de nuestros conocimientos y habilidades. Y si no, o bien las modificamos o bien las descartamos (Pike, 1970).

4.3 ETAPAS DEL APRENDIZAJE

El proceso de aprendizaje consta de cuatro etapas:

- 1.- La persona debe sentir que le falta algo que necesita (conocimientos, habilidades, hábitos o la capacidad de regularse a sí misma.
- 2.- La persona debe entender con precisión lo que necesita para satisfacer esa necesidad que siente.
- 3.- La persona debe realmente desear, intelectual y emotivamente, esos conocimientos, habilidades o capacidades, y tomar la decisión de obtenerlos.
- 4.- La persona debe actuar para adquirir esos conocimientos, habilidades, hábitos o capacidades, y debe seguir actuando hasta que alcance su meta.

4.4 TIPOS DE PARTICIPANTES EN LOS CURSOS

Existen cuatro tipos de participantes en los cursos:

- a) Participantes activistas: aprenden mejor del contacto constante con las nuevas experiencias. Les gusta enfrascarse en nuevas experiencias y todo lo nuevo les llena de entusiasmo.

- b) Participantes reflexivos: aprenden mejor cuando con actividades que les dan tiempo y espacio para ponderar sus experiencias y asimilar la información antes de tomar una decisión. Dedicar mucho tiempo a la observación.
- c) Participantes teóricos: aprenden mejor de actividades que les permiten utilizar el pensamiento lógico .
- d) Participantes pragmáticos: aprenden mejor de actividades de claro valor práctico; y que su resultado sea inmediato.

No hay estilos "buenos" ni "malos". Saber cuáles son los estilos de sus estudiantes le permite adaptar la capacitación de acuerdo con sus preferencias.

4.5 FACTORES EXTERNOS DE LA CAPACITACIÓN

Se deben de tener presentes las siguientes consideraciones relativas a los participantes:

Tiempo: Los adultos tienen muchas responsabilidades y disponen de menos tiempo libre para aprender. El tiempo que dediquen a aprender debe verse como una inversión valiosa.

Relación entre el estudiante y el instructor: Un buen instructor coopera con sus estudiantes. Los participantes ven en el instructor a un recurso al que pueden acudir en busca de información u orientación.

Aplicación inmediata: Los participantes están más dispuestos a aprender cuando ven que lo que aprenden es importante.

Material ameno: Aprenden mejor cuando el material se presenta en un lenguaje fácil de entender, sin formulismos.

Lapso de atención: Tienen un lapso de atención que no pasa de 30 minutos, después se les tendrán que dar otras actividades más prácticas.

Compañeros: Los participantes no dejan de sentir la influencia de sus compañeros

Educación: El personal cuenta con un rico caudal de experiencias.

Prejuicios: Los participantes tiene prejuicios. El buen instructor trata de eliminar sus propios prejuicios y reducir los de sus estudiantes. Evite hacer comentarios racistas, políticos y sexistas. Que su meta sea siempre aumentar la autoestima de los demás.

Buen humor: El personal aprende más en situaciones agradables. El buen humor ayuda a prender, tener presente que el buen humor varía según la cultura.

Temor del cambio: Por naturaleza los participantes son conservadores y cautelosos. Tratarán naturalmente de defender sus opiniones. Pocos están dispuestos a admitir que lo que han venido haciendo no está bien o pudo hacerse mejor.

Riesgos: El aprendizaje supone riesgos. ¿por qué descartar un comportamiento que nos permite lidiar bastante bien con la vida y reemplazarlo con algo que es imprevisible e incontrolable?.

Experiencia: La experiencia de los participantes matiza todo nuevo concepto que se les presente. Ya hicimos la prueba antes y no dio resultado. ¿Qué te hace pensar que vas a lograr algo que tantos otros al fracasado?.

Dolor y placer: La gente actúa tratando de evitar el dolor y experimentar el placer. Pero no puede suponer que lo que a usted le da dolor o placer tenga el mismo efecto en los demás.

Capacidad de aprender: La disposición que el personal tenga para aprender, debe descubrir los incentivos que los atraigan al curso.

Pérdida de la curiosidad: Los niños son naturalmente curiosos y tienen un gran deseo de aprender. Es una cualidad que tienden a perder paulatinamente con la edad. Pero en un ambiente apropiado, con los incentivos debidos, los participantes pueden sentir el gozo de descubrir lo nuevo (Fripp, 1971).

4.6 EXPECTATIVAS DE LA CONDUCTA HUMANA

Las expectativas son el motor que impulsa el comportamiento humano. Como seres humanos, esperamos conseguir, adquirir, lograr, superar o eliminar ciertas cosas. Esperamos alabanza cuando hemos actuado bien, reconocimiento por nuestro trabajo, castigo cuando hemos actuado mal. Esperamos que se nos recompense por nuestros esfuerzos, y que se nos reconozcan nuestros conocimientos.

Algunas de esas expectativas pueden considerarse necesidades por que son esenciales. Otras son deseos, y muchas veces no son fundamentales.

También abrigamos temores, por que esperamos que ciertas cosas nos roben el sosiego. Cuando nuestros temores se hacen realidad les damos el nombre de amenazas. Tememos que otras personas amenacen nuestro éxito o nuestros bienes.

Estas cuatro clases de reacciones pueden agruparse en una sola categoría conceptual, la de las aspiraciones. Nos esforzamos por satisfacer nuestras

necesidades, lograr nuestros deseos, hacer frente a nuestros temores y controlar las amenazas.

Los participantes aprenden más rápidamente cuando los instructores se valen de algunas de estas cuatro modalidades de comportamiento como motivación para lograr esas habilidades y modificar la conducta a fin de hacer una o varias de esas aspiraciones.

Las personas aprenden mejor y modifican su comportamiento más eficazmente si escogen lo que van a aprender (Fripp, 1971).

4.7 NECESIDADES Y DESEOS

Los participantes poseen niveles de expectativa que rigen todos los aspectos de su conducta. Primeramente, expresan la voluntad de alcanzar deseos. En segundo lugar, sienten el premio aún más fundamental de satisfacer necesidades.

El personal también quiere superar temores, especialmente los que una y otra vez han entorpecido la satisfacción de sus necesidades y deseos. Por último, también tienen que hacer frente a amenazas, reales o imaginarias.

Estos cuatro elementos del comportamiento humano pueden clasificarse como aspiraciones o metas personales. Los seres humanos tenemos razones para hacer los que hacemos. Estas razones se fundamentan en nuestra experiencia y en nuestro medio ambiente. Distintos móviles hacen que distintas personas hagan las mismas cosas. Los mismo móviles pueden llevar a distintas personas a hacer cosas distintas.

Cada cual actúa por sus propias razones, que pudieran no ser las mismas que las nuestras. Estas razones pueden tener hondas raíces afectivas y pudieran no ser

apreciables a simple vista. Actuamos como actuamos por que así hemos decidido hacerlo. Hacemos los que hacemos por que creemos que nuestros actos van a redundar en provecho propio. Deseamos ciertas cosas que nos motivan a tomar medidas para alcanzarlas. Para lograr nuestros propósitos tenemos que aprender ciertas cosas.

El personal necesita de motivación para actuar, ya que la motivación es un proceso de toma de decisiones en que la persona escoge los resultados que desea y pone en marcha el comportamiento necesario para lograrlos.

Uno de los móviles de los seres humanos en el plano más fundamental es evitar el dolor y recibir placer, estos a su vez, pueden subdividirse en otros cuatro: Necesidades, deseos, temores y amenazas. Estos cuatro integran nuestras expectativas.

1.- Las necesidades constituyen los móviles más elementales del comportamiento humano. No podemos pasarlas por alto. Para sobrevivir necesitamos comida, agua, dormir, etc. Hay innumerables maneras de satisfacer estas necesidades. Y una vez que una necesidad ha quedado satisfecha, su fuerza de motivación desaparece.

2.- Los deseos no son tan esenciales como las necesidades, pero son, no obstante ello, móviles muy poderosos que imparten rumbo y energía a la vida.

Buena parte de nuestro comportamiento es típico de la sociedad en que hemos nacido. Nuestra sociedad - nuestra cultura - influyen en nuestros motivos a través de nuestros valores, ideales, normas y patrones de conducta de otras personas. Por ejemplo: necesitamos comer para vivir. Pero si hemos acabado de comer, el hambre deja de motivar nuestra conducta (Werther y Davis, 1995). Comer y beber ciertas cosas, sin embargo nos da placer. Algunas personas pudieran sentirse motivadas a lograr ese placer por distintos medios, tales como prefiriendo ciertas

comidas (langosta, caviar) o comiendo con amigos, cosas que quieren hacer pero que no tienen que hacer para sobrevivir.

3.- Los **temores** nos pueden llevar a hacer algo o a evitar hacerlo.

4.- Las **amenazas** son fuerzas externas que actúan sobre nosotros. Veamos un ejemplo de la diferencia entre temores y amenazas. Uno siente temor cuando está en la playa y no quiere subir a un bote por que no sabe nadar. Cuando un barco naufraga y no sabe nadar, uno se siente amenazado por las circunstancias.

En nuestra condición de instructores, debemos tratar de ayudar a los demás a:

- a) Satisfacer sus propias necesidades.
- b) Lograr sus deseos.
- c) Dominar sus temores.
- d) Hacer frente a sus amenazas.

Hay muchas teorías de motivación pero una de las más conocidas es el modelo de Maslow . El psicólogo norteamericano Abraham Maslow arguye que los seres humanos tienen siete necesidades innatas. Coloca cinco de ellas en una jerarquía flexible:

- I. Autorrealización** : La necesidad de desarrollar nuestras capacidades al máximo de sus posibilidades.
- II. Estima** : La necesidad de tener confianza, independencia, prestigio, alto concepto de sí mismo basado en el respeto y el reconocimiento de los demás.
- III. Necesidades afectivas y sociales** : La necesidad de pertenecer, de tener relaciones.
- IV. Seguridad** : La necesidad de amparo y protección.
- V. Necesidades fisiológicas** : Las necesidades básicas para sobrevivir: comida, sueño.

Las dos primeras categorías de necesidades, fisiológicas y de seguridad, son esenciales para la vida humana. Maslow añade otras dos categorías de necesidades a estas cinco primeras:

VI. La necesidad de **conocer y entender el medio** que nos rodea, de adquirir y sistematizar conocimientos; la necesidad de **curiosear, aprender, filosofar, experimentar y explorar.**

VII. La necesidad de tener **libertad** para investigar y expresarse, y de contar con condiciones sociales que permitan la libre expresión y promuevan la justicia, la equidad y la honradez.

Según Maslow, estas dos últimas categorías de necesidades, la necesidad de libertad, de investigación y de expresión, y la necesidad de saber y entender, son requisitos esenciales para satisfacción de las otras cinco. De acuerdo a su teoría las primeras cinco están organizadas en una jerarquía flexible y poseen las propiedades siguientes:

1.- Una necesidad no surte efecto como móvil del comportamiento hasta que las que la preceden en la jerarquía hayan quedado más o menos satisfechas. El hombre que se está ahogando no se preocupa de lo que va a comer mañana.

2.- Las necesidades satisfechas pierden su poder de motivación. La persona que está bien alimentada, que tiene vivienda, deja de preocuparse por la casa y la comida, y dedica su atención a otros asuntos. Pero si llegara a perder esta seguridad, ambas necesidades volvería a ocupar una posición dominante.

3.- La insatisfacción de estas necesidades tiene efectos negativos en el estado de ánimo.

4.- Los seres humanos sentimos el deseo innato de ascender la pirámide de la jerarquía de necesidades.

5.- La experiencia de la autorrealización estimula el deseo de repetirla. Es una necesidad que no puede satisfacerse de la misma manera que las demás.

Todos nos desplazamos continuamente hacia arriba y hacia debajo de la pirámide, de acuerdo con las circunstancias (Scanell,1978) . El cambio es un elemento constante en la vida. Nuestras expectativas, también cambian. La satisfacción de nuevas expectativas exige que adquiramos nuevos conocimientos, habilidades y actitudes. Para ello, tenemos que estar dispuestos a aprender toda la vida.

CAPITULO 5
HOSPITAL GENERAL REGIONAL No. 196

5.1 ANTECEDENTES

La historia del Instituto Mexicano del Seguro Social comienza en el año de 1934, y después de 45 años de la creación del Instituto se inaugura el Hospital General Regional No. 196. A lo largo de todos estos años se han ido abriendo muchas otras unidades en todo el país, este proceso ha sido un proceso paulatino de acuerdo a las necesidades del I.M.S.S., y del crecimiento de la población .

El objetivo de este Hospital es dar un buen servicio al público derechohabiente con un trato humanitario, así como crear una fuente de trabajo fundamentada en el respeto humano, en donde su personal se desarrolle integralmente para que se sienta satisfecho y orgulloso de pertenecer a ella.

Esta institución de salud es una empresa de servicios. Es una empresa grande ya que cuenta con 1159 trabajadores de base, 67 de confianza y 85 eventuales. El HOSPITAL GENERAL REGIONAL No. 196 "FIDEL VELÁZQUEZ SÁNCHEZ", inició su construcción en el año de 1987 y fue inaugurado el 26 de marzo de 1998.

Inicialmente se consideraron 144 camas sensibles y posteriormente se agregaron 39 camas para un total de 183. Fue concebido como Hospital General de Zona, sin embargo el rápido crecimiento de la población usuaria y el incremento de la demanda de atención de diversas especialidades dio origen al cambio a "Hospital Regional", en la áreas de Cardiología, Neurología, Cuidados Intensivos, Medicina Física y Rehabilitación, Cuidados Intensivos Neonatales, Hemodiálisis y Oftalmología (retina).

5.2 ASPECTOS LEGALES DE LA CAPACITACION EN EL INSTITUTO

El artículo 123, "A", Fracción XIII y XXXI de la Carta Magna; la Ley Federal del Trabajo; el Contrato Colectivo del Trabajo y el Reglamento de Capacitación, precisan la obligación de proporcionar al trabajador capacitación y adiestramiento (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1996).

Para cumplir con lo anterior, se ha integrado el Manual de Procedimientos del Sistema Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S. – Capacitación), con el objeto de simplificar y sistematizar las acciones de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los trabajadores, con un sentido dinámico, el cual permite agilizar la modernización del Instituto, dentro de un marco de participación creativa y conciencia de productividad.

El sistema IMSS- Capacitación está diseñado para formar parte del proceso de transformación tecnológica e integral del Instituto, encausador y orientador de las y tipos de capacitación y desarrollo, promover el cambio hacia la mejora continua de los servicios, la modernización y la simplificación administrativa en la ejecución de los planes anuales de capacitación, adiestramiento y desarrollo.

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

El sistema está integrado por tres subsistemas: El apoyo, el de operación de tipos de capacitación y el de control de los cuales están considerados en cada uno de los procedimientos.

Los subsistemas de Apoyo: Consiste en el soporte técnicos y los instrumentos requeridos para la detección de necesidades de capacitación, programación y presupuestación. Es decir, los insumos necesarios del sistema.

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

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

Cuando las cosas no marchan como se desea se culpa al personal operativo, recetándole una capacitación técnica para mejorar sus habilidades en el puesto y un curso de Relaciones Humanas para que se mejoren sus actitudes negativas hacia el trabajo, el escaso nivel de desempeño, fricciones, conflictos sabotaje, incluso el ausentismo, son el reflejo de una organización enferma (Jiménez, 1999) .

Estudios realizados en el Hospital General de Zona "Fidel Velásquez Sánchez" del Instituto Mexicano del Seguro Social, enfatiza que la capacitación al personal es indispensable para el progreso de nuestra Institución y el bienestar de los trabajadores .

La competencia entre individuos, grupos, empresas, incluso entre naciones es cada día más difícil y sólo seguirán adelante aquellos que estén mejor preparados. Las empresas más fuertes de finales de este siglo, basan su competitividad en la capacitación continua e integral de sus trabajadores.

El Instituto Mexicano del seguro Social, contando con el apoyo de su personal en cada una de sus dependencias encaminadas hacia la misma meta de comprender,

mejor la organización como sistema, para prosperar en todos los aspectos para su totalidad. El Hospital con la participación del personal que labora en esta Unidad, así como cada uno de sus integrantes del cuerpo de gobierno, consideran, que la capacitación es el origen de toda Institución de calidad, así mismo se debe implementar no como una estrategia para cumplir objetivos, sino, tiene que ser la columna vertebral de nuestros cambios tan elementales del Instituto Mexicano del Seguro Social.

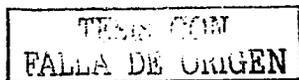
5.3 CAPACITACION DEL PERSONAL

En México la psicología en el área laboral ha tenido un gran desarrollo, en los últimos años los procesos de contratación, administración de personal, análisis de la publicidad y del consumidor así como la capacitación y adiestramiento en el personal.

Desafortunadamente en nuestro país "hasta ahora el sistema educativo no ha tenido la suficiente flexibilidad para responder oportuna y adecuadamente a las cambiantes necesidades de la sociedad y del sistema productivo" (Plan Nacional de Educación, 1982).

Como menciona el plan global de Desarrollo (1980), el proceso de capacitación constituye una de las actividades indispensables para favorecer el desarrollo socioeconómico de México y más específicamente como una herramienta para subsanar la carencia de mano de obra calificada.

Desafortunadamente como menciona Ramírez (1984) *existe una contradicción entre la gran demanda de capacitación en relación a los recursos disponibles para la misma, sobre todo en los planes metodológicos y científico.*



El psicólogo para integrarse a una organización se ve obligado por razones prácticas de aprender y aplicar instrumentos de trabajo de otras profesiones, olvidándose de las propias en vez de buscarles aplicabilidad.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), por su organización requiere de constantes cambios, implicando los principales fenómenos que afectan el entorno del hombre y su productividad en su desempeño laboral. El trabajo dentro del instituto es una constante convivencia, reglamentado, sujeto a cambios y sistemas, ya que mientras más grande es una empresa, más complejos son sus ordenamientos y más precisas y exigentes sus disposiciones.

Por tanto el Instituto Mexicano del Seguro Social, requiere de una actualización y capacitación permanente de sus funcionarios y personal en general; además de los fenómenos interactuantes que se dan en un momento determinado en la vida de la organización (Carpeta del Instructor para el Curso, (1991).

La Dirección General del I.M.S.S., ha establecido como acciones prioritarias para la modernización del Instituto a la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo de todo el personal que lo integra.

Dichas acciones tienen el propósito de promover la superación personal, la actualización de conocimientos y la concientización de la mística de servicio de los trabajadores del Instituto, y específicamente con el personal de base lo hace la comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento para atender las necesidades de los derechohabientes con calidad.

CONCLUSIONES

En conclusión vimos que las funciones del psicólogo en una institución de salud y principalmente dentro del Hospital Regional No. 196, es variada, ya que no solamente se realizan actividades de capacitación al personal sino que también se dan pláticas a pacientes con diabetes y a pacientes con insuficiencia renal. Regularmente se programa al personal para que acuda a cursos de diferentes temas humanísticos como son: comunicación, relaciones humanas, técnicas de relajación, atención y trato al público, tanatología, entre muchos otros temas.

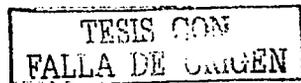
Dichos temas fueron expuestos todos los días con duración de dos horas. En donde al finalizar cada sesión se aclaraban dudas, y regularmente había personal que se quedaba a consejería.

Además de ésta actividad, realice encuestas al personal y entrevistas a los jefes de servicio para saber cuales eran las necesidades a cubrir, siendo esta otra parte de la labor del psicólogo en donde se observa el área de investigación, las actividades fueron:

Detección de necesidades de capacitación (DNC), aplicadas al personal del Hospital (Médicos, enfermeras, intendencia, personal técnico, directivos y administrativos), en donde se adquirieron datos acerca de que cursos de mayor relevancia para hacer la programación.

También se realizaron eventos como fue la entrega de placas a los trabajadores que cumplían 20 años de servicio, jubilaciones, bienvenida al personal de nuevo ingreso, a los estudiantes de medicina y enfermería, se les daba un recorrido por todo el Hospital y se les presentaba a los jefes de servicio.

Estas actividades nos enmarcan que la labor profesional del psicólogo organizacional, sigue siendo muy amplia, y no se muestra un área específica del



trabajo, se muestra a lo largo de este trabajo, que la actividad del psicólogo va en función de las necesidades de los jefes de los servicios, y en función de las necesidades de la institución, de esta manera tenemos entonces que, el psicólogo organizacional, debe de adaptarse tanto al área de trabajo, como a las reglas que plantea la institución.

De todas estas actividades se concluye que el perfil del psicólogo organizacional, se va formando de acuerdo a las necesidades que presenta cada hospital, como se mostró en las actividades del psicólogo dentro de la institución, y a su vez de los conocimientos que tiene y va adquiriendo durante su labor profesional, de esta manera el psicólogo va siendo parte de un todo, ya que su trabajo tanto individual como grupal depende la superación del personal, o bien de la misma institución donde realiza sus actividades, en este caso del Hospital General Regional No. 196.

A pesar de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y práctica laboral detecte que tenía deficiencias, las cuales fui puliendo basándome en los trabajos de los demás psicólogos de la institución, aprendiendo y compartiendo con ellos conocimientos y también solicitando su apoyo dentro de su actividad laboral; realizando estudios extras como cursos de tanatología, curso de estimulación temprana, habilitación de instructores e incluso apoyo de los médicos en cuanto a temas de medicina; para tener y adquirir dichos avances se debe tener siempre en cuenta que son y serán con el fin de una superación personal y profesional.

Otro punto importante es que no debemos creer que al egresar de la carrera, sabemos todo; esto es erróneo, ya que los conocimientos que adquirimos a lo largo de la carrera solo son algunas herramientas que vamos a poder utilizar en el campo laboral, lo cual se debe ir incrementando para el bien del personal, además hay que tener en cuenta que la práctica hace al maestro. Frase tan cierta cuando estamos frente a la práctica laboral.

DISCUSION

Difícil tarea la de presentar y llevar a otros el ser y la esencia de este trabajo que conlleva una serie de esfuerzos que finalmente apuntan al objetivo trazado, de concluir una etapa más de la vida.

La experiencia de dar capacitación en el Hospital ha sido muy gratificante, al hacer la revisión teórica me doy cuenta de que no se compara con la realidad; en la teoría todo es muy técnico y en la práctica es bastante enriquecedor, e interesante.

Yo tengo la fortuna de trabajar dentro del I.M.S.S. y me han dejado mucha libertad en la elección de temas y regularmente al hacer la detección de necesidades con cuestionarios aplicados directamente a los trabajadores del Hospital, y con entrevistas a los jefes de los departamentos, me di cuenta de que los temas humanísticos son los que más llaman la atención al personal y estos acudían con entusiasmo e interés al curso.

La gente requiere ser escuchada, quiere ser reconocida en su trabajo, en varias ocasiones después de dar cursos, al final se quedaba el personal, a tratar asuntos muy particulares y fungía como consejera, con esto yo creo que el objetivo se lograba más allá de lo planteado.

El fin del psicólogo es sensibilizar antes de que se aprendan los temas, se pretende hacer que reflexionen y esto los hiciera caer a la cuenta de la importancia del cambio.

Por otro lado se puede mencionar que la dirección y el aprendizaje siempre van dirigidos a mejorar el trabajo y los procesos laborales, por que cuando un individuo

puede responder rápida y eficazmente a cambios que no se pueden controlar se da así una mejor adaptación laboral y se logran los objetivos planteados.

Al proponer los temas con los jefes, ellos dicen que el empleado no iba a hablar de sus cosas o de su vida personal, pero yo logré y demostré que si tu le hablas a los trabajadores de las personas importantes para ellos (hijos, esposos, papás, familia en general), se interesan y participan, y al final se aterriza en temas de importancia para el trabajo.

En este tiempo se realizaron cosas que quizá no sean de psicología, pero el psicólogo tienen que adaptarse a las necesidades exigidas en el Hospital, como es organizar eventos; algunos de estos eventos es la entrega de placas de 20 años de servicios en el I.M.S.S., dar cursos a la gente que se va a jubilar, trabajar con pacientes diabéticos o con pacientes con insuficiencia renal, darles la bienvenida a estudiantes de medicina, de enfermería y al personal en general, llevarlos a recorridos por el Hospital para que conozcan los servicios y los jefes de los departamentos, entre otras actividades; y la mayoría de los jefes y directivos pretenden que el psicólogo sea sociable, sea un guía, profesor, instructor o sea el que lleve las relaciones públicas del Hospital. También hubo ocasiones en que solicitan a través de un documento que acudas a otras unidades que también pertenecen al I.M.S.S. como son los Centros de Seguridad Social a realizar diferentes eventos.

Finalmente la capacitación y la actualización profesional involucran las diversas actividades académicas, laborales que permitan garantizar que los conocimientos y actitudes adquiridos por una persona conserven así su continuidad y vigencia.

REFERENCIAS

- Audirac, C De León, E., Domínguez, G. y López, G. (1994). ABC del Desarrollo Organizacional. México. Trillas.
- Birell, L. R y Craig, L. (1984). Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal. Capacitación México. Diana.
- Blum, M. y Naylor, J. (1985). Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales México Trillas
- Carpeta del Instructor. Instituto Mexicano del Seguro Social. (1991).
- Chiavenato, I. (1988). Administración de Recursos Humanos. Capacitación del Personal México Mc Graw Hill.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (1996). México. Alco.
- Contrato Colectivo del Trabajo. Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (1995)
- Craig, R. (1975) Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal, México. Diana
- Chrudon, H y Sherman Jr., A. (1980). Administración de personal. México. Continental
- Davis, K. (1983) El comportamiento humano en el Trabajo. México. Mc Graw Hill
- Dunnette, M. y Kirchner, W. (1986). Psicología Industrial. México, Trillas.
- Flores, R. J. (1996) Revista: Adminstrate Hoy Núm.23. Porque invertir en capacitación. México. Grupo Gasca.
- Fripp, J. (1971) Learning Trough Simulations. ISBN 0-07. Estados Unidos. Mc Graw Hill Training series.
- Fuentes, O. A. (1996). El profesional que labora en la dirección de la capacitación como agente de cambio. México.
- Galindo, M. y García, M. (1992). Fundamentos de Administración. México. Trillas
- Honey, P. (1970) The Manual of learning styles. Vol 2 ISBN 0-950-7 Estados Unidos

- Jiménez, J. D. (1999) Manual del Diagnóstico Situacional del Hospital General Regional No. 196.
- Juárez, S. S. (1996) Revista Administrate hoy, núm. 21. Rentabilidad de la capacitación del personal. México: Grupo Gasca.
- Jun, J. y Storn W. (1980). Las organizaciones del mañana. Desafíos y Estrategias. México: Trillas.
- León, B. (1985) Organizaciones y administración. Un enfoque de capacitación. Colombia: Norma.
- Ley Federal del Trabajo. (1994). Artículo 123, "A" Fracción XIII y XXXI. México: Alco.
- Manual de Enseñanza e Investigación del Hospital General de Zona No. 196, (1989).
- Martínez, S. (1979). Plan y Programas de Capacitación y Adiestramiento. Ejecución de la Capacitación. México: Editorial Cía.
- Mendoza, N. (1991). La Capacitación Práctica en las Organizaciones. Métodos y Técnicas. México: Trillas.
- Mercado, R. (1991) Calidad Integral Empresarial e Institucional. La Capacitación como parte de la Calidad. México: Limusa.
- Morales, (1995). Revista Administrate hoy Num. 7. La Capacitación de Supervisores. México: Grupo Gasca.
- Niebel, B. (1980) Ingeniería Industrial. Métodos, tiempos y movimientos, México: Alfaomega.
- Organización Internacional del trabajo. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1984).
- Pinto, V. (1990) Proceso de la capacitación. México: Diana.
- Pike, R. (1970). Revista: Creative Training Techniques Handbook, Lakewood books. ISBN 0-943. Estados Unidos.
- Procedimientos Generales Para la Capacitación y Desarrollo de recursos humanos. Petróleos Mexicanos (1995).

- Ramírez, C. (1996). Vicios y Virtudes de la Capacitación. México. Pac
- Reyes, P. (1990). Administración de Empresas. Teoría y Practica. Primera parte. México. Limusa.
- Ríos, S. y Paniagua, A. (1985). Orígenes y Perspectivas de la Administración. México. Trillas.
- Rodríguez, E. y Ramírez, B. (1991). Administración de la Capacitación. México. Mc. Graw Hill.
- Scanell, E. (1978). Revista Games Thainers Play. Vol 1. Estados Unidos. JCI
- Sikula, A. (1991). Administración de Recursos Humanos en Empresas. México. Limusa.
- Siliceo, A. (1985). Capacitación y Desarrollo de Personal. México. Limusa.
- Siegel, P. y Lane, P. (1981). Psicología en las Organizaciones Industriales. México. Continental.
- Smith, H. y Wakeley, J. (1982). Psicología de la Conducta Industrial. México. Mc Graw- Hill.
- Suárez, D. (1983). Hombres y Empresas. Una visión psicosociológica de la administración. México. Trillas.
- Tena, M. (1981). Aspectos Prácticos de la Capacitación y Adiestramiento. México. Fondo Editorial Coparmex.
- Werther, Jr. y Davis, K. (1995). Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Mac Graw Hill.

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INDICE DE ANEXOS

Glosario.....	67
Hoja de registro de participantes de los cursos.....	70
Organigrama de los servicios en el Hospital.....	71
Hoja de evaluación que llenaban los participantes y opinaban acerca de los temas y de los instructores.....	72
Hoja de comentarios generales del curso.....	73
Programa de trabajo.....	74
Temas que se impartieron al personal del Hospital	75
Reporte de trabajo en los centros de Seguridad Social.....	76
Oficio de envío para dar cursos en otras dependencias del Seguro Social.....	77

GLOSARIO

A continuación se enlistan algunas definiciones conceptuales que tienen el objeto de clarificar conceptos importantes

Adiestramiento.- Mejorar las habilidades y las actitudes, pero sin proporcionar teoría. Es la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo físico. El adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de maquinaria y equipos.

Aprendizaje.- Proceso permanente basado en la práctica y que necesariamente se refleja en un cambio de conducta nacido de la experiencia.

Capacitación.- Su significado incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimiento, sobre técnicas, sistemas, métodos y procedimientos con fundamentos teóricos. Se mejoran las actitudes, aptitudes, destrezas y habilidades, pero privilegiando lo técnico.

La capacitación se imparte a obreros, empleados, funcionarios ejecutivos en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual muy importante.

Capacitación horizontal.- Conocimiento de otras áreas diferentes al puesto actual y la actividad propia; incluso para cambios de actividad.

Capacitación vertical hacia abajo.- Conocimiento y dominio del trabajo en el puesto actual. Actualización y reciclaje al mismo nivel del puesto.

Capacitación vertical hacia arriba.- Conocimiento y evolución dentro de la línea natural de la actividad propia. Aprendizaje en el puesto a nivel superior.

Cursos.- Es un conjunto de enseñanza-aprendizaje que contiene: objetivos, temas, lecciones, lecturas, ejercicios de aplicación, modelos de prueba, normas de examen y escala de evaluación, guías de lectura y estudio, documentos gráficos y materiales audiovisuales.

Para la función de educación se utiliza indistintamente los términos de entrenamiento, formación y capacitación.

Desarrollo.- Es el proceso integral del hombre, y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo del personal, incluyendo a aquellos que tienen alta jerarquía en la organización de la empresa.

Educación.- Es un proceso de dentro hacia fuera en el desarrollo de una persona bajo el influjo y ayuda de otras. Acción y efecto de educar. Puede ser natural (influencia del medio), intencional (de padres a hijos) e inducida y sistemática (del profesor a la escuela).

Evaluación.- Es la acción de medir los cambios de conducta que se han producido en los participantes.

Valoración de los rendimientos enseñanza-aprendizaje. La evaluación se efectúa a las áreas que son: (saber que), habilidades (saber como), y actitudes (saber por que y para que).

La evaluación puede ser objetiva a través de mediciones escritas comparativas a través de opiniones y apreciaciones personales.

Plan.- Es un conjunto de consideraciones, disposiciones, criterios y fijaciones conceptuales al tema, determinación de políticas y bases de operación, que incluyen una ordenación de actividades que contempla una visión general de programas, cursos, seminarios y eventos de capacitación y adiestramiento con el prefijado objetivo de lograr desarrollo del personal que agrupa la empresa para aumentar sus rendimientos y productividad.

Programa.- Es un conjunto de cursos y eventos con formación sistemáticamente organizada y analizada en duración, tiempo, lugar, recursos y medios utilizados, para propiciar condiciones favorables del aprendizaje, verificando el avance de conocimientos y habilidades.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 DIRECCION REGIONAL LA PAZ
 DELEGACION ESTADO DE MEXICO ORIENTE
 JEFATURA DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES
 DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES
 OFICINA DE ATENCION A PENSIONADOS Y JUBILADOS

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

CEDULA DE EVALUACION AL CURSO PREJUBILATORIO

NOMBRE: _____

FECHA: _____

NOS INTERESA CONOCER SU OPINION EN CUANTO AL DESARROLLO Y CONTENIDO DEL CURSO. LE SOLICITAMOS MARQUE CON UNA (x) EL RESULTADO SEGUN CONSIDERE CADA UNO DE LOS CONCEPTOS SEÑALADOS.

CONCEPTO	BUENO	REGULAR	MALO
CONTENIDO DEL PROGRAMA			
DURACION DEL CURSO			
RESPONDE A SUS NECESIDADES DE ORIENTACION			
EL AULA DONDE SE LLEVO A CABO EL CURSO FUE			

72

A CONTINUACION EVALUE LA EXPOSICION DE CADA UNO DE LOS PONENTES EN UN RANGO DE: 10 (MUY BIEN), 8 (BIEN) Y 6 (REGULAR)

TEMA	NOMBRE DEL EXPOSITOR	HABILIDAD PARA TRANSMITIR CONOCIMIENTOS	CALIDAD DE LA EXPOSICION	CONOCIMIENTO DEL TEMA	ACLARACION DE DUDAS

SECRETARIA DE SALUD

ANEXO 6 HOJA DE PROGRAMACIÓN DE TRABAJO, DE LOS DÍAS A LOS
CORRESPONDIENTES, Y LA META DEL PROGRAMA DE

PROGRAMA DE TRABAJO

RESPONSABLE: PSICOLOGA MARÍA TERESA ANDRADE TOVAR

CURSOS A IMPARTIR AL PERSONAL MULTIDISCIPLINARIO

- 1.- Sensibilización
- 2.- Integración grupal
- 3.- Manejo del estrés
- 4.- Atención y trato al público
- 5.- Técnicas de relajación

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PSICÓLOGA MARIA TERESA ANDRADE TOVAR

C U R S O S

- 1.- Atención y trato al público
- 2.- Integración a la misión Institucional
- 3.- Salud mental
- 4.- Dinámicas grupales
- 5.- Integración grupal
- 6.- Mensajes educativos en el niño
- 7.- Técnicas de Relajación
- 8.- Tanatología (tratado de la muerte)
- 9.- Autoestima
- 10.- Personalidad y motivación
- 11.- Comunicación
- 12.- Plameación de vida y trabajo en las Instituciones
- 13.- Creatividad
- 14.- Relaciones Humanas
- 15.- Compromiso con el cambio
- 16.- Desarrollo humano
- 17.- Trabajo en equipo
- 18.- Intelectencia emocional
- 19.- Técnicas de Gestal

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

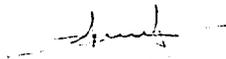
CENTRO DE SEGURIDAD SOCIAL NEZAHUALCOYOTL

El curso fue muy satisfactorio, desde el primer día hubo una participación constante, y realmente se llevo a cabo la sensibilización. Algo que propició la confianza fue que cuando llegue al centro el administrador me presento al personal y me llevo a conocer todas las aulas, el personal externo sus dudas y les dije los temas a tratar en el curso. Asistió la mayoría del personal algunos se ausentaron del centro y no fueron ya que tenían otras actividades programadas pero iban a avisarme el motivo de su inasistencia.

El lugar fue muy propicio para realizar las técnicas de relajación acordamos con los participantes el día que no hubiera tantas actividades y ruido, hubo comentarios muy satisfactorios de las técnicas, así como también respeto entre compañeros por sus opiniones expresadas.

Hubo compañerismo, se genero un ambiente muy emotivo y en lo personal pienzo que se lograron los objetivos, y se dieron alternativas para mejorar en todas las áreas (familiar, laboral y personal.)

RESPONSABLE: PSICOLOGA MARÍA TERESA ANDRADE TOVAR



O. 14
ENTERADA
[Handwritten signature]
4 516 01

TESIS CON
FALTA DE ORIGEN

ANEXO B OFICIO DE CIVIC A LAS UNIDADES



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DELEGACION ESTADO DE MEXICO ORIENTE
JEFATURA DE PRESTACIONES ECONOMICAS Y SOCIALES
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES
OFICINA DE BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO CULTURAL**

24 de enero del 2002

Oficio1526113100 083

**C. TOMAS MANNING MELO
DIRECTOR DEL CENTRO DE SEGURIDAD
SOCIAL SAN RAFAEL
P R E S E N T E**

El Departamento de Prestaciones Sociales dentro del programa de capacitación tiene como objetivo impartir a los trabajadores de las unidades operativas temas que permitan una integración grupal con una perspectiva de compromiso, rendimiento y desempeño laboral.

Por tal motivo le envío a la Psicóloga María Teresa Andrade Lovat, para que le de las facilidades necesarias para impartir dichos temas del 01 al 08 de febrero del presente, con los siguientes horarios de 10:00 a 12:00 y de 16:00 a 18:00 hrs, se anexa programa de trabajo.

Asimismo le solicito que asista todo el personal bajo su responsabilidad para cumplir con dicho objetivo.

Con un afectuoso saludo,

Atentamente
"Seguridad y Solidaridad Social"

DRA. SILVIA BECERRIL ABASCAL
Jefe del Departamento

Con copia

COPIA AL DIRECTOR GENERAL DE LA OFICINA AL SEGURO SOCIAL PENSIONADOS Y JUBILADOS

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

77