



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ZARAGOZA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

**APROXIMACIÓN TEÓRICA AL ACTO DE
CAPACITACIÓN DESDE LA PSICOLOGÍA**

**TESINA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
PRESENTA:**

ANDRÉS DÍAZ SALDIVAR

JURADO DE EXAMEN

**TUTOR:
DR. SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN**

**COMITÉ:
MTRA. MA DEL REFUGIO CUEVAS MARTÍNEZ
MTRO. SERGIO RODRÍGUEZ ARRIETA
LIC. JORGE SANDOVAL OCAÑA
DRA. FABIOLA ITZEL VILLA GEORGE**



MÉXICO, D. F.

SEPTIEMBRE 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MODO DE ORACIÓN

(Dirigido a la Fuerza Creadora, padres, hermano, familia en general, amistades, maestros y, a mí mismo)

Gracias...

Por ser incondicionales, por compartir conmigo las alegrías que me impulsan, apoyarme en mis momentos de tristeza, porque siempre han creído en mí y en mi capacidad para llegar a las metas que me propongo, por las experiencias y enseñanzas a lo largo de lo que llevo de vida.

Perdón...

Por mi falta de concentración y de disciplina, por la arrogancia de pretender tener siempre la razón, por lastimarlos aunque no fuera mi deseo con palabras o silencio, con actos u omisiones y porque mi imperfección puede explicar pero jamás justificar una grosería aunque surgiese sin intención.

Ofrezco...

Jamás rendirme, aprovechar todas mis capacidades y hacer del crecimiento un hábito en lo personal y en lo profesional, que a final de cuenta es lo mismo, pues soy el mismo individuo, les prometo morir en la lucha para que este mundo sea un lugar mejor, lucha que se verá traducida en acciones concretas.

Pido...

No dejen de creer en mí, aunque en el momento no me agrade, señálenme en dónde corregir que tendré oídos para escuchar y lo más importante: por favor, sigan adelante, motívenme con su ejemplo, con su dedicación, crean en ustedes mismos, luchen por sus sueños y todos juntos llegaremos cada quien al suyo.

Andrés DiSa
24-sep-14

CONTENIDO

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO 1: PSICOLOGÍA.....	4
Definición	4
Áreas de la psicología.....	5
<i>Epistemología Psicológica</i>	7
<i>Psicología Clínica</i>	8
<i>Psicología Social</i>	8
<i>Psicología Educativa</i>	9
<i>Psicología Industrial</i>	15
CAPÍTULO 2. PROCESO ADMINISTRATIVO DE CAPACITACIÓN.....	20
Definición	20
Importancia.....	21
Etapas	22
<i>Planeación</i>	23
<i>Programación</i>	24
<i>Ejecución</i>	25
<i>Evaluación</i>	26
CAPÍTULO 3. LA PSICOLOGÍA EN LA CAPACITACIÓN	28
Área Educativa.....	28
<i>Aprendizaje en los adultos</i>	29
<i>Educación Continua</i>	30
Área Industrial	32
<i>Cambio organizacional</i>	33
<i>Educación en la empresa</i>	34
Otras áreas de la Psicología en la Capacitación.....	35
<i>Importancia de la investigación</i>	35
<i>Área Clínica</i>	36
<i>Área Social</i>	37
DISCUSIÓN.....	39
CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS	49

RESUMEN

La Psicología como ciencia que estudia el comportamiento y la mente humana, ofrece diferentes perspectivas ante un fenómeno. Este trabajo inicia mencionando la importancia de la Epistemología como un área global, en la cual se establecen los marcos metodológicos que le dan sustento científico a las cuatro áreas psicológicas: Clínica, Social, Educativa e Industrial. El objetivo de esta investigación es describir el papel de los principales conceptos de cada una de las cuatro áreas de la Psicología, en el acto de Capacitación dentro y fuera de las organizaciones. Con tal propósito se realizó una revisión documental desde diferentes disciplinas, además de la Psicología, que estuviesen involucradas en la Capacitación: andragogía, pedagogía, economía y administración, extrayendo de estas referencias, aquellos planteamientos que pudieran ser descritos desde los conceptos de las áreas psicológicas. De acuerdo con cada área se encontró lo siguiente: Educativa, el Aprendizaje y el Desarrollo Humano son procesos constantes en la vida del ser humano; Industrial, dentro de una Organización, es de suma importancia la sensibilización a los procesos de Cambio; Clínica, el formarse laboralmente debe incluir la estabilidad emocional de la persona; Social, las habilidades de relaciones humanas son determinantes en un ambiente óptimo de crecimiento laboral.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es notoria la participación de la Psicología más allá del aspecto clínico y de investigación, muestra de esto es la aplicación de esta disciplina en el ámbito laboral. Específicamente se ve cada vez a más estudiosos de la mente y la conducta desempeñando sus labores en el área de Recursos Humanos de las empresas (ya sean públicas o privadas; pequeñas o grandes), realizando actividades como reclutamiento, selección, estudios de clima organizacional, etc.

Asimismo, la Capacitación es considerada cada vez de mayor relevancia para muchas organizaciones e individuos, ya que de manera directa o indirecta, se ha ido demostrando que un personal actualizado y bien entrenado en relaciones personales, tiende a desempeñar de mejor manera su labor ya sea por su cuenta o en una empresa. A su vez una persona preparada no solo académicamente, sino con apetito de aprendizaje, tiende a encontrar más y mejores posibilidades de empleo (Chiavenato, 2011; Spector, 2002; Martín, Rubio y Lilli, 2003 & Mendoza, 2005).

Estos temas son los ejes de este trabajo y tanto la Psicología como la Capacitación implican en sí mismos constructos sumamente amplios y complejos, ya que no solo varía la forma en que son concebidos de un autor a otro, sino que evolucionan cada vez más rápido debido a las exigencias tanto científicas como laborales actuales.

Ahora bien, en los libros de Psicología industrial, organizacional y/o del trabajo; en los manuales de administración de recursos humanos, o en los mismos manuales de programas de Capacitación, se refieren a ésta como un proceso administrativo, con etapas y estructura determinada, mientras que en este trabajo, la Capacitación pretende observarse desde una perspectiva propia del estudio de la mente, la conducta y las emociones, por lo cual es considerada como un fenómeno psicológico en el cual están presentes variables como: aprendizaje, desarrollo humano, motivación, trabajo grupal, salud mental, entre otros. Entendiendo entonces aquí la Capacitación como un conjunto de comportamientos, actitudes y pensamientos desarrollados por un individuo con fines de realizar mejor su trabajo y el entorno de éste, dentro o fuera de una organización.

El objetivo de este trabajo es describir el uso de los principales conceptos de cada una de las cuatro áreas de la Psicología, en el Acto de Capacitación dentro y fuera de las organizaciones. Para cumplir dicho propósito se realizó una revisión documental cuya estructura se describe en seguida.

En el primer capítulo se aborda a la Psicología como una disciplina multidimensional. Se partirá de una definición general y posteriormente se explica cómo es que la Psicología se divide en áreas dependiendo de la especialidad de estudio o de aplicación. Es decir, el objetivo de este capítulo es establecer los términos psicológicos en los cuales el Acto de Capacitación será descrito.

En el segundo capítulo se aborda el proceso administrativo de la Capacitación, ya que si bien no es el objetivo central de esta investigación hacer una descripción detallada de este procedimiento, sirve como contexto mencionarlo en función de lo que algunos autores sostienen y se resalta la importancia de que toda acción formativa que desee producir resultados a corto, mediano y largo plazo, debe tener un sentido bien definido.

Finalmente en el tercer capítulo, se aborda propiamente el objetivo del trabajo el cual es describir el Acto de Capacitación retomando los principales conceptos de las Áreas de la Psicología.

CAPÍTULO 1: PSICOLOGÍA

Definición

Para establecer una definición de la Psicología, resulta importante mencionar primero el concepto de ciencia y para un trabajo como el que se presenta aquí, una definición de diccionario (al menos uno no especializado) no funciona. A continuación se ofrece una definición breve de la ciencia en general, que servirá como introducción al concepto de Psicología.

En una definición general, “Ciencia se refiere a todos los intentos por responder preguntas a través de la recopilación sistemática y del análisis lógico de datos observables de forma objetiva” (Gray, 2008, p. 1). A ésta definición solo le faltaría establecer que lo científico es multidimensional y que tal concepto dependerá de un momento histórico y un entorno social determinado (Tortosa & Civera 2006). Es en este contexto que la Psicología es considerada una ciencia.

Como se verá más adelante, la Psicología es una ciencia que carece de paradigma unificador o metodología unificadora, lo cual complica el hecho de definir Psicología de manera precisa (Zepeda, 2003). Sin embargo, existe cierto acuerdo entre varios autores al establecer como punto de partida que la Psicología es la ciencia que estudia la mente y la conducta (Garrison & Loredó, 2002; Coon, 2005 & Feldman, 2006). La mente se refiere a todos los aspectos subjetivos y que no se pueden estudiar de manera directa, mientras que la conducta se refiere a todos los comportamientos observables (Gray, 2008). Cabe señalar también que actualmente la Psicología basa sus principios a partir de la inferencia de los procesos mentales mediante la observación de la conducta.

Además de estudiar estos aspectos mentales (internos) y conductuales (externos), en la Psicología se investiga la manera en la que el ser humano se desarrolla, cómo convive con otras personas, su personalidad, así como el sentido que cada individuo le da a su vida con el propósito de trascender (Zepeda, 2003). Todos estos aspectos son abordados de manera minuciosa por las diferentes áreas de la Psicología y al igual que es compleja la definición de esta ciencia, conceptualizar y categorizar sus áreas, resulta una tarea difícil.

Áreas de la psicología

Debido a la complejidad antes mencionada del concepto de la Psicología y sus áreas, resulta obligatorio hacer mención de los términos en los cuales se está hablando. Estos pueden definirse con base en tres formas de categorizar la disciplina psicológica. En primer lugar, es en función de la postura teórica a la que se refiere: (1)Neurociencia, (2)Psicodinámica, (3)Conductual, (4)Cognitiva o (5)Humanista (Feldman, 2006); dando solución a la pregunta ¿cómo se analiza la situación psicológicamente hablando?, la segunda modalidad, se refiere a la forma en la que el conocimiento psicológico es aplicado por el especialista: (1)Departamentos académicos en universidades y escuelas, (2)Ambientes clínicos, (3)Escuelas primarias y secundarias y (4)Empresas y Gobierno (Gray,2008); respondiendo a la pregunta ¿dónde se aplica el conocimiento psicológico?

La tercera modalidad, la cual se explicará más ampliamente que las otras dos formas de categorización por ser el eje de este trabajo, se refiere al área de estudio de la Psicología, en la cual se plantea la pregunta ¿qué estudia la Psicología? Respondiendo en este trabajo, se presentan cinco modalidades como áreas de estudio de la esta ciencia: (1) Epistemología psicológica (2) Clínica, (3) Social, (4) Educativa y (5) Industrial. Siendo la primera más bien el eje que le da sustento científico a las otras cuatro, así como lo que se podría decir la investigación en su estado más puro. Para lograr una mejor comprensión de éstas áreas y el por qué se consideran, se presenta la siguiente Tabla retomando a cinco autores:

Tabla #1

Muestra la agrupación que se propone de las distintas áreas definidas por otros autores y su clasificación en éste trabajo.

	Coon (2005)	Feldman (2006)	Butler y McNamus (2006)	Gray (2008)
Epistemología psicológica	Psicólogos de la sensación y percepción, comparativos, cognoscitivos, evolutivos, biopsicólogos.	Neurociencia conductual, cognitiva, evolutiva, experimental.	Biológica (y comparativa), cognitiva, conductual, fisiológica.	Neurociencia conductual, genética conductual, evolutiva, cognitiva sensorial, perceptual, de la motivación o emoción.
Psicología Clínica		Clínica, neuropsicología clínica, forense, de la salud, de la personalidad.	De lo anormal, diferencias individuales,	De la personalidad, psicología anormal y la psicología clínica.
Psicología Social	De género, sociales, culturales.	Transcultural, ambiental, psicología de la mujer, social, del deporte.	Social.	Social, cultural
Psicología Educativa	Psicólogos del desarrollo, teóricos del aprendizaje.	Orientación psicológica, del desarrollo, educativa, evaluación de programas, escolar	Del desarrollo.	Psicología del aprendizaje.
Psicología Industrial		Industrial u organizacional.		

Nota: Puede observarse en esta tabla, que de los autores mencionados, solo Feldman (2006) considera a la Psicología industrial. Sin embargo Furnham (2001), establece que esta área está relacionada con Psicología aplicada, de los negocios, ocupacional, organizacional, vocacional, del trabajo y comportamiento organizacional.

Epistemología Psicológica

En sí misma la Epistemología es la “rama de la filosofía que estudia la naturaleza y validez del conocimiento” (Warren, 1998; p. 110), por lo que su importancia dentro de la Psicología radica en establecer las bases metodológicas y formales que validen los resultados de las investigaciones como científicas, dentro de las diferentes áreas.

Feldman (2006), Gray (2008) & González (2002), coinciden en establecer el nacimiento de la Psicología como disciplina científica en 1876, cuando Wilhelm Wundt funda el primer laboratorio formal de esta disciplina en Alemania. Al respecto de este hecho, González (2002) señala dos aspectos que resultan trascendentes. El primero de ellos es la determinación de Wundt al proponer que la diferenciación entre la filosofía y la Psicología se establece en que ésta debería usar la observación, la experimentación y la medición para sus estudios. En segundo lugar González (2002) señala que el método experimental ha sido usado a lo largo de la historia de la Psicología bajo diversos enfoques mediante investigaciones sistematizadas, ordenadas y controladas.

Si bien es cierto que algunos de los avances en Psicología se dan en condiciones controladas, no en todos los casos es así. En el experimento, se investiga la posible relación entre dos o más variables observables, al establecer intencionalmente un cambio en una de dichas variables, con la finalidad de que cambie un aspecto de una situación en particular; mientras que la investigación dentro de la Psicología, es en general mucho más amplia, ya que, se usa para estudiar “los procesos de sensación, de percepción aprendizaje y concepción del mundo de un individuo” (Feldman, 2006), además de otros diversos fenómenos psicosociales, tanto medidos cuantitativamente como cualitativamente.

Se retoma aquí a Clarck-Carter (2002), para explicitar el alcance de la metodología en Psicología:

- El propósito de una Investigación: es incrementar el conocimiento al respecto de los fenómenos que afectan la vida del ser humano.
- Objetivos (etapas) en la Investigación: (1)describir, (2)comprender, (3)predecir y (4)controlar.
- Método: aproximación sistemática a un segmento de una investigación.
- Métodos cuantitativos: los investigadores manipulan ciertos aspectos de la situación y miden los efectos supuestos de tales manipulaciones.
- Métodos cualitativos: restringir aspectos de la Psicología humana a número es, de acuerdo con esta noción, adoptar un enfoque reduccionista y positivista para entender a las personas.

En resumen, la Epistemología Psicológica, es un área meramente teórica que además de darle el sustento científico a la Psicología, sus aplicaciones pueden observarse en cualquiera de las demás áreas: Clínica, Social, Educativa e Industrial, manejando cada una y desde diferentes teorías, sus propios marcos metodológicos.

Psicología Clínica

La Psicología Clínica se define como el área mediante la cual se genera conocimiento y éste se aplica, “en la comprensión y el mejoramiento del funcionamiento y bienestar físico y mental de un individuo o grupo de individuos” (Compas & Gotlib, 2003, p. 7). Asimismo, toda investigación enmarcada en la Psicología Clínica, tiene por cualidad el objetivo de ir dirigida a mejorar la calidad de vida de las personas.

Feldman (2006) y Gray (2008), coinciden en establecer que la Psicología Clínica se encarga del estudio y tratamiento de los trastornos mentales y del comportamiento, aunque con algunas limitantes. Feldman (2006) establece que es objeto de la Psicología de la Salud el seguimiento de aquellos trastornos psicológicos que se relacionan de alguna manera con aspectos físicos; mientras que por su parte, Gray (2008) plantea que los trastornos más severos son objeto de la Psicología de la Anormalidad. Sin embargo, en este trabajo se considera a la Psicología clínica incluyendo tanto trastornos severos, y la relación entre los trastornos psicológicos y las alteraciones físicas.

Con base en lo mencionado, la Psicología Clínica, abarca todos los aspectos de bienestar y mejora en las personas en cuanto a emociones, comportamientos y en relaciones interpersonales se refiere. Condiciones médicas, alteraciones en el desarrollo psicológico o con las tensiones que deja la vida cotidiana, cuya intervención puede ser mediante terapia individual, terapia familiar, terapia grupal y terapia comunitaria (Reynoso & Seligson, 2005).

Psicología Social

Sánchez (2002) enmarca el nacimiento de la Psicología Social a principios del siglo XX. Los investigadores de ese entonces, en esta área, tomaron como objetos de estudio tanto al grupo como a la sociedad. Sin embargo, la investigación de la sociedad y el grupo como un todo es objeto propio de la sociología (Alonso, Gallego & Ongallo, 2003), mientras que hoy se establece que el objeto de estudio de la Psicología Social es la manera en la que las demás personas influyen en el individuo (Alonso, Gallego & Ongallo, 2003; Butler & Mcnamus, 2006; Feldman, 2006 & Gray, 2008).

Butler y McNamus (2006), mencionan cinco conceptos que la Psicología Social se encarga de estudiar:

1. Facilitación social: cambio en la conducta de la persona, que resulta de estar en presencia de otros. Un ejemplo de facilitación Social es la competencia, ya que los individuos se desempeñan mejor sabiendo que otros realizan la misma tarea al mismo tiempo, esto ocurre a pesar de estar en lugares distintos.
2. Liderazgo: es una manera más directa de pretender influir en los demás, pretendiendo uno cambiar la conducta de los demás.
3. Conformidad: cuando varios miembros de un grupo animan a otros a adoptar una actitud particular ante alguna situación.
4. Obediencia: cuando una figura de autoridad intenta que alguien cumpla sus demandas.
5. Perjuicio: cuando las actitudes de un grupo influyen en el comportamiento hacia otro grupo.

Así de manera general, la Psicología Social, se encarga de estudiar al individuo en función de las demás personas y cómo se aplican estos conocimientos a eventos particulares y prácticos, para finalmente poder sacar conclusiones de cómo es que los individuos de un grupo o de una sociedad se afectan entre sí de manera mutua (Alonso, Gallego & Ongallo, 2003). Que si bien lo mencionado aquí puede parecer muy reducido, para el objetivo y los alcances de este trabajo, resulta suficiente.

Psicología Educativa

Desde los orígenes formales de la Psicología, estuvo relacionada con la educación; dos de los pioneros en este aspecto fueron William James (1842-1910), y su alumno E. L. Thondrike (1874-1949) (Santrock, 2006 & Woolfolk, 2010). James en 1890 ofreció conferencias en las que explicaba la aplicación de los conceptos psicológicos en la educación de los niños, mientras que Thondrike estableció parte fundamental para el estudio científico de los procesos de aprendizaje (Santrock, 2006) y la evaluación objetiva (Doménech, 2004); fue él quien primero que recibió el título de psicólogo de la educación (Arancibia, Herrera & Strasser, 2009) y además “escribió el primer libro de Psicología educativa en 1903, y fundó la revista Journal of Educational Psychology” (Woolfolk, 2010, p. 10).

Adicional a James y Thondrike, otro psicólogo que contribuyó fue John Dewey, quien en 1894 estableció su laboratorio de Psicología Educativa en Estados Unidos. Tres de sus principales aportaciones fueron establecer que: (1) los niños aprenden mejor haciendo las cosas que solo escuchando a un profesor de clase, (2) que deben educarse no únicamente en temas académicos sino también en cosas de la vida cotidiana y (3) que la educación debería ser la misma para todos los niños sin discriminación alguna (Santrock, 2006).

Desde los inicios de la Psicología Educativa que ocurrió hace más de cien años, hasta la actualidad, se ha discutido acerca de lo que realmente estudia esta área y cómo lo hace (Woolfolk, 2010) aunque siempre ha estado comprometida con el aprendiz, la enseñanza y a sus contextos (López, 2004). En los últimos años (de los años 70 a la fecha), los especialistas en esta disciplina, se han preocupado no solo por los cambios conductuales durante la infancia, sino que se han ido interesando por lo que ocurre también en la vejez y especialmente en la etapa adulta del individuo, esto como resultado de lo que Arancibia, Herrera y Strasser (2009) denominan el “desarrollo de la sociedad post industrial”.

Ahora bien, a pesar de las diferentes posturas al respecto de lo que debería estudiar la Psicología Educativa, en este trabajo se consideran esenciales dos conceptos fundamentales para esta área: Aprendizaje y Desarrollo Humano, ya que como lo plantea Ortega (2005) en investigaciones e incluso en la vida cotidiana, son prácticamente inherentes ya que como él mismo establece, el cambio en el comportamiento de un individuo a través de la experiencia (aprendizaje), se relaciona con la madurez de la persona y, asimismo, la evolución de todo ser humano (desarrollo) depende o afecta la manera en la que se adquieren nuevos conocimientos, actitudes y conductas.

Para aclarar el problema de la relación entre aprendizaje y desarrollo, es necesario también estudiar los componentes motivacionales de la actividad mental. El desarrollo de las actividades intelectuales un individuo no podría discutirse de modo adecuado si se prescinde del desarrollo de la formación unitaria de la personalidad en crecimiento (Ausubel, Novak y Hanesian, 1983), ya que como lo plantea Woolfolk (2010) hablar de Psicología Educativa es hablar del aprendizaje, desarrollo y motivación de un individuo dentro y fuera del ambiente escolar.

En el mismo contexto del párrafo anterior, Martínez (2004), plantea que hablar de lo educativo no solamente hace referencia a los acontecimientos que se llevan en un aula de clases desde preescolar hasta posdoctorado en sus diversas modalidades, sino que también se deben tomar en cuenta los elementos que rodean el contexto institucionalizado de la educación, tales como los aspectos familiares, o la función que los conocimientos y habilidades adquiridos en un salón de clases puedan llegar a tener en la vida cotidiana del individuo. Por ejemplo, los niños educados en instituciones donde se les brinda poca atención o tienen pocas oportunidades de jugar se desarrollan a menos velocidad que los niños en ambientes más estrictos (Butler & McManus, 2006).

Tal como lo plantean Serrano y Troche, (2003) la educación es fundamental para el desarrollo del ser humano en sociedad. De acuerdo con estos autores, el cambio comportamental a través del tiempo, transformando a su vez la interacción que el individuo tiene con la sociedad, son consecuencia del proceso educativo, debido a que la educación es un proceso continuo en la vida del individuo y ésta debe ser relevante y centrada en el que aprende.

En síntesis, la Psicología Educativa es un área que se encarga de estudiar y dar explicación al Aprendizaje y al Desarrollo Humano, así como el contexto en el que se dan estos fenómenos y cómo se relacionan, por lo que en seguida se ahondará más a detalle en ambos conceptos.

Aprendizaje

El aprendizaje es uno de los conceptos ejes de la Psicología en general desde sus inicios, ya que si bien como se vio al inicio de este capítulo, se fundó oficialmente como ciencia en 1876 en el laboratorio de W. Wundt, fue hasta la llegada de los estudios conductistas sobre el aprendizaje que adquirió un mayor reconocimiento como disciplina formal. De acuerdo con Arancibia, Herrera y Strasser (2009), las principales teorías conductuales del aprendizaje son: Condicionamiento clásico (I. Pavlov, J. Watson), Conexionismo (E. Thondrike), Aprendizaje asociativo (E. Guthrie) y Condicionamiento operante (B. F. Skinner). A pesar de sus diferencias entre sí, estas teorías coinciden en enfocarse a los cambios meramente observables de la conducta a través de un estímulo (Woolfolk, 2010) y según Butler y McManus (2006) es la forma más básica de explicar el aprendizaje.

Otros de los teóricos del aprendizaje dentro de la tradición psicológica y los cuales forman parte del movimiento cognitivo, son J. Piaget (1896-1980) y L. S. Vigotsky (1896-1934), quienes, a diferencia de los conductistas que se centraban en el comportamiento como consecuencia de un estímulo, consideraban que el individuo formaba parte activa del aprendizaje.

De acuerdo con Woolfolk (2010), los estudios de Piaget dieron paso a que se estudiara más a fondo la manera en la que cada individuo almacena y procesa información, con la finalidad de comprender el aprendizaje, desarrollo y motivación de los seres humanos. El constructivismo, como se le conoce a esta teoría (Santrock, 2006), también hace énfasis en que la persona aprende en función de su capacidad respecto a conocimientos previos.

Por otra parte, dentro del enfoque cognitivo, se encuentra el enfoque histórico-cultural encabezado por el psicólogo ruso L. S. Vygotsky, quien sostenía que el aprendizaje de un individuo dependía del contexto en el que ocurriera. De aquí se desprende lo que consideró este investigador “Zona de desarrollo próximo”, el cual es una fase en el proceso de adquisición del conocimiento en el individuo, que no podría ocurrir si no está presente la ayuda y el apoyo necesario (Woolfolk, 2010).

Finalmente, la teoría que integra los enfoques Conductual y Cognitivo, es la Cognitiva Social de Alberto Bandura (Woolfolk, 2010). De acuerdo con Santrock (2006) este enfoque hace énfasis en la intervención del medio ambiente en la conducta y viceversa, así como la importancia de la observación al momento de adquirir nuevos conocimientos, denominado aprendizaje por imitación o por modelamiento. De esta teoría, sus elementos básicos son “las interacciones entre la conducta, el ambiente y las características personales; las creencias acerca de las capacidades personales; el aprendizaje por medio de la observación y los modelos; y la guía del propio aprendizaje a través de la autorregulación”. (Woolfolk, 2010, p. 17).

Ésta es una muestra más de la gran variedad de teorías psicológicas que desde diferentes perspectivas explican el aprendizaje y conforme pasa el tiempo, siguen evolucionando y mezclándose unas con otras (respetando principios epistemológicos) para enriquecer el saber científico al respecto. Aunque también cabe mencionar que algunas posturas han quedado en el olvido, caso de la teoría humanista por ejemplo, la cual enfatizaba el estudio de los procesos de educación en el conflicto entre lo individual y lo social, centrándose en el desarrollo del individuo como un todo y no con base en sus estructuras, la cual puede sonar interesante (Serrano & Troche, 2003), pero que no es tomada en cuenta actualmente por los teóricos del aprendizaje.

A pesar de esta larga y casi interminable manera en la que las teorías del aprendizaje van surgiendo, existe un cierto consenso entre autores que hoy en día establecen que aprender es un proceso que implica un cambio ya sea en el comportamiento, conocimientos o habilidades de un individuo con base en su experiencia (Butler & McManus, 2006; Ribes, 2002 & Santrock, 2006), y del cual el individuo forma parte activa (Arancibia, Herrera & Strasser, 2009) lo que a su vez lleva a que la persona desempeñe alguna tarea de una manera más eficiente (Ribes, 2004).

Ribes (2002), menciona que el término “Aprender”, a diferencia de otros verbos, no implica en sí mismo una actividad, es decir, se puede observar a un individuo que toma notas en un salón de clases, hace preguntas y tiene la mirada fija en el profesor; ni el tomar notas, ni el preguntar, ni su mirada, son acciones que establezcan en sí mismas que se está aprendiendo. En este contexto, más bien se refiere a una categoría de logro, ya que “cuando se aprende hay una diferencia. Hay algo que uno puede hacer y que antes no podía” (Butler & McManus, 2006, p. 45).

De acuerdo con Butler & McManus (2006), la capacidad de aprender no depende de habilidades como inteligencia, atención o persistencia, sino que la manera en la que se adquieren el conocimiento puede variar tanto que incluso en ocasiones no se hace mediante esfuerzos conscientes o instrucción formal. Debido a lo anterior señalan los autores, el ser humano aprende todo el tiempo. Ya desde bebés, cada individuo es sensible a tres formas de adquirir conocimientos: (1) contingencias (qué va junto con qué); (2) discrepancias (diferencias respecto a la norma); y (3) transacciones (interacciones con otros)

De acuerdo con Ribes (2002), un individuo sabe que está aprendiendo cuando ha identificado exactamente qué es lo que desea aprender y al realizar actividades que vayan encaminadas a adquirir ese nuevo *Saber*. Sin embargo, no solamente se trata de saber en el pensamiento, sino de saber hacer también en la conducta.

Desarrollo Humano

Al igual que en el aprendizaje existen múltiples teorías de cómo es que el ser humano se desarrolla desde que nace hasta que muere. Dos de las teorías mayormente aceptadas son la genética de Piaget (1932, en Santrock, 2006) y la psico-social de Erikson (1968, en Butler & McManus, 2006). Woolfolk (2010), al respecto de los teóricos del desarrollo psicológico menciona:

- J. Piaget: el desarrollo se da por etapas, no solamente como un cúmulo de conocimientos que se van adquiriendo a lo largo del tiempo, sino que se trata de que el niño vaya construyendo su propio conocimiento partiendo de conocimientos simples a complejos. Según este autor, las etapas de desarrollo infantil son cuatro: sensoriomotriz, preoperacional, operaciones concretas y operaciones formales.
- S. Freud: quizá el más desligado de los teóricos del desarrollo ya que su principal interés no era en sí mismo plantear la forma en la que se desarrollaba el humano, sino explicar en qué etapa de crecimiento (oral, anal, fálica, latencia y genital) podrían encontrarse “estancados” los pacientes que en edad adulta presentaban alteraciones en su comportamiento o pensamiento.
- E. Erikson: plantea una teoría desde la infancia, pasando por la edad adulta y llegando hasta la vejez. Este investigador planteó ocho etapas del desarrollo las cuales implican un “conflicto entre una alternativa positiva y una alternativa potencialmente dañina”. Así, la manera en la que cada persona supere estas crisis impactará en su comportamiento y en su perspectiva de la sociedad.

Estos son solo algunos ejemplos de teorías del desarrollo, aunque abundan otras posturas dentro y fuera de la Psicología. Sin embargo, algo general es que la primera manifestación del crecimiento o al menos la más notoria es la física, señalan Butler y McManus (2006) que, tanto psicológica como físicamente el ser humano se desarrolla desde que nace hasta que muere, es decir, es un proceso continuo, donde muchos de los cambios ocurridos en el desarrollo son debidos a la interacción del individuo en su medio ambiente.

Kotsuki (2004) señala por su parte que los conocimientos adquiridos mediante el aprendizaje, no solo implican cambios inmediatos en el comportamiento, sino que predispone al individuo a que su crecimiento en el medio ambiente le sea más favorable. Esta parte de la Psicología Educativa (el desarrollo humano), además de relacionarse con otras disciplinas de carácter social, tiene una íntima relación con las ciencias biológicas, ya que los cambios más notorios en cada individuo suceden de manera física: en la apariencia, cambios hormonales e incremento o disminución de la actividad cerebral (Butler & McManus, 2006). De esta manera, el desarrollo humano desde la perspectiva de la Psicología Educativa puede resumirse como la manera en la que las personas evolucionan sus pensamientos, conductas y actitudes desde que nacen hasta que mueren.

De esta manera, con base en el Aprendizaje y el Desarrollo Humano, la Educativa es el área de la Psicología que investiga el crecimiento constante del individuo, en un continuo desde que nace hasta que muere.

Psicología Industrial

El nombre que recibe el área psicológica cuyos principios son aplicados al ambiente laboral recibe diferentes nombres, puede ser Industrial (Feldman, 2006; Spector, 2002), Organizacional (Furham, 2001; Zarco, Rodríguez & Martín, 2004), o del Trabajo (Martín, Rubio & Lilli, 2003; Guillén & Guil, 2000). Ya sea que a los profesionales de esta área se les denomine en función de estas tres acepciones, son encargados de beneficiar y mejorar aspectos del entorno laboral y cuyo objeto de estudio son “la motivación en el trabajo, los planes de carrera, el clima social, las habilidades de dirección, la comunicación, la evaluación del rendimiento, la negociación y/o el conflicto” (Guillén & Guil, 2000, p 16). En lo que respecta a esta investigación documental, se tomará esta área como Psicología Industrial, dejando los conceptos de Organización y Trabajo como ejes temáticos del área.

La complejidad del estudio psicológico de las empresas como ambiente laboral, es debido a que el contexto en el que se desarrollan las organizaciones (Guillén & Guil, 2000; Zarco, Rodríguez & Martín, 2004) y el trabajo (Zarco, Rodríguez & Martín, 2004), han evolucionado a gran velocidad a lo largo de la historia y no se diga en los años más recientes, esto gracias a que la sociedad misma avanza en cuestiones económicas, políticas y culturales laboral, aunque dicho avance puede ser en sentido negativo o positivo tanto para las personas como para las empresas. Haciendo un recuento cronológico del contexto en que ha avanzado esta área, se mencionan en seguida algunos hechos y personajes que Landy y Conte (2005), señalan como relevantes al respecto de la evolución histórica de ésta área de la Psicología.

- Cattell en 1888, estableció métodos para enmarcar los aspectos psicológicos distintos entre personas, bajo el concepto de Diferencias Individuales y en 1890 desarrolló el primer test mental.
- Musterberg en 1890 impulsaría la participación de la Psicología en el terreno económico y en 1912 publicó el primer artículo de Psicología Organizacional.
- En 1917, Scott y Bingham contribuyen con una adaptación de test grupales para la Armada de Estados Unidos, que posteriormente serían retomados en las industrias. En este mismo año Gilbreth recibió por la *Brown University* el grado de doctor en Psicología Industrial.
- El psicólogo Mayo en 1923 comenzó a estudiar la vida emocional de los trabajadores, siendo los estudios Hawthorne publicados (por el mismo Mayo) en 1930, los que establecerían por vez primera que la actitud de los trabajadores influye en su productividad.
- Ya para 1950, las pruebas psicológicas en el ámbito laboral toman un papel relevante en la vida laboral.

Después de estos acontecimientos, el desarrollo de la Psicología Industrial ha sido más o menos homogéneo, con líneas de investigación claras y más precisas. Sin embargo, cabe destacar que hay tres aspectos en esta área que deben considerarse como fundamentales: (1) debe estudiar problemas actuales, (2) útiles y (3) basadas en método científico (Landy & Conte, 2005)

Esto ha llevado, a que la Psicología Industrial sea un área en la que los especialistas lejos de formular teorías que impliquen la explicación de procesos psicosociales dentro de una organización, se encargan de aplicar los conocimientos al respecto del comportamiento y la mente humana en el ambiente laboral (Zarco, Rodríguez y Martín, 2004). Para lograr esto, según Furnham (2001) el psicólogo industrial desempeña seis funciones principales dentro de las empresas:

1. Planeación, reclutamiento y selección, además de otras actividades entorno a la asignación de personal en la organización.
2. Capacitación y desarrollo del personal en todos los niveles.
3. Asuntos relacionados con la seguridad y la higiene en el trabajo.
4. Análisis y supervisión de todos los aspectos de la compensación; es decir, el pago y las prestaciones.
5. Comprensión y establecimiento de las relaciones con los empleados y trabajadores.
6. Enfoque hacia la investigación, por ejemplo encuestas de clima y cultura, tomando como parámetro de comparación otras compañías.

Adicional a estas funciones, Zarco, Rodríguez y Martín (2004), mencionan que en 1998 el Colegio Nacional de Psicólogos Española, añadió funciones de (1) *marketing* y comportamiento del consumidor; (2) organización y desarrollo de recursos humanos; y (3) dirección y *management*. Aunque cabría señalar que pocos son los autores que hacen referencia a la vida emocional de los trabajadores, aspecto fundamental para la Psicología.

Todas estas funciones, tienden a explicarse mejor dentro de empresas y en general en ambientes laborales. Ambos conceptos, de Organización y de Trabajo, serán abordados a mayor detalle en seguida.

La Organización

El concepto de Organización ha evolucionado desde las definiciones propias de inicios del siglo pasado, explicándola como un sistema completamente formado, y dentro del cual el individuo era concebido como alguien pasivo; hasta las definiciones que desde hace algunos años establecen a la Organización como un sistema dinámico y que es flexible en cuanto a su funcionalidad y estructura (Guillén & Guil, 2000), el cual no debe confundirse con el Comportamiento Organizacional, el cual se trata de un concepto relativamente nuevo, en el cual intervienen otras disciplinas y especialidades (Chiavenato, 2009a & Furnham, 2001), y puede definirse como suma de las conductas individuales de trabajo dentro de una empresa (Velázquez, 2006) o bien como el estudio de la interacción e influencia mutua organización-individuo (Chiavenato, 2009a).

Existen diversos tipos de categorizaciones de empresas y citarlos todos no sería posible, por lo que en la Tabla 2 se muestran dos maneras a modo de ejemplo en las que los autores clasifican a las organizaciones.

Tabla #2

Se observan los tipos de organizaciones de acuerdo con dos autores

Clasificación de las organizaciones	
Rodríguez, Martín y Zarco (2004)	La organización formal: Se encuentra estructurada según un diseño previo. Se delimitan objetivos a partir de uno general, hacia el cual se dirigen los esfuerzos de los individuos. La organización informal: Surge de forma espontánea a partir de la organización formal y no tiene una estructura definida e institucionalizada, sino que dependerá de las acciones que se vayan a desarrollar en un momento dado y de los empleos que participen en ellas.
Grados (2003)	1. Iniciativa privada: Empresas de producción, de servicio y comerciales. 2. Sector público: Dependencias a cargo del gobierno (secretarías y procuradurías), ya sean federales o locales. 3. Sector paraestatal: “Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacional de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones de seguros y de fianzas y los fideicomisos”.

Así, la organización es una forma de interacción social, la cual afecta el comportamiento del individuo tanto como éste al de la organización (Zarco, Rodríguez & Martín, 2004 & Guillén & Guil, 2000) y, de acuerdo con Velázquez (2006), para su correcto estudio deben reconocerse las variables: (1) entorno (ambiente), (2) estructura, (3) proceso y funcionamiento, (4) estructura de los pequeños grupos, (5) proceso y funcionamiento de los pequeños grupos, (6) procesos mentales de los individuos, y (7) Comportamientos individuales importantes que se desarrollan en sus áreas funcionales.

De acuerdo con Martín, Rubio y Lilli (2003), cada organización puede tener una estructura particular en función de sus objetivos, o bien dependiendo de los miembros que la conforman. Por una parte, establecen estos autores, que a pesar de seguir un objetivo general, cada puesto varía de acuerdo a sus requisitos particulares, así como las personas que los ocupan tienen diferentes personalidades, es decir, varía su carácter, habilidades y comportamiento. Debido a esto, dentro de la organización es necesaria una programación que garantice que el trabajo de los individuos, implique que estos exploten la mayor cantidad de virtudes tanto en su tarea específica, como en la manera de relacionarse con compañeros de trabajo.

El trabajo

El mundo laboral ideal es aquel que permite al individuo desarrollarse como persona a partir del crecimiento de su autoestima, hasta el reconocimiento de su entorno social; de esta manera el Trabajo se convierte en una de las múltiples formas en la que el ser humano se encuentra a sí mismo, le da cierta valencia a su vida y le encuentra sentido a su existencia dentro de la naturaleza. (Guillén & Guil, 2000; Zepeda, 1999), aunque se insiste que esto es un ideal y en la vida cotidiana muchas veces dependiendo los contextos socio-políticos puede o no ser posible, incluso llegando a ser lo contrario en algunas ocasiones, cuando la persona se degrada y sus derechos humanos y laborales son violados. Asimismo, para comprender este comportamiento laboral, es necesario considerar de acuerdo con Furnham (2001), lo que se hace fuera del horario de trabajo, ya que la vida cotidiana del individuo puede afectar fuertemente su desempeño laboral.

Guillén y Guil (2000) plantean que el trabajo es una actividad en la cual cada individuo produce un resultado a través de recursos propios, con la finalidad de tener compensaciones tanto materiales como sociales. Adicional a esto, hoy en día se incluyen en este concepto “actividades laborales no asalariadas como el autoempleo, aquellas que no están reguladas formalmente, las que se desarrollan en el ámbito doméstico, en el campo del voluntariado social, o bien aquellas actividades de autoproducción y autoconsumo” (Zarco, Rodríguez & Martín, 2004).

Refiriéndose al mundo laboral en una empresa, Velázquez (2006) establece una serie de principios que deben ser conocidos por los trabajadores dentro de la Organización, tales principios son:

1. Objetivo: La razón de existencia del puesto
2. Coordinación: La existencia y estructura de organigramas
3. Autoridad: Los administradores como jefes tienen el poder legítimo o autoridad para tomar decisiones.
4. Responsabilidad: Que tiene derechos laborales, pero en cada derecho va implícita una obligación. Ésta es la responsabilidad de su trabajo.
5. Definición: Todo trabajo debe definirse por escrito. Esto lleva el nombre y descripción del puesto o descripción del trabajo. Incluye las funciones, la autoridad y la responsabilidad.
6. Unidad de mando: Cada puesto no debe tener más de un jefe en cada área clave de resultados.
7. Delegación: La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte. Los jefes y sus colaboradores son responsables de las decisiones que tomen.
8. Tramo de control: Los jefes ejercen el control, sobre una o varias áreas de resultados.

Aunque de acuerdo con Zarco, Rodríguez y Martín (2004), el Trabajo no necesariamente debe estar dado bajo estas condiciones planteadas por Velázquez (2006), en esta investigación se considera el Trabajo como una actividad realizada dentro o fuera de una Organización, por pequeña o poco estructurada que sea.

En resumen la Psicología Industrial, es un área de aplicación en la que se estudia la vida laboral de una persona (Trabajo) y la dinámica del ambiente en dónde este se lleva a cabo (Organización), cuyos conceptos resultan fluctuantes debido a los cambios a lo largo del tiempo o bien según las posturas teóricas de cada autor.

En este primer Capítulo, se observó como la Psicología es una ciencia que se divide en diferentes áreas. Se comenzó abordando la importancia de la Epistemología Psicológica, como el área que le da sustento científico, para luego detallar las diferentes áreas: Clínica, Social, Educativa e Industrial, tratando de rescatar sus principales conceptos de cada una, o al menos lo que resulten más útiles para hacer en el capítulo tres la descripción de la Capacitación desde este enfoque psicológico. Sin embargo, antes habrá que especificar lo que implica propiamente un Proceso de Capacitación, materia del Capítulo siguiente.

CAPÍTULO 2. PROCESO ADMINISTRATIVO DE CAPACITACIÓN

En este capítulo se retoma lo que algunos autores consideran como un proceso eficiente de un proceso de Capacitación, los cuales en su mayoría hacen referencia a la vida de la persona formando parte de una Organización, aunque no necesariamente una persona debe estar al interior de una empresa para desarrollarse laboralmente. Sin embargo, para la comprensión del concepto, resulta sencillo mencionar la estructura administrativa, y de esta manera poder tener un panorama más amplio de los conceptos manejados en el Capítulo Tres.

El proceso de Capacitación va desde establecer las condiciones previas: Planeación; pasando por idear la manera en que se impartirá: Programación; su implementación: Ejecución; y finalmente hasta la verificación de los resultados: Evaluación. Describir el concepto de Capacitación, su relevancia y etapas, es el objetivo principal de este Capítulo.

Definición

El concepto del Proceso Administrativo de Capacitación ha ido evolucionando. Anteriormente se consideraba que se debería centrar en los aspectos técnicos y específicos de la tarea a realizar por la persona, actualmente se le considera un proceso que debe incluir además, las habilidades de relación interpersonal al interior de la empresa (Furnham, 2001). Como contexto en cuanto en lo referente al proceso de Capacitación, se mencionan tres definiciones aportadas por distintos autores:

- "La Capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (Siliceo, 2005, p. 25).
- "Un programa de Capacitación formal es un esfuerzo de la empresa por dar oportunidades al empleado para que adquiera las habilidades, actitudes y conocimientos que se relacionen con su trabajo. " (Ivancevich, 2005, p. 406).
- "De conformidad con las tendencias modernas de la administración, las diferencias entre adiestramiento, capacitación y desarrollo desaparecen, de modo que los tres integran una sola unidad con objetivos que buscan un personal pleno, preparado para el futuro, con iniciativa y creatividad, que se esfuerce no únicamente por el mejoramiento de la organización, sino también por el suyo" (Mendoza, 2005, p. 34).

Como puede observarse en esta última aportación tomada de Mendoza (2005), más que una definición se trata de la integración de los conceptos de adiestramiento y desarrollo al de Capacitación. Esto resulta trascendente para el presente trabajo, ya que todo acto formativo relacionado con la vida laboral de un individuo es englobado como Capacitación.

Así, la Capacitación dentro de las empresas es un proceso cuya finalidad es proveer al empleado de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes, los cuales lo llevaran a desarrollar su trabajo de manera más eficiente, el cual según Martín, Rubio y Lilli, (2003) debe presentarse de manera continua en el ambiente laboral. Se añade además que la Capacitación se trata de una actividad a la que deben someterse empleados tanto nuevos (para conocer su ambiente y trabajo específico), como aquellos trabajadores con experiencia en la empresa (con fin de actualizarse) (Spector, 2002 & Dessler & Varela, 2004).

Importancia

¿Por qué y para qué capacitar a los empleados? La respuesta a estas preguntas podría resolverse si se analizan de manera particular procesos formativos en empresas, sin embargo, comprender la razón o motivo en general para que las empresas capaciten a su personal es algo fundamental, ya que la Capacitación ha ido ganando terreno en los últimos años como un elemento que permite al trabajador mejorar su desempeño e integrarse a su ambiente de trabajo (Dessler & Varela). De acuerdo con Siliceo (2005), son ocho las finalidades de todo proceso formativo dentro de una empresa:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad de desempeño.
4. Resolver problemas.
5. Habilitar para una promoción.
6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
7. Actualizar conocimientos y habilidades.
8. Preparación integral para la jubilación.

Estos ocho propósitos, hablan de una visión organizacional de la Capacitación y cabe mencionar que puede ofrecerse a cualquier tipo de empresa sea pública o privada (Spector, 2002); la cual puede ofrecerse a empleados de todos los niveles de una empresa, debido a que según Muchinsky (2002), estos representan una ventaja si su administración es gestionada con inteligencia.

Asimismo este autor plantea que una formación eficaz dentro de una organización representa ya sea directa o indirectamente ganancias económicas. Por su parte Furnham (2001), establece que el propósito de toda acción capacitadora debe ser aumentar las destrezas y conocimientos, la cual se requiere cuando la empresa decide hacer cambios implementando ya sea nuevos sistemas, equipos o conceptos. Además, sostienen Guillén y Guil (2000), que la innovación y la corrección de errores al interior de la empresa deben de ser prioridades. De esta manera, se puede llegar a asegurar que las habilidades de los empleados estén a la par de estándares nacionales e internacionales (Furnham, 2001).

Ahora bien, no se puede hablar solo de la visión organizacional de la Capacitación, sino que también es necesario hacer mención de la importancia que tiene para los empleados. Por ejemplo, Spector (2002) establece que en muchas empresas, para que un trabajador ascienda de puesto o sea transferido de un área a otra, es requisito indispensable pasar por un proceso de formación. Con esto se logra que el empleado logre “experienciar”, lo que significa, según Guillén y Guil (2000) que el empleado explote todo su conocimiento a lo largo de la estancia en su puesto, ya que de lo contrario en lugar de adquirir experiencia, solo estaría generando antigüedad. Finalmente, capacitar de manera adecuada estimula a los trabajadores para que ellos mismos busquen su propio desarrollo, ya que se piensa que un empleado mejor preparado es capaz de ganar más dinero (Furnham, 2001) y conseguir claro está mejores posibilidades de empleo.

En conclusión, la relevancia de la Capacitación efectiva dentro de una empresa puede observarse a nivel organizacional, mediante el fortalecimiento de las relaciones laborales y a nivel individual, en la realización eficiente de las tareas.

Etapas

Martín, Rubio y Lilli (2003), Siliceo (2005) y Spector (2002), coinciden en establecer que todo proceso de Capacitación debe iniciarse con identificar las necesidades formativas, y tiene que concluirse con la evaluación de dicho proceso. En este trabajo se consideran cuatro etapas:

1. *Planeación*: quizá la parte más importante del proceso, abarca la Detección de Necesidades de Capacitación y los Objetivos.
2. *Programación*: en esta etapa se indica la manera en la que los objetivos serán alcanzados, así como la manera de evaluarlos.
3. *Ejecución*: es la aplicación del programa de Capacitación.
4. *Evaluación*: aquí se indica que tan efectivo fue el programa de Capacitación.

Planeación

Esta primera etapa es la más importante de todas, y es en donde se definirá el rumbo que el proceso completo llevará, incluso desde este momento se define la manera en que los resultados serán evaluados. Dentro de la planeación deben considerarse las carencias que se pretenden cubrir con el proceso formativo y esto se realiza mediante una detección, determinación o identificación de las necesidades de Capacitación (Chiavenato, 2009b; Dessler & Varela, 2004; Furnham, 2001, Grados, 2009; Guillén & Guil, 2000; Landy & Conte, 2005 & Mendoza, 2005), las cuales marcaran el rumbo y no deben perderse de vista durante todo el proceso. De acuerdo con Landy y Conte (2005), Martín, Rubio y Lilli (2003) y Muchinsky (2002), el análisis de dichas necesidades se realiza en tres niveles:

1. Organizacional: con base en las metas y programas de la empresa en general, se determina qué área requiere Capacitación.
2. De la tarea: se refiere a los conocimientos, habilidades y actividades necesarios para realizar la actividad de un puesto específico.
3. De la persona: se analiza la capacidad actual del empleado con la finalidad de conocer exactamente en qué necesita entrenamiento.

Adicional al nivel en que se realiza el análisis de las necesidades de Capacitación, es importante señalar si la acción formadora es, de acuerdo con Martín, Rubio y Lilli (2003), (a) reiterada: aquella formación que se hace de manera continua; (b) a corto plazo: cuando se requiere entrenamiento de manera inmediata, muchas veces debido a algún cambio en herramientas o procesos de la empresa; y (c) a largo plazo: se refiere a la Capacitación que se hace con miras al futuro de la organización.

Mendoza (2005), menciona que las técnicas mediante las cuales se identifican las necesidades de Capacitación pueden ser desde una pregunta, hasta el contratar especialistas que elaboren y desarrollen complejos diseños de investigación. Una vez identificadas las necesidades lo que prosigue en la planeación es en la redacción clara de éstas, lo cual en el mejor de los casos lleva al establecimiento de objetivos precisos y bien definidos. Son tres tipos de habilidades que de manera general se deben de plantear como objetivos en un proceso capacitador: motrices, intelectuales y de relaciones personales (Ivancevich, 2005).

1. Motrices: se refieren a las actividades a realizar propiamente, sin algún entendimiento profundo, éstas usualmente prevalecen en áreas técnicas y operativas.
2. Intelectuales: aunque tiene repercusión en las tareas diarias, estos objetivos van dirigidos al conocimiento del trabajador, por ejemplo en el caso de los contadores, las actualizaciones fiscales.
3. Relaciones personales: se trata de la integración de un óptimo trabajo en equipo, con la colaboración participativa de los integrantes de la organización.

La importancia de los objetivos, es que establece de una manera clara lo que se pretende lograr al concluir el proceso formativo (Spector, 2002). Como consecuencia, la Evaluación debe de planificarse desde este momento, debido a que ayudará a que las siguientes dos etapas intermedias (Programación y Ejecución) tengan la misma dirección, ya que si se dejan de lado los objetivos, toda la Capacitación puede tomar un curso diferente y no obedecer a las necesidades encontradas. Según Martín, Rubio y Lilli (2003), los objetivos sirven:

- De guía en el diseño del curso y son las bases de las metas del aprendizaje.
- Para medir la eficacia del programa de formación. Un programa será eficaz en la medida en que se consigan los objetivos propuestos.
- Como primer punto de referencia para cualquier revisión que se haga del programa de formación.

De acuerdo con Mendoza (2005) aún en organizaciones que cuentan con un área administrativa dedicada a la Capacitación, es común que se cometan tres errores que este autor considera imperdonables, los cuales se deben a una planeación incorrecta: (a) no hacer caso de necesidades reales de formación, (b) la Capacitación no va de acuerdo con tales necesidades y (c) ofrecer a los empleados cursos y seminarios por moda o por que hayan funcionado en otras empresas.

Programación

Una vez que mediante la determinación de necesidades de Capacitación y objetivos, se ha conseguido saber qué es lo que se busca lograr en el proceso formativo, prosigue saber cómo es que se va a conseguir (Chiavenato, 2009b; Guillén & Guil, 2000 & Martín, Rubio & Lilli, 2003), lo cual de hacerse adecuadamente, se realizará por medio de una metodología bien establecida que abarque la forma en que se capacitará, quienes serán los participantes e instructor(es), lugar, fechas, horarios y claro está, los objetivos a alcanzar (Chiavenato, 2009b; Guillén & Guil).

Existen empresas dedicadas a la formación y desarrollo de los trabajadores, las cuales ofrecen diversos cursos, talleres y pláticas ya establecidos con una metodología específica, sin embargo, los programas de Capacitación más efectivos son aquellos que pueden adaptarse a las necesidades específicas de los empleados de cada organización (Martín, Rubio & Lilli, 2003; Spector, 2002).

El eje del programa de Capacitación, debe ser las personas, es decir el o los instructores y los participantes. En cuanto al instructor se recomienda buscar aquellas personas que no solo posean los conocimientos en aquello que se va a formar, o que únicamente cuenten con los recursos tecnológicos más sofisticados, sino que cuenten con las habilidades suficientes de motivación y enseñanza (Ivancevich, 2005), asimismo que garantice la transmisión de los conocimientos, habilidades y/o actitudes requeridas a los participantes. Mientras Spector, (2002) añade que se debe tomar en cuenta sus capacidades individuales de aprendizaje, ya que pueden diferir de una persona a otra.

Finalmente el tiempo y el lugar deben considerarse de manera precisa, por una parte es fundamental que queden del todo claros los horarios y las fechas de inicio y término. Respecto al lugar de la Capacitación, Martín, Rubio y Lilli (2003) establecen qué la zona en la que se formará puede clasificarse en dos tipos: (1) el lugar de trabajo (métodos internos); o bien (2) fuera de la empresa, en las instalaciones de alguna institución formativa por ejemplo (métodos externos).

Ejecución

Sabiendo qué se va a hacer en la Planeación y cómo se hará en la Programación, se procede a actuar (Chiavenato, 2009b) y por muy claros que estén los objetivos y se cuente con una metodología de calidad, de acuerdo con Spector (2002) si la aplicación es deficiente los resultados no serán provechosos. Para evitar esto, hay que tomar consciencia de que cualquiera que sea la acción capacitadora: curso, taller, plática, etc. existen variables que, de no preverse, afectan en gran medida el proceso.

Quien esté al frente del proceso en el aula, debe tener una visión de facilitador, más que de profesor (Chávez, 2004). Es decir, es mejor cuando el instructor no asume un papel de “experto” ya que por mucho que conozca del tema a impartir, retomando aquí a Furnham (2001), los participantes tienen experiencia que puede enriquecer el proceso formativo y por lo tanto debe fomentar el intercambio de ideas entre el grupo para enriquecer los contenidos.

Guillén y Guil (2000) plantean que los instructores pueden dividirse en “técnicos”, expertos en los contenidos del proceso y “humanos” cuyos intereses se centran en los aspectos relacionales de aprendizaje. Sin embargo, lo ideal es que el capacitador conozca bien el diseño del proceso y debe poseer tanto conocimiento del contenido (Spector, 2002), así como las habilidades para estimular el aprendizaje de los trabajadores destinados a formarse (Chávez, 2004; Ivancevich, 2005). De acuerdo con Martín, Rubio y Lilli (2003), hay cuatro elementos que deben ser considerados para realizar una Capacitación eficaz:

1. Participación: anteriormente ya se mencionó que la experiencia y las aportaciones de los capacitados enriquece el aprendizaje.
2. Repetición: se trata de que una vez entendido lo que se pretende lograr, sea reproducido hasta lograr un cierto nivel de dominio de la tarea.
3. Transferencia: hace referencia a que el aprendizaje no se quede en la acción formativa, sino que sea replicable en el lugar de trabajo. Para lograr esto, pueden emplearse técnicas de simulación.
4. *Feedbak*: es el proceso de retroalimentación que se da en la relación instructor-participante, para que este conozca qué tan eficazmente está siendo su paso por el proceso.

Evaluación

De acuerdo con Gallardo (2006) y Siliceo (2005), la Evaluación del proceso de Capacitación, según el tiempo en que es aplicada puede ser: (1) Inicial: se realiza con la finalidad de llevar los conocimientos y habilidades con los que cuentan los participantes antes de comenzar; (2) Intermedia: durante la formación se busca establecer si se están cumpliendo los objetivos establecidos; (3) Final: se aplica con la finalidad de medir el impacto o asimilación que tuvo la Capacitación al concluir el proceso. Gallardo (2006) añade un cuarto momento, este autor menciona que se recomienda en algunos casos, dar seguimiento a los resultados del proceso formativo, aplicando una evaluación de uno hasta seis meses después de haber terminado la Capacitación.

Durante la ejecución el interés se centra en el instructor, pero sin dejar de lado la importancia de las aportaciones de los aprendices. En el caso de la evaluación resulta lo contrario, sin minimizar la importancia de calificar al capacitador y el proceso completo, se busca medir principalmente los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas por los participantes.

Esta etapa “no es otra cosa que una investigación que se realiza con el fin de comprobar si el programa ha surtido los efectos deseados” (Spector, 2002, p. 156). Se evalúa al(os) formador(es), participantes, y contexto de la Capacitación, cuyos conceptos clave son eficacia y eficiencia, el primero es el nivel en el que se alcanzaron los objetivos y el segundo establece la relación entre el resultado del proceso y el costo de éste (Gallardo, 2006). Retomando a Spector (2002), este autor menciona que existen dos niveles de clasificación de los criterios, (1) Capacitación: qué tanto aprendió el participante al finalizar el proceso y; (2) Desempeño: qué tanto cambio el comportamiento del participante en el lugar de trabajo.

El segundo nivel de calificación es realmente el más importante, pues en cualquier organización lo que se busca es la transferencia del proceso formativo a la labor cotidiana (Ivancevich, 2005; Spector, 2002), ¿qué dueño capacitaría a un empleado sin que los resultados beneficien a la empresa?

Se ha visto como la Capacitación efectiva es llevada mediante un proceso que implica ciertas etapas, las cuales en la teoría son bastante claras, sin embargo ya en la vida cotidiana, se requiere de una gran habilidad y conocimiento de cómo se debe formar a una persona, ya que hacerlo sin alguna metodología resultaría infructífero.

Por otro lado, si se retoma lo mencionado al principio del capítulo uno, en el que se hacía énfasis en que la Epistemología, como el medio estructurado de llegar al conocimiento objetivo le da la base a la Psicología como ciencia, lo mismo ocurre en el Acto de Capacitación, el cual de no contar con una base bien definida, con objetivos y pasos claros, no rendirá los frutos deseados. No se asume en este trabajo que las áreas mencionadas de la Psicología (clínica, social, educativa e industrial), ni que las etapas mencionadas (planeación, programación, ejecución y evaluación), sean el paradigma ideal respectivamente, por lo que se recomienda consultar las fuentes citadas si es que se desea ahondar en dichos temas.

Después de lo visto en estos dos primeros capítulos, ahora queda entrar en el punto de encuentro entre la disciplina científica de la Psicología, con el Acto de Capacitación, en el siguiente y último capítulo del trabajo.

CAPÍTULO 3. LA PSICOLOGÍA EN LA CAPACITACIÓN

¿Qué papel juegan las diferentes áreas de la Psicología en el acto de Capacitación? En este apartado se responde a esta pregunta, partiendo de las áreas que en las referencias parece tener mayor impacto, tales como son la Educativa y la Industrial, dejando al final un espacio más breve para las áreas Clínica y Social, que como se verá también contribuyen en algo a este acto de formar a una persona.

Área Educativa

Cómo se vio en el Capítulo Uno, en el área de la Psicología Educativa se estudian el Aprendizaje y el Desarrollo Humano, ambos a lo largo de toda la vida. Este apartado se enfoca en un espectro amplio del proceso evolutivo de de las personas: el adulto, periodo de mayor duración en el desarrollo de la especie humana (Villanueva, 2001). Esto es aproximadamente de los 18 a los 50 años de edad, etapa en la cual la mayoría de las personas desarrollan sus actividades laborales. Así, los conocimientos que adquiere un individuo durante esta etapa, cobran mayor significado cuando esa información adquirida es relevante en la vida práctica de las personas.

Por lo tanto, hablando de educación, no se debe limitar al aspecto institucional de los niveles básicos a superiores, sino que se plantea el paradigma de educación constante para el individuo, el cual puede venir de diversos medios como aulas virtuales, software educativo, exámenes en línea, etc. lo cual rompe con las barreras geográficas en cuanto acceso a la información (De la Peña, 2004)

En este mismo sentido se ha ido cambiando del paradigma educativo dónde al aprendiz se le veía como un recipiente en el cual se vertían un cúmulo de conocimientos (Barnett, 2002). En este contexto ya desde 1996 la UNESCO señalaba que la educación debía estar orientada a la “formación de ciudadanos, capaces de construir una sociedad más justa y abierta, basada en la solidaridad, el respeto de los derechos humanos, el uso compartido del conocimiento y la información” (Cordera , 2007, p. 119). Por lo tanto, en esta investigación se considera que dentro del Acto de Capacitación de un individuo, la educación al ser precisa sobre cuestiones prácticas de su trabajo, se torna en si misma significativa para su vida en general.

Aprendizaje en los adultos

No cabe duda de que la educación que se le da a un niño o adolescente debe ser muy diferente a la que se le da a un adulto. De acuerdo con Jabonero, López y Nieves (1999) es en esta etapa en la que se supone una persona puede valerse por sí misma, pues debido a las experiencias de la infancia adolescencia y juventud alcanza cierta madurez.

Mientras por su parte Corral (2009) añade que es en etapas anteriores del desarrollo humano: infancia y adolescencia, cuando existen cambios importantes en las estructuras cognitivas, las cuales estaban supeditadas a la evolución orgánica del individuo y es en la edad adulta cuando los cambios tienen que ver más bien con la utilización y mejoramiento de dichas estructuras. Asimismo con una mayor consciencia de sí mismo, el adulto puede orientar su ambiente educativo de tal manera que le beneficie en su vida cotidiana (Monclús, 1997 & SEP-INEA, 2007).

Un aspecto fundamental en el aprendizaje de los adultos es que ellos mismos se hagan cargo de la adquisición de conocimientos, de tal suerte que el educador solo debe acercar al alumno los medios necesarios para que uno mismo sea quien establezca su propio ritmo de crecimiento intelectual (Romans & Viladot, 1998), estos recursos van de la planificación a la evaluación y desde los más subjetivos o cualitativos como la observación, historias de vida, etc., hasta los más objetivos o cuantitativos: escalas, cuestionarios estructurados, etc. (Padilla, 2004).

Aunque como lo plantean Knowles, Holton & Swason (2001), las áreas de desarrollo de recursos humanos y la educación de adultos difieren en las metas, respectivamente: el crecimiento de la organización y la superación intelectual del individuo; al unificar ambas metas, un proceso de Capacitación será potencialmente más efectivo, pues existirá interés por parte de la empresa y del trabajador.

Barnett (2002) menciona que el conocimiento en sí mismo no debe ser visto como un fin, o sea, su valor debe ser en lo abstracto de la información, pero también en la práctica de su uso, para lograr esto prosigue el autor, toda teoría debe ser llevada a la práctica, aspecto que en un proceso formativo dentro de una organización es prácticamente un hecho.

El Aprendizaje en el Adulto estudiado por la Andragogía (término que aún hoy en día muchas personas, incluso profesionales, desconocen), carece de las bases científicas que por ejemplo tiene el estudio de la adquisición de conocimientos en la etapa infantil y adolescente (Villanueva, 2001).

En seguida se aborda lo relacionado con la educación del adulto dentro y fuera de las instituciones formales, resaltando la importancia que ya en esta etapa de la vida la búsqueda por el conocimiento, está casi siempre encaminada no solo a la obtención de reconocimiento académico, sino con la finalidad de desempeñar mejor alguna tarea en específico.

Educación Continua

Aunque no de manera institucional, la Educación Continua ha sido una constante en el ser humano gracias al interés en conocer su entorno, con fines de adaptarse mejor a su ambiente, y podría decirse que fue en la Revolución Industrial que este proceso de crecimiento constante se enfatizó aunque no de manera formal (García, Gamboa & Fernández, 2004). Además, Limón (2001) señala que fue a partir de que la UNESCO, junto con otros investigadores señalaron la importancia de relacionar la demanda educativa en cuanto a los contenidos y las necesidades laborales, fue que se hizo más notoria la inclusión de los jóvenes y adultos a los programas oficiales.

Con el paso del tiempo se ha incrementado la necesidad de formalizar la educación del ser humano a lo largo de toda la vida, esto a consecuencia de que la expectativa de vida ha ido en incremento, el mundo en constante evolución (Victorino & Victor, 2010). Estos autores añaden que la educación para adultos es aquella que se brinda en distintas instituciones con diversos objetivos, por lo que este tipo de educación va dirigido a un sector de la población muy específico.

Cómo ya se vio en estos dos párrafos anteriores, la Educación Continua, no es exclusiva de las aulas formales, más aún y de acuerdo con Pascual (2000), la formación de personas en etapa adulta no tiene porque ser vista como simple parte del sistema educativo institucional, debido a que sus objetivos suelen ser más específicos y dicha formación puede ser enriquecida según Jabonero, López y Nieves (1999) por la búsqueda del mismo alumno del conocimiento por medio del cine, bibliotecas, exposiciones, e incluso de la vida cotidiana; añaden estos últimos autores que esta visión no debería de ser solo en la vida del adulto, sino en toda la vida del individuo se debe complementar el conocimiento del aula con el de la experiencia personal.

Boyd & Apps (1980; en Requejo, 2003) sostienen que el campo de estudio de la Educación Continua se define con base en cuatro funciones:

1. Dotar de un mecanismo para la identificación y organización de los problemas en la educación de adultos.
2. Desaconsejar a los educadores de adultos el indiscriminado uso de conceptos de otras disciplinas.
3. Ofrecer un modelo que unifique los conceptos de currículum e instrucción.
4. Proponer un método analítico que insista en la relevancia de los sistemas social, cultural y personal para los planes educativos y actividades de educación de adultos.

Tradicionalmente se considera que una persona decide su rumbo laboral entrando a la edad adulta o incluso antes, pero en la vida cotidiana puede ser que se tomen este tipo de decisiones en más de dos ocasiones y esta decisión puede estar influenciada por factores internos como la motivación o externos como las posibilidades de emplearse (Hansen, 2003). El crecimiento gracias a la educación formal tiene dos beneficios para el individuo, ya que por una parte le dan una carta de acceso a la sociedad y al mercado laboral con mejores posibilidades, pero al mismo tiempo tiene una repercusión positiva en su crecimiento como persona y como ciudadano (García, 2004).

Sin intención de discriminar, en la Educación Continua un aspecto que debe ser considerado es el nivel académico del individuo, ya que no es lo mismo una persona que a los treinta años decida ingresar a una diplomado que refuerce lo aprendido en una licenciatura, que una persona de la misma edad que desee aprender a leer y escribir, aunque en ambos casos existe interés de superación y el reconocimiento es el mismo. No obstante, Schaie & Willis (2003) plantean que el conocer de los avances tecnológicos, su propio bienestar y cambios sociales, son ejemplos de temas comunes que una persona adulta desea conocer sin importar su escolaridad.

Obedeciendo a las demandas de crecimiento económico y globalización, las empresas que deseen sobrevivir en el mercado, deberían enfocarse no solo en la contratación de personas con un título universitario, sino que deben considerar de gran importancia la disponibilidad del trabajador para actualizarse de manera constante en toda su vida laboral, y en este aspecto de formación continua en temas de actualidad, el sector privado juega un terreno muy importante (Banco Mundial, 2003). En el caso de México por ejemplo, el que este país buscara integrarse a la sociedad global con todos sus avances tecnológicos, la evolución del esquema internacional de trabajo, representaron grandes desafíos para la educación, sobre todo al nivel superior, debido a las demandas actuales de las empresas en cuanto a Recursos Humanos se refiere (Ruíz, 2009).

Área Industrial

Tanto en la vida laboral como en la cotidiana, se aprende aunque así no se desee. Esto se ve remarcado más en nuestros días ya que los avances tecnológicos tan acelerados hacen que como se vio en el apartado anterior, la vida sea prácticamente imposible sin el aprendizaje constante. A este hecho no escapan las organizaciones empresariales, las cuales asimismo como entes tienen que estarse adaptando constantemente, por lo que es inevitable que lo mismo suceda con sus trabajadores. De tal suerte que cuando se capacita a un individuo, se hace pensando que su trabajo es útil para los objetivos de la empresa, razón por lo cual lo contratan y seguirán contratando (Moreno, 2010), el beneficio es tanto para el individuo como para la Organización (Marthis & Jackson, 2003). De igual manera, cuando un individuo se incorpora a alguna actividad laboral, asciende de puesto e incluso, cualquier cambio que exista en la empresa, lleva a la persona a que se adapte de manera paulatina mediante la práctica, ya que "el individuo, el grupo y la comunidad son sistemas dinámicos y vivos de adaptación, ajuste y reorganización, como condición básica para su supervivencia en un ambiente cambiante" (Chiavenato, 2011, p. 349).

Sin embargo, Descy y Tessaring (2002, en Blanco, 2007) señalan que la formación en el trabajo dada de manera natural en el ambiente laboral queda "a medias", siendo necesaria la intervención de enseñanzas más estructuradas que permitan al individuo la reflexión sobre su trabajo para así consolidar los conocimientos y por lo tanto su desarrollo personal. Incluyéndose en este aspecto los errores, ya que anteriormente, una falla implicaba el despido de un trabajador, pero ya en la actualidad, debe verse como una oportunidad de crecimiento y desarrollo para la persona (Yarce, 2011).

De acuerdo con Marthis & Jackson (2003), hablar del desarrollo de un individuo dentro de una organización implica que la persona vaya más allá de lo requerido actualmente, estos autores por lo tanto dan en este sentido, mayor responsabilidad al trabajador y a sus propias aptitudes y habilidades que al departamento de Recursos Humanos al momento de capacitar.

Un proceso de formación siempre implicará (o al menos debería ser así), un cambio en la organización, pero por su parte todo cambio no siempre está acompañado de un acto capacitador. Lo anterior deja entrever que el concepto de Cambio Organizacional es más amplio que el de Capacitación. Sin embargo, lo que sí se puede hacer es aprovechar cualquier momento de cambio en la empresa para así mejorar las capacidades del personal.

Las empresas buscan por naturaleza crecer con la finalidad de que sus productos y servicios sean más conocidos y de mejor calidad, para lo cual es fundamental el concepto de desarrollo organizacional, el cual se refiere a analizar y potencializar la manera en la que se dan las modificaciones dentro de la empresa, con miras hacia el éxito (Guízar, 2013). Eje de este proceso es el cambio, que será abordado en seguida.

Cambio organizacional

En el contexto de que las empresas deberían de obedecer a demandas globales, mayor acceso al conocimiento actual, prevención de riesgos y mejor comunicación entre clientes, trabajadores, proveedores y accionistas, se plantea la pregunta: “¿qué ocurre con el aspecto humano de la empresa, el elemento diferencial y la más evidente ventaja competitiva sostenible en los nuevos escenarios?” (Melamed, 2006; pp. 36). De acuerdo con Cantrell & Smith (2011), no solo se debe enfocar en el factor humano todo cambio, sino que en este proceso se deben reconocer sus habilidades y conocimiento previos, de esta manera es el trabajador quien marca su propio crecimiento desde el principio.

En todo cambio existe una cierta dosis de resistencia, pero de acuerdo con Martínez (2010) cuando se le informa de que se tratará el cambio, puede uno enfocar su atención y sus habilidades, reduciendo asimismo la tensión y estrés, todo en favor del cambio. De esta manera en el individuo se da un mayor desarrollo, lo cual significa el llevar las capacidades al máximo dentro del puesto de trabajo o bien en aspiraciones de uno mejor (Alles, 2008). La resistencia al cambio tiene las características siguientes:

- El individuo se siente torpe, incómodo, tenso y vulnerable.
- Existe el miedo a perder algo importante.
- Se Piensa que habrá que enfrentar el cambio la persona sola.
- Existe un límite en la cantidad de cambios que se pueden manejar a la vez.
- Se ignoran todos los recursos que hay disponibles.
- Cuando cesa la presión existe una tendencia a volver a los viejos hábitos. (Ehrlich, 2002; pp. 192).

De no preverse estos aspectos, en un proceso de desarrollo de recursos humanos, los resultados pueden, lejos de ser los esperados, contraproducentes. Press (2005), señala que algunos conflictos reportados por directivos organizacionales al momento de cambio, tienen que ver con: mal clima laboral, frustración y problemas en las relaciones personales.

La motivación de un cambio en el personal, puede ser externo (demanda en el mercado, actualizaciones en legislación, incorporación de la empresa a un nuevo sector de la población, etc.) o interno (necesidad de mejorar procesos, relaciones humanas conflictivas, incorporación de un grupo nuevo de trabajo, etc.); sin embargo lo que hace que una empresa se esté reestructurando y desarrollando constantemente es obedeciendo a ambas demandas tanto externas como internas (Barreto, 2009 & Pereda, Berrocal & Alonso 2008). Chiavenato (2011) por su parte engloba los cambios organizacionales en cuatro tipos, los cuales no se dan de manera independiente unos de otros, sino afectan unos a otros:

1. En la estructura: hablando de los departamentos o áreas determinadas en el organigrama.
2. En la tecnología: se refiere a herramientas, máquinas y equipo de trabajo.
3. En los productos o servicios: modificaciones a lo que la empresa ofrece al mercado.
4. Culturales: cambios en las personas, sus actitudes y comportamientos.

Educación en la empresa

Hatum (2009) señala que es importante realizar una buena selección de personal, sin embargo sostiene que el candidato ideal aún requerirá una inducción correcta a su trabajo o de lo contrario se estará buscando un reemplazo a la brevedad. Asimismo es fundamental la preparación de alguien que asciende o se desarrolla dentro de la empresa ya que en sí, el desarrollo de las personas es un eje presente en todas las áreas de Recursos Humanos (Hatum, 2009 & Teba & Tejero, 2005).

Más aún en el caso de la selección de personal, no debe buscarse al candidato ideal, sino a aquel que tenga características que le permitan desarrollarse dentro de la empresa (Aranque & Rivera, 2005), esto debido que en la actualidad los conocimientos aprendidos se hacen obsoletos cada vez más rápido, como consecuencia de la acelerada innovación en estos días (Pereda, Berrocal & Alonso 2008). Debido a los avances de los últimos años, se ha renovado lo referente al desarrollo de recursos humanos, poniendo por delante de los perfiles de los trabajadores actitudes positivas ante los cambios y en cuanto a la educación para superarse (Mínguez, 2002 & Olivella, 2009). Urdaneta (2005) tiene por su parte, una visión del presente empresarial optimista, pues señala este autor que más allá del “deber ser”, hoy en día es una realidad que las organizaciones se preocupen por generar un ambiente de trabajo que no solo genere comodidad al principal actor de crecimiento: el recurso humano; sino que además se busca cada vez más la inclusión de un ambiente que propicie su mejoramiento continuo, fomentando el aprendizaje y desarrollo del individuo, poniendo a la empresa a la vanguardia mundial.

El enfoque que se le dará al proceso educativo dentro de la empresa dependerá en gran medida de la situación actual en la que se encuentre, ya que por una parte podría ser que se trate de una organización que sea de reciente surgimiento o bien este en riesgo de desaparecer, entonces los objetivos serán de tipo adaptativo; pero si ya la empresa se encuentra con cierta solidez, los objetivos educativos tendrían que ser con fines transformadores y de innovación (Zapata, 2009).

Otras áreas de la Psicología en la Capacitación

Importancia de la investigación

Como se mencionó en el capítulo uno de este trabajo, es la investigación el eje del reconocimiento de cualquier disciplina como científica, por lo que no está demás señalar que los estudios tienen un gran valor en el estudio del Acto de Capacitación desde una perspectiva psicológica. Este trabajo por ejemplo, es de índole teórico y no se sustenta en más de lo que algunos autores plantean a propósito de los temas aquí revisados. Sin embargo, los estudios empíricos hacen un aporte que podría tener mayor impacto en la vida práctica de un trabajador.

Según Ruíz, García, Delclós & Benavides (2006), un aspecto fundamental en toda investigación de calidad es que esta tenga objetivos, claros y alcanzables. Estos autores plantean que las partes esenciales de un estudio son:

1. Definir prioridades en base a necesidades reales del contexto social en el que se encuentren.
2. Elaboración del protocolo de investigación en función de las necesidades a cubrir en la investigación.
3. Consentimiento informado de los participantes garantizando la confidencialidad de los datos recabados.
4. Financiación del estudio
5. El uso de pruebas piloto ayuda a que los instrumentos arrojen datos más precisos.
6. Controles de calidad y procesamiento de datos, es decir, que la información recabada no sea alterada durante su análisis.
7. Publicación de resultados, ya que toda acción científica debe darse a conocer con la finalidad última que sean útiles para la sociedad.

Lamentablemente los estudios empíricos dentro de las empresas no son tan fáciles de realizar por diversos factores, principalmente en términos económicos, en seguida se señalan dos de estos aspectos. Por una parte, un estudio académico no supone ni garantiza, que con su realización las utilidades de un negocio se incrementaran al menos de manera directa, debido a lo cual un director, jefe de recursos humanos o dueño de una organización, difícilmente accederá a que sus trabajadores se presten a alguna investigación dentro de su horario laboral y fuera de este, es el empleado quien prefiere olvidarse de todo lo relacionado con su trabajo, de no ser que haya algún beneficio. En segundo lugar, son la falta de recursos destinados a este tipo de estudios por parte de instituciones educativas y de los mismos gobiernos, si ya de por si el terreno de la investigación en general (al menos en México) está bastante descuidado, no se diga aquello relacionado con el crecimiento intelectual y emocional de un trabajador.

Área Clínica

De acuerdo con Di Martino, Gold y Schaap (2004) desde que se ha reconocido la importancia de lo que el factor humano representa dentro de una organización, el lugar de trabajo se ha convertido en un lugar no solo de desarrollo profesional, sino un espacio en el cual una persona puede enfrentar diversos problemas relacionados con su actividad laboral, dando lugar al concepto de salud mental en el trabajo, el cual se define como el bienestar social (y emocional) en el transcurso de las actividades laborales (Fernández-Montalvo & Garrido, 2002).

Por lo tanto, si bien el trabajo tiene aspectos positivos como el desarrollo y satisfacer las necesidades de la vida cotidiana, también puede tener la vida laboral elementos perjudiciales para el individuo, lo cual sucede a consecuencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales; además si no se aprovecha el potencial de un trabajador al cien por ciento, se corre el riesgo de que el individuo pierda ciertas habilidades, lo cual repercute en la calidad de vida (Ideaspropias, 2004), e incluso “un horario de trabajo anormal puede producir también problemas de salud” (Monk, 1998).

Existen patologías derivadas del trabajo que no entran en la categoría de accidente ni de enfermedad profesional, pero que debido a las características de la labor y al ambiente de trabajo, derivan en afectaciones a veces severas para el individuo, lo cual produce bajas de empleados en las organizaciones: “Según la Agencia Europea de Seguridad y Salud, alrededor del cincuenta por ciento de las jornadas laborales que se pierden están vinculadas al estrés” (Sánchez, 2006; p. 6), además de factores como el consumo de drogas y alcohol, la violencia, el VIH-SIDA, el tabaco, lo cual afecta el rendimiento de un trabajador (Di Martino, Gold & Schaap, 2004) y a esto se añade el tema de moda en esta materia: el *Mobbing*, el cual representa ya un problema serio en muchas empresas, trayendo consigo consecuencias negativas en el entorno de la organización (Trujillo, 2008).

En el contexto del párrafo anterior, Sánchez (2006), señala que tales malestares pueden ser reconocidos como accidentes de trabajo, incluso por la vía legal ya que puede ser una patología que evolucione de manera progresiva y se agrave con el tiempo, lo cual permite observar la importancia que esté tomando o que debiera tomar la salud emocional de un trabajador.

Lo anterior debe importar a la organización en su conjunto, ya que como lo plantea Fielding (1998), la salud de los trabajadores implica menos probabilidad de ausentismo, la incapacidad de laborar u otros males que afectaran de manera global a la empresa.

Área Social

Como ya se planteó, desde el momento que uno ingresa a una empresa uno tiene contacto con cierta formación y no solo en la materia propia del trabajo, sino que es sumamente importante que al trabajador se le informe y de un panorama amplio al respecto de sus relaciones con sus nuevos compañeros de trabajo (Schvarstein, 2002), lo cual llevará a un mejor trabajo en equipo (Gil & García, 1996; en Blanco, Caballero & de la Corte, 2005) y a que incluso sean los mismos trabajadores los que en su momento sean capaces de enseñarse unos a otros (Martínez, 2010), como de hecho sucede aunque de manera desorganizada en la mayoría de los casos.

De esta manera y de acuerdo con Del Prette y Del Prette (2002), el lugar de trabajo se vuelve un espacio de suma importancia para el entrenamiento de habilidades sociales incluso desde que un individuo entra a laborar.

"¿Cómo se nos instala en nuestro rol [dentro de la empresa], cuánto tiempo se nos otorga para el aprendizaje, que sucede con nuestros primeros errores, cuán prescriptivas con las adjudicaciones, se nos ofrecen tutores, guías, consejeros? ¿Siento que me acompañan y me contienen, o más bien me 'arrojan a los leones'?" (Schvarstein, 2002; pp. 162). Este autor plantea el problema del ingreso a una organización, el aprendizaje de las tareas, las nuevas relaciones humanas, etc. aspectos que de no ser tomados en cuenta pueden acarrear problemas en el futuro.

En todos los niveles de una organización resulta fundamental fomentar el trabajo con grupos, particularmente para los directivos y los encargados del desarrollo del capital humano, los cuales no deben tener la visión de que la formación de equipos de trabajo y el trabajo en equipo se dará de manera natural e informal, sino que es su deber darle una planificación y promoción, de esta manera el crecimiento desde el individuo, el grupo y la organización en general será más eficiente (Gil & García, 1996; en Blanco, Caballero & de la Corte, 2005).

DISCUSIÓN

La manera en la que se abordó la Psicología como disciplina científica, se refiere a ésta como la disciplina que estudia de manera objetiva la mente, la conducta (Garrison & Loredo, 2002; Coon, 2005 & Feldman, 2006) y la forma en la que el ser humano se desarrolla en sociedad y encuentra trascendencia a su vida (Zepeda, 2003). Este conocimiento se obtiene a través de diversas áreas: (1) Epistemológica, (2) Clínica, (3) Social, (4) Educativa e (5) Industrial. Haciendo énfasis en que la primera es más bien el eje que le da el sustento metodológico a las otras cuatro.

Desde la Psicología de la Salud (Feldman, 2006) o desde la Psicología de la Anormalidad (Gray, 2008), en el área Clínica se estudian y se aplican los conocimientos que permiten un sano desarrollo mental en los individuos (Compas & Gotlib, 2003), ya sea por medio de tratamientos individuales, familiares, grupales e incluso, terapia comunitaria (Reynoso & Seligson, 2005). Por su parte en el área Social se investiga sobre la influencia que las demás personas tienen sobre el individuo y viceversa (Alonso, Gallego & Ongallo, 2003; Butler & Mcnamus, 2006; Feldman, 2006 & Gray, 2008).

Del Área Educativa se puede señalar que se enfoca en el proceso de desarrollo y aprendizaje humanos en sus diversos contextos (Ortega, 2005; Ausubel, Novak & Hanesian, 1983; Woolfolk, 2010; Martínez, 2004 & Serrano & Troche, 2003). El Aprendizaje es un fenómeno que implica un cambio en el comportamiento y no solo en la adquisición de conocimientos el cual se va construyendo con el tiempo y derivando en el mejoramiento de una tarea (Ribes, 2002; Butler & McManus, 2006; Ribes, 2004 & Santrock, 2006). Mientras que el Desarrollo Humano en esta área Educativa se refiere a los cambios de ideas y actitudes, consecuencia del aprendizaje de la persona (Kotsuki, 2004), en un continuo desde el nacimiento hasta la muerte (Butler & McManus, 2006).

Finalmente respecto a las áreas de la Psicología, la Industrial se refiere al estudio de la vida laboral en organizaciones (Guillén & Guil, 2000; Zarco, Rodríguez y Martín, 2004), así como del trabajo en general (Zarco, Rodríguez y Martín, 2004). La Organización es un entorno social específico, con el cual un individuo se retroalimenta (Zarco, Rodríguez & Martín, 2004; Guillén & Guil, 2000). El Trabajo por su parte es una actividad remunerada, la cual en el mejor de los casos le puede llegar a dar sentido a la vida de un individuo (Guillén & Guil, 2000; Zepeda, 1999).

Ahora bien, dentro de las empresas se planteó que ya sea desde que ingresa un trabajador, quiere subir de puesto o simplemente mantenerse actualizado (Spector, 2002 & Dessler & Varela, 2004), la Capacitación es un factor fundamental que se puede definir como el proceso cuyos objetivos deben estar dirigidos a la mejora de determinadas tareas, así como a las relaciones personales de un empleado el cual debe plantearse como una constante (Martín, Rubio y Lilli, (2003). Todo proceso formativo llevado de manera adecuada dentro y fuera de la organización, tiene como ventajas, reducción de errores (Guillén y Guil, 2000), ganancias económicas (Muchinsky, 2002), incremento de habilidades y conocimientos y que finalmente sea el mismo trabajador el que busque sus medios de crecimiento (Furnham, 2001).

Aunque existe un consenso en que todo proceso capacitador comienza por determinar las necesidades a formar y se concluye con una evaluación (Martín, Rubio & Lilli, 2003; Siliceo, 2005 & Spector, 2002), las etapas pueden variar de autor a autor, en este trabajo se consideran cuatro etapas: Planeación, Programación, Ejecución y Evaluación, las cuales se resumen en las siguientes tablas.

Tabla # 3

Muestra las características de la etapa de Planeación de acuerdo a varios autores.

Característica	Autores
Realización de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)	Chiavenato, 2009b; Dessler & Varela, 2004; Furnham, 2001; Grados, 2009; Guillén & Guil, 2000; Landy & Conte, 2005 & Mendoza, 2005.
Áreas del DNC: organización, tarea y persona	Landy & Conte, 2005; Martín, Rubio & Lilli, 2003 & Muchinsky, 2002.
Errores comunes: omitir resultados o que la formación no vaya de acuerdo con el DNC y	Mendoza, 2005.
Objetivos claros	Ivancevich, 2005; Spector, 2002 & Martín, Rubio & Lilli, 2003.

Tabla #4

Muestra las características de la etapa de Programación de acuerdo a varios autores.

Característica	Autores
Se establece la forma en la que se llegará a los objetivos	Chiavenato, 2009b; Guillén & Guil, 2000; Martín, Rubio & Lilli, 2003.
Se determina el lugar	Martín, Rubio & Lilli, 2003 & Spector, 2002.
Se determinan facilitadores y participantes	Ivancevich, 2005 & Spector, 2002.

Tabla #5

Muestra las características de la etapa de Ejecución de acuerdo a varios autores.

Característica	Autores
Llevar a la práctica lo planeado y programado	Chiavenato, 2009b & Spector, 2002.
Retroalimentación adecuada facilitador-participante	Chávez, 2004; Furnham, 2001; Martín, Rubio & Lilli, 2003 & Guillén & Guil, 2000.
El facilitador debe saber de lo que habla y saber estimular el apetito de aprendizaje de los participantes	Spector, 2002; Chávez, 2004 & Ivancevich, 2005.

Tabla #6

Muestra las características de la etapa de Evaluación de acuerdo a varios autores.

Característica	Autores
Comprobar los resultados logrados	Spector, 2002.
Se realiza en tres momentos: inicial, intermedia y final.	Gallardo, 2006 & Spector, 2002.
Los aprendizajes obtenidos deben ser replicables en el área de trabajo	Ivancevich, 2005; Spector, 2002; Gallardo, 2006 & Siliceo, 2005.

En todo este proceso capacitador la Psicología desde sus diferentes áreas juega un papel fundamental, teniendo mayor impacto las áreas Educativa e Industrial. En lo concerniente a la primera se destaca que se centra en el desarrollo y aprendizaje en la etapa adulta del individuo (Villanueva, 2001), el cual ya es responsable de su propio crecimiento intelectual y de habilidades (De la Peña, 2004; Cordera, 2007 & Barnett, 2002). Esto en primera instancia tiene que ver con que después de la infancia y la adolescencia la persona tiene los recursos en cuanto a experiencia (Jabonero, López & Nieves, 1999; Monclús, 1997 & SEP-INEA, 2007) y estructuras cognitivas (Corral, 2009) que le permiten dirigir su propio aprendizaje obedeciendo necesidades tanto laborales como de su vida cotidiana.

La Andragogía, que es el área en la que se estudia el aprendizaje en la etapa adulta, aún no posee las bases metodológicas tan claras como la adquisición de conocimientos en etapas anteriores del desarrollo (Villanueva, 2001). Esto en parte se debe a que la persona más madura sólo necesita alguien que facilite su acceso al conocimiento, para que sea el mismo individuo el que lo construya en base a sus recursos y necesidades (Romans & Viladot, 1998; Barnett, 2002 & Padilla, 2004), aspecto que dentro de una empresa traerá beneficios tanto al trabajador como a la organización (Knowles, Holton & Swason, 2001 & Marthis & Jackson, 2003).

Aunque la Educación Continua tiene pocos años que se ha tratado de formalizar, en realidad ha sido una constante en la existencia del ser humano (García, Gamboa & Fernández, 2004; Jabonero, López y Nieves, 1999), por lo tanto se puede dar dentro de una institución formal o no (Pascual, 2000), la ventaja de una educación académica es que trae al individuo una carta de presentación considerada ampliamente en la vida laboral por la sociedad (García, 2004), aunque esto hoy en día ya no es garantía de calidad en el trabajo, que es donde entra la actitud para seguirse capacitando por parte de un trabajador (Banco Mundial, 2003 & Schaie & Willis, 2003). Incluso en más de una ocasión un individuo puede decidir cambiar el rumbo del área en la que se desempeña laboralmente (Hansen, 2003).

En lo que respecta la Psicología Industrial y el proceso capacitador, Chiavenato (2011) señala que la organización como la sociedad y los mismos individuos están en adaptación constante, es decir que hasta cierto punto la formación es una constante natural, a lo que Descy y Tessaring (2002, en Blanco 2007) añaden que formalizar esta adaptación resulta benéfica. De esta manera, combinando la “adaptación natural” con procesos formativos programados, el trabajador puede dar lo mejor de sí mismo (Marthis & Jackson, 2003 & Alles, 2008)

Cuando un trabajador ingresa a una organización, es fundamental valorar su experiencia y conocimiento, pero también una actitud de crecimiento en la empresa (Aranque & Rivera, 2005; Mínguez, 2002 & Olivella, 2009), así como que se le indique no solo lo relativo a su tarea, sino sobre sus relaciones personales que deberá tener en ese puesto (Melamed, 2006 & Hatum, 2009). En el caso global de la empresa al momento de pensar en cambios, deberá la dirección considerar al empleado informándolo previamente (Martínez, 2010) y tomando en cuenta sus conocimientos previos (Cantrell & Smith, 2011). Asimismo deben considerarse la resistencia al cambio (Ehrlich, 2002) y los posibles efectos contraproducentes del cambio (Press, 2005).

Por último hablando de la Psicología Industrial en la Capacitación, debe considerarse que el área formativa se considera un eje que rijan a las demás áreas de Recursos Humanos (Hatun, 2009; Teba & Tejero, 2005), y el enfoque que se le dé a cualquier acto educativo dependerá de la situación o de las necesidades actuales de la empresa, ya sean de sobrevivencia o bien de crecimiento y desarrollo (Zapata, 2009).

Todos estos datos no serían posibles de no ser por el estudio formal que se ha llevado a cabo dentro de organizaciones y también de las reflexiones de los autores. De estas observaciones queda aun mencionar sobre la vida emocional de la persona (Psicología Clínica) y el individuo dentro del grupo (Psicología Social) en la Capacitación. En el primer caso Di Martino, Gold y Schaap (2004) señalaban que el lugar de trabajo es también un medio en el que se resuelven problemáticas del ser humano que tienen que ver con su vida cotidiana. Aunque se consideran comúnmente los aspectos positivos del trabajo, también es importante considerar sus aspectos negativos o perjudiciales en la vida emocional de quien labora: estrés, adicciones, enfermedades, etc. (Ideaspropias, 2004; Di Martino, Gold & Schaap, 2004 & Sánchez, 2006), aspectos que deben o debieran ser incluidos al momento de capacitar a un trabajador.

En cuanto al individuo dentro de la organización, debe formársele a su nuevo entorno (Schvarstein, 2002), desarrollando habilidades propias del puesto pero también de relaciones personales (Del Prette & Del Prette, 2002) consiguiendo de esta manera la colaboración mutua entre trabajadores consiguiendo equipos efectivos (Gil & García, 1996; en Blanco, Caballero & de la Corte, 2005), lo cual representaría incluso ahorros a la empresa, pues con una persona que aprenda algún nuevo proceso o conocimiento, éste podrá transmitirla a los demás (Martínez, 2010).

CONCLUSIONES

El avance tecnológico en cuanto a medios de comunicación, acceso a la información y divulgación de textos, representa un arma de doble filo ya que si bien por un lado hace accesible una cantidad basta de información actualizada, dicha información está en constante movimiento y eso complejiza la labor documental. Asimismo cabe señalar que lo presentado en este trabajo se realizó con la finalidad de hacer una aportación que resultara sintética, pero al mismo tiempo rica en información.

Pero bien, ¿qué papel juega la Psicología en el Acto de Capacitación? esa es la pregunta que dio origen a este trabajo, pero hay que hacer un análisis por partes. Primero ver que la Psicología es una disciplina en constante movimiento, tanto a través del tiempo como de sus diversos enfoques, en segundo lugar la Capacitación definida aquí como cualquier acto formativo con fines laborales dentro o fuera de una organización, representan áreas bastante amplias y difíciles de encasillar.

Algo en lo que se tuvo cuidado al hacer una definición en general y al respecto de las áreas de la Psicología fue considerar conceptos que ya tengan cierto tiempo de vigencia y no que se trate de ideas que estén de moda, que a la larga se trate de clichés en los que resulta fácil caer. En su momento por ejemplo, se pensó en retomar el Aprendizaje por Competencias, pero por ser un concepto relativamente nuevo no sólo en la Psicología sino todas las áreas relativas a la educación, resultaría en un trabajo completo la pura delimitación clara de un tema como este.

En muchos aspectos de la vida humana, no falta quien le encuentre el lado lucrativo y haya empresas que se dediquen a ofrecer cursos o talleres con ciertas temáticas establecidas, y si se observa, muchas de estas empresas, más allá de ofrecer contenidos de calidad, saben cómo vender en el mercado del Desarrollo Humano sus servicios como formadores, por lo que muchas veces los jefes de recursos humanos, trabajadores y personas en general que deseen capacitarse, pueden dejarse seducir por las promesas de crecimiento que muchas veces carecen de fundamentos sólidos: es bien sabido que no existe peor mentira que a la que uno le gusta creer.

Por lo anterior es que resulta tan importante el proceso de identificar exactamente cuál o cuáles son las necesidades formativas reales y actuar con base en ello, a lo que nace la pregunta: ¿qué es lo que requiere exactamente la organización?, y ¿cómo saber qué es lo que debe aprender una persona para mejorar su trabajo?, existen muchas pruebas y diagnósticos que pueden ofrecer datos al respecto, pero aún así se requiere de un profesional sensible a los aspectos que fueron mencionados en este trabajo:

- Educación: procesos de aprendizaje eficaces.
- Organización: impacto a nivel empresa de un proceso formativo.
- Grupo: qué tan integrado se requiere al personal.
- Salud emocional: estabilidad mental del individuo.

Es común ver en las organizaciones a contadores, administradores y otros profesionales en un puesto de recursos humanos. Aquí en particular se defiende el papel de la Psicología específicamente en el Acto de Capacitación, ya que es la disciplina de la mente, las emociones y la conducta, el medio adecuado para observar específicamente el filo en el hacha de la empresa: el factor humano, retomando *humano* en su acepción de sensibilidad y no solo como el nombramiento de una especie.

Esta humanidad que resulta importante rescatar y fomentar, parte de la idea de sensibilizar a las personas involucradas en un momento de crecimiento dentro o fuera de una organización con fines laborales: jefes, trabajadores, facilitadores, etc. en el entendido de cómo lograr que estos individuos no solo se formen para un fin en particular, sino que se formen para toda su vida. A lo que quizá algunos empleadores podrían hacer la pregunta válida de: ¿qué sucede si yo en el afán de un crecimiento global de la empresa doy todo por un trabajador, que el día de mañana puede irse a otra compañía y significar una pérdida más que una ganancia?

Lo cierto es que no hay garantías, incluso en los enfoques más duros de la Psicología que usan la estadística como herramienta y aún en situaciones de experimentación controlada, existe un margen de error, ¿qué esperar en un ambiente tan fluctuante como en la vida laboral cotidiana? No, las garantías no existen, vista desde esta perspectiva, todo Acto de Capacitación se mueve en los terrenos de la probabilidad, por lo que aquellos responsables de estas decisiones dentro de una organización, debieran estar asimismo capacitados para responder adecuadamente a situaciones adversas.

Ahora bien, por parte de un trabajador también podría surgir la inquietud opuesta: ¿acaso que me formen en una empresa hace que yo le pertenezca a ésta? Esta situación tiene que ver más con una cuestión ética que formal, ya que es el trabajador en quién se deposita la confianza al momento de capacitarle en algún aspecto, pero definitivamente no tendría por qué comprometerlo de manera obligatoria.

La solución a ambos conflictos podría estar en dejar el crecimiento en responsabilidad de cada individuo, por lo que el encargado de un área de Capacitación debería de ser muy buen observador. Por ejemplo, de un área se busca ascender a algún empleado a un puesto superior, según la perspectiva que se está manejando aquí, no debe ser el más habilidoso en la tarea actual, ni el que mejor humor tenga, sino que debe ser aquel al cual se le ha visto interés en desarrollarse en el área del nuevo puesto, no que ambicione en sí la posición, sino el trabajo a desempeñar, ya que también existen aquellas personas que por quedar bien con algún superior, pueden comportarse de maneja adecuado solo delante de estos.

Así, es el trabajador mismo quién debe decidir qué tanto crecer en su formación y por el lado de la empresa, esta debe tener el ambiente necesario para que el empleado enriquezca sus conocimientos y habilidades.

Más allá de jefes, empleados, trabajadores, facilitadores, participantes, que se hable de personas, individuos, seres humanos, en fin: gente. Ya sea desde una oficina o detrás de una escoba, el proceso de crecimiento y educación es una constante, por lo que formarse para mejorar en cualquier aspecto laboral (o cotidiano) forma parte de un continuo casi inevitable, el cual de hacerse consciente, fomentarse, dirigirse, valorar y enriquecerse, hará que cada quién se desarrolle más y mejor cada vez.

Aquí se propone que el paradigma del Proceso de Capacitación visto administrativamente, sirve solo como referente y no como guía estricta, ya que siempre resulta necesario tener algún referente del “donde estamos” para saber “a dónde vamos”, que pueden ayudar dentro de una organización a darle orden, aunque sin embargo, resulta más importante que al individuo a capacitar sea consciente del por qué y para qué se le va a dar cierta formación, tanto para su vida laboral como para su vida cotidiana.

Dejando de lado la vida empresarial, ¿qué posibilidades tiene un individuo de formarse? Fuera de las instituciones educativas, existen las bibliotecas públicas, dónde uno puede encontrarse con un sinfín de información valiosa, así como de libros que hablan no solo de diversos temas, sino que también existen referencias que tratan sobre los temas de metodología que uno puede seguir para darse a sí mismo una formación organizada, cosa que implica si un esfuerzo enorme, pero mismo que vale la pena. Aunque si es importante señalar que los bajos recursos y un contexto adverso de una persona, puede limitar el acceso a toda esta gama de posibilidades.

Dentro de una institución formal, si bien muchos de los docentes se limitan a los planes y programas establecidos, (o incluso hay unos que ni siquiera llegan a cumplir con este requisito), muchos de los profesores están dispuestos a darle al alumno más opciones, encausar mejor su formación, enriquecerlo con diversas áreas del conocimiento, compartir experiencias, círculos de estudio, etc. es decir, el conocimiento jamás estará encerrado entre cuatro paredes.

En un punto intermedio de las instituciones formales de educación y el ser autodidacta, están centros de formación públicos y privados, dónde puede una persona desde alfabetizarse, hasta reforzar o ampliar conocimientos adquiridos en algún posgrado. Hoy en día el que no aprende es porque no tiene esta sensibilidad ante el crecimiento. Al igual que a un consultorio entra un paciente admitiendo que simplemente no puede solo con un problema, en la vida cotidiana, al abrir un libro o ingresar a algún curso formal o extraoficial, que implique crecimiento, uno debe admitir su falta de conocimiento y/o habilidades, lo cual complica la situación estando muchas personas bajo la creencia de “yo lo sé todo”.

El mundo de la Capacitación no se limita a los aspectos estrictos del conocer y del hacer cosas para mejorar la vida laboral. Sino que se debiera trasladar asimismo al crecimiento emocional del individuo y de su sana relación con la sociedad. En primer lugar, la salud mental de un individuo claro que afecta a su rendimiento laboral ya sea de manera independiente o dentro de una organización. Y en segundo lugar, ya sea como superior, subordinado o par, uno tiene la responsabilidad de que sus relaciones sean favorables para el desarrollo laboral propio y ajeno.

Respecto a las aportaciones en general de esta investigación, se puede destacar en primer lugar, la importancia de definir claramente a lo que uno se refiere cuando habla de lo “psicológico”, considerando el por qué tratar un tema en ésta área de una manera y no de otra de forma precisa y clara, ya que hablar de la mente, la conducta y las emociones, implica un sinfín de posturas que van desde las más tradicionales hasta las más innovadoras y de las más tangibles hasta las más abstractas.

Luego al hablar de Capacitación, formación, inducción y todo lo referido a la educación con fines laborales y específicos, exhortar a los profesionales psicólogos o no, a la sensibilización de que aún cumpliendo con ciertas normas y requisitos formales, el factor humano es solo eso: “humano”, pensante y sensible (que por sensible no se entienda frágil), qué no es una herramienta de trabajo, sino que es en sí misma “la herramienta” primordial de todo desarrollo en la sociedad.

Finalmente, cerrando ya de manera definitiva, solo queda decir que tanto en la ciencia como en la vida laboral, el factor humano como tal implica error, gracias a lo cual se aprende, no se trata de vivir en dicho error, sino de usarlo como un trampolín para mejorar, así en este trabajo se buscó a toda costa el grado mínimo de error, sin embargo eso resulta humanamente imposible por lo que el autor consideró pertinente dejar la siguiente reflexión de autoría propia:

El ser humano es imperfecto, por lo tanto sus creaciones ya sean máquinas o teorías, también lo son.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano basado en competencias (2a)*. Argentina: Garnica.
- Alonso, C. M., Gallego, D. J. & Ongallo, C. (2003). *Psicología Social y de las Organizaciones. Comportamientos interpersonales*. Madrid: Dykinson.
- Arancibia, V., Herrera, P. & Strasser, K. (2009). *Manual de Psicología Educativa (6ª)*. México: Alfaomega
- Aranque, J. & Rivera, N. (2005). *Psicología organizacional e industrial*. Colombia: ECOE.
- Ausubel, D. P., Novak, J. D. & Hanesian, H. (1983). *Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo (2ª)*. México: Trillas.
- Banco Mundial (2003). *Aprendizaje Permanente en la Economía Global del Conocimiento*. Colombia: Alfaomega.
- Barnett, R. (2002). *Claves para entender la universidad. En una era de supercomplejidad*. España: Pomares.
- Barreto, J. A. (2009). *Gerencia del talento humano. Estrategia para el desarrollo empresarial*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia.
- Blanco, A. (2007). *Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. ESIC: España.
- Blanco, A., Caballero, A. & De la Corte, L. (2005). *Psicología de los grupos*. España: Pearson.
- Butler, G. & McManus, F. (2006) *Una brevísima Introducción a la Psicología*. México: Oceano.
- Cantrell, S. M. & Smith, D. (2011). *Gestión individualizada de personas*. España: LID Editorial empresarial.
- Chávez, E. P. (2004). *Enseñanza y Capacitación. El camino hacia el liderazgo*. México: Alfaomega.
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (2ª)*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del talento humano (3ª)*. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos en la organización (9a)*. México: Mac Graw Hill.
- Clarck-Carter, D. (2002). *Investigación cuantitativa en Psicología*. México: Oxford.
- Compas, B. E. & Gotilb, I. H. (2003). *Introducción a la Psicología Clínica*. México: Mc Graw Hill.
- Coon, D. (2005). *Fundamentos de Psicología*. México: Thomsom.
- Cordera, R. (2007). *Temas de la educación superior en América Latina y el Caribe*. México: UDUAL.
- Corral, A. (2009). El desarrollo psicológico durante la vida adulta. En Delgado, B. (Ed). *Psicología del desarrollo desde la infancia hasta la vejez*. España: Mc Graw Hill.

- De la Peña, R. (2004). Unas palabras de contexto. En CONEVyT. *Innovación para la educación y capacitación* (pp. 7-9). México: Miguel Ángel Porrúa.
- Del Prette, Z. A. P. & Del Prette, A. (2002). *Psicología de las habilidades sociales: terapia y educación*. México: Manual Moderno.
- Dessler, G. & Varela, R. (2004) *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano (2ª)*. México: Pearson.
- Di Martino, V., Gold, D. & Schaap, A. (2004). *Cómo abordar los problemas emergentes relacionados con la salud en el trabajo*. España: Oficina Internacional del Trabajo.
- Doménech, F. (2004). *Psicología de la educación e instrucción, su aplicación al contexto de la clase*. España: Universitat Jaume.
- Ehrlich, M. I. (2002). *Psicología de los trabajos en equipo*. México: Trillas.
- Feldman, R. (2006). *Psicología con aplicaciones en países de habla hispana*. México: Mc Graw Hill.
- Fernández-Montalvo, J. & Garrido, E. (2002). *Psicopatología laboral*. España: Universidad Pública de Navarra.
- Fielding, J. E. (1998). Promoción de la salud en el lugar de trabajo. En Mager, J. (Ed.). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. España: Organización Internacional del Trabajo.
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional*. México: Oxford.
- Gallardo, F. (2006). *Formador para formadores/as (2a)*. España: Alcalá.
- García, E. L., M. E. Gamboa & Fernández, N. (2004). *Gestión de la Educación Continua y la Capacitación*. México. Manual Moderno.
- García, J. (2004). *La educación en personas mayores*. España: Narcea.
- Garrison, M. & Loredó, O. (2002). *Psicología*. México: Mc Graw Hill.
- González, R. (2002). Introducción a la psicología. Psicología wundtiana y su influjo en las escuelas fundamentales de la psicología general experimental. En. Torres, H. S. & Miranda, A. (Eds.). *Teorías en Psicología* (pp. 51-52). México: UNAM-FES Z.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones (4a)*. México: Mc Graw Hill.
- Grados, J. A. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Manual Moderno.
- Grados, J. A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal (4ª)*. México: Trillas.
- Gray, P. (2008). *Psicología, una nueva perspectiva*. México: Mc Graw Hill.
- Guillén, C. & Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc Graw Hill.
- Hansen, B. (2003). *El desarrollo en la edad adulta*. México: Manual Moderno.
- Hatum, A. (2009). *Alineando la organización*. Argentina: Garnica.
- Ideaspropias (2004). *Seguridad y salud laboral. Manual de prevención de riesgos para el empleado administrativo de entidades financieras*. España: Ideaspropias Editorial.

- Ivancevich, J. M. (2005). *Administración de Recursos Humanos (9ª)*. México: Mc Graw Hill.
- Jabonero, M., López, I. & Nieves, R. (1999). *Formación de adultos*. España: Síntesis.
- Knowles, M. S., Holton, E. F. & Swason, R. A. (2001). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. México: Oxford.
- Kostuki, G. S. (2004) Algunos aspectos de la relación recíproca entre educación y desarrollo de la personalidad. En Vygotsky, L. S., Leonteiv, A. N. & Luria, A. R. *Psicología y pedagogía*. España: Akal.
- Landy, F. J. & Conte, J. M. (2005). *Psicología industrial*. México. Mc Graw Hill.
- Limón, M. (2001). Presentación. En: Argüelles, A. & Gonczi, A. (Eds.). *Educación, y capacitación basada en normas de competencia: una perspectiva internacional*. México: Noriega.
- López, M. (2004). Estrategias para el desarrollo de competencias profesionales en Psicología, desde una perspectiva cognitiva. En Castañeda, S. (Ed). *Educación, aprendizaje y cognición. Teoría en la práctica*. México: Manual Moderno.
- Martín, J., Rubio, S. & Lilli J. (2003). *Qué es: la psicología del trabajo*. España Biblioteca Nueva.
- Martínez, C. R. (2010). *Psicología social de las organizaciones. Estrategias tácticas y tácticas para el cambio organizacional*. Argentina: Lugar Editorial.
- Martínez, F. (2004). La educación, la investigación educativa y la psicología. En Castañeda, S. (Ed). *Educación, aprendizaje y cognición. Teoría en la práctica*. México: Manual Moderno.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2003). *Fundamentos de administración de recursos humanos. Perspectivas esenciales*. México: Thomson.
- Melamed, A. (2006). *Empresas depredadoras*. Argentina: Paidós.
- Mendoza, A. (2005). *Manual para determinar necesidades de capacitación Capacitación y desarrollo (5ª)*. México: Trillas.
- Mínguez, A. (2002). *Gestión de personas en la nueva economía*. España: ESIC.
- Monclús, A. (1997). *Educación de adultos*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Monk, T. H. (1998). La jornada de trabajo. En Mager, J. (Ed.). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. España: Organización Internacional del Trabajo.
- Moreno, H. (2010). *Defiende tu empleo*. México: Trillas.
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo (6ª)*. México. Thomson.
- Olivella, J. (2009). *Organización de recursos humanos para la producción de alto rendimiento*. Madrid: Universitaria.
- Ortega, R. (2005) *Crecer y aprender. Curso de psicología Psicología del desarrollo para educadores*. México: Biblioteca de México
- Padilla, M. T. Procedimientos para la evaluación de las necesidades socioeducativas de las personas adultas. (2004). En Lucio-Villegas, E. L. (Ed). *Investigación y práctica en la educación de personas adultas*. Valencia: Nau Lliebres.
- Pascual, A. (2000). *Educación de personas adultas*. España: Octaedro.

- Pereda, S., Berrocal, F. & Alonso, M. A. (2008). *Psicología del trabajo*. España: Síntesis.
- Press, E. (2005). *Psicología de las organizaciones*. Argentina: Macchi.
- Requejo, A. (2003). *Educación permanente y educación de adultos*. España: Ariel Educación.
- Reynoso, L. & Seligson, I. (2005). *Psicología clínica de la salud. Un enfoque conductual*. México: Manual Moderno.
- Ribes, E. (2002). *Psicología del aprendizaje*. México: Manual Moderno.
- Ribes, E. (2004). Psicología, educación y análisis de la conducta. En Castañeda, S. (Ed). *Educación, aprendizaje y cognición. Teoría en la práctica*. México: Manual Moderno.
- Rodríguez, A., Martín, M. & Zarco, V. (2004). Psicología de las organizaciones. Marco conceptual, epistemológico y metodológico. En Rodríguez, A. (Ed). *Psicología de las organizaciones*. España: UOC.
- Romans, M. & Viladot, G. (1998). *La educación de las personas adultas*. España: Paidós.
- Ruíz, C., García, M. A., Delclós, J. & Benavides, F. G. (2006). *Salud laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales (3a)*. España: Masson.
- Ruiz, E. (2009). *Diferenciación de la educación superior: sus relaciones con el mundo laboral*. México: UNAM-Plaza y Valdés.
- Sánchez, J. (2002). *Psicología de los grupos: teorías, procesos y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, Y. (2006). *Salud laboral. Seguridad, higiene, ergonomía y psicología*. España: Ideaspropias Editorial.
- Santrock, J. W. (2006). *Psicología de la educación (2ª)*. México: Mc Graw Hill.
- Schaie, K.W. & Willis, S. L. (2003). *Psicología de la Edad Adulta y la Vejez (5ª)*. España: Pearson.
- Schvarstein, L. (2002). *Psicología social de las organizaciones. Nuevos aportes*. Argentina: Paidós.
- SEP-INEA. (2007). *Andragogía*, 9. De: <http://itea.inea.gob.mx/lecturas/Andragogia.doc>.
- Serrano, J. M. & Troche, P. (2003). *Teorías psicológicas de la educación*. México: UAEM.
- Siliceo, A. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal (4ª)*. México: Limusa.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. México: Manual Moderno.
- Teba, R & Tejero, J. (2005). Procesos de desarrollo del factor humano. En: Oltra, V. *Desarrollo del factor humano*. España: UOC.
- Tortosa, F. & Civera, C. (2006). *Historia de la Psicología*. México: Mc Graw Hill
- Trujillo, M. (2008). *¿Por qué a mí? Mobbing en México en el marco de la hipercompetitividad y la globalización*. México: Asesorías y Servicios Editoriales Amaquemecan.
- Urdaneta, O. (2005). *Psicología organizacional aplicada*. Colombia: Panamericana.

- Velázquez, G. (2006). *Psicología del trabajo en la organización*. México: Limusa.
- Victorino, L. & Víctor, A. C. (2010). Educación para adultos en el siglo XXI: análisis del modelo de educación para la vida y el trabajo en México ¿avances o retrocesos? *Tiempo de educar*. 11(21); pp. 59-78.
- Villanueva, J. D. (2001). El aprendizaje de los adultos. *Medicina de Familia*, 2; pp. 165-171.
- Warren, H. C. (1998). *Diccionario de Psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa (11ª)*. México: Pearson.
- Yarce, J. (2011). *La empresa como un sistema humano*. Colombia: Universidad Católica de Colombia.
- Zapata, D. I. (2009). Aprendizaje organizacional: conceptos y oportunidades para la Psicología. En: Aguilar, M. C. & Rentería, E. (Eds). *Psicología del trabajo y las organizaciones. Reflexiones y experiencias de investigación*. Colombia: Universidad Santo Tomás.
- Zarco, V., Rodríguez, A. & Martín, M. (2004). Introducción a la Psicología de las organizaciones. La Psicología en el estudio de las organizaciones y de la conducta laboral. En Rodríguez, A. (Ed). *Psicología de las organizaciones*. España: UOC.
- Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Pearson.
- Zepeda, F. (2003). *Introducción a la Psicología. Una visión científico humanista*. México: Pearson.