



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

UNAM IZTACALA

“La importancia de la capacitación laboral competitiva en México”.

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A (N)

SUSANA BUITIMEA CHAVEZ

Director: Lic. **Marco Vinicio Velasco del Valle.**

Dictaminadores: Lic. **Angel Francisco García Pacheco**

Lic. **José Esteban Vaquero Cázares**



Los Reyes Iztacala Edo. México, 2014



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A TI MAMÁ

Por toda tu enseñanza que me has dado en estos años, gracias por tu comprensión y tu empuje para salir adelante a pesar de todas las adversidades que se nos presentaron en estos años, le agradezco a DIOS por haberme enviado a tu vida, y tu gran fortaleza para sacar las fuerzas de darme los mejores ejemplos de la vida y que estuviste ahí cuando más la necesite y no me alcanzaría la vida para agradecerle todo ese amor que tiene como MAMÁ.

A TI PAPÁ

Gracias por todo tu apoyo, amor y comprensión para cumplir mis objetivos, tú me enseñaste el valor de las cosas que cuestan por ser importantes y luchar contra las adversidades que se presentan en nuestras vidas, le agradezco a Dios por ser un hombre que nunca se venció ante las adversidades y siempre salió adelante, gracias por ser así como eres.

A TI HIJA

Le agradezco a DIOS por haberte enviado a mi vida, eres mi razón de ser, la luz de mi vida y mis anhelos por tener una hija que me ha enseñado a ser una mejor MAMÁ día a día, espero guiarte y enseñarte a cumplir tus sueños y los puedas compartir y disfrutar con todas las personas que te aman, te agradezco por esos días que me tuviste paciencia para enseñarme que la vida no es tan complicada como la imagine y que siempre tu sonrisa me hace ver la vida maravillosa, TE AMO HIJA.

A USTEDDES MIS HERMANOS

Le doy gracias a Dios por tenerlos a ustedes que siempre me apoyaron en las buenas y en las malas decisiones que tome en el camino y que me brindaron su mano para no dejarme caer, les agradezco sus consejos y sus enseñanzas que me han hecho una mejor persona, los AMO mucho y espero que se sientan orgullosos por este logro que cumplí.

A TI José Armando

Gracias por ser mi cuñado y le doy gracias a Dios por ser parte de mi familia, gracias por escucharme y apoyarme cuando más lo necesite, sé que cuento contigo incondicionalmente y sé que estarás a mi lado brindándome tu apoyo como un hermano más.

A usted Profesor Marco Vinicio

Gracias por su gran paciencia y su apoyo en los momentos más difíciles y haberme comprendido para ser más fuerte en mis decisiones, sus sabias palabras y consejos me ayudaron a ser lo que soy el día de hoy y haberme preparado para ser una mejor Psicóloga y mejor ser humano.

Profesor Ángel Francisco García y Esteban Vaquero

Gracias por su enseñanza, paciencia y su apoyo en concluir esta etapa de mi vida, espero siempre contar con ustedes en este nuevo ciclo que comienza, LOS QUIERO MUCHO.

RESUMEN

La participación del Psicólogo en las organizaciones ha tenido un gran impacto no sólo en el área clínica, también en el área industrial y es de suma importancia mencionar que dentro de las múltiples funciones que desempeña tales como: modificar, explicar, incrementar, disminuir, etc. el comportamiento humano, ha establecido una función primordial en las empresas, ya que somos los especialistas en este sentido, siendo esto posible gracias a los conocimientos y habilidades que aprendimos y que desarrollamos el ser egresados de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala para poder realizar estudios aplicados y estadísticos sobre los programas de capacitación que se llevan a cabo dentro de las organizaciones públicas y/o privadas y aquí es en donde el psicólogo aplica sus habilidades y conocimientos para que el ser humano o empleado pueda estar mejor capacitado y pueda incrementar las expectativas de vida de forma positiva y habrá mayor productividad y tener menos factores de riesgo como el estrés que ocasiona la disminución de productividad o tener accidentes laborales.

El presente trabajo describe la importancia de la capacitación laboral y la competitividad en el mundo actual que ha tenido como consecuencia un efecto positivo en la creciente economía en México a través de la industria, el cual ha desarrollado programas como las certificaciones llamadas también como ISO o normas de calidad y así poder entrar al mundo de la globalización a nivel mundial, es por ello que el propósito del presente trabajo tiene como objetivo una revisión tipo documental sobre la importancia de la capacitación laboral y la competitividad que existe actualmente en México, describiendo una breve historia del desarrollo industrial a través de los años desde la revolución industrial hasta la época actual del mundo globalizado y particularmente nos enfocamos en una de sus múltiples funciones del psicólogo tal como es el área de recursos humanos, en donde es ilimitada su función dentro del área organizacional, siendo el psicólogo el especialista en la explicación del comportamiento humano en los procesos de enseñanza-aprendizaje el cual le otorga un beneficio palpable cuando se trata de establecer normas de calidad, como es el caso del organismo ICATI que ofrece capacitación con mayor calidad con psicólogos que forman parte activa de las técnicas que utiliza permitiendo obtener mejor calidad en el trabajador.

Concluyendo que la importancia de la capacitación tiene gran impacto en la función del psicólogo y con esto, poder estar siempre a la vanguardia en lo que se refiere al ser humano, por su implicación económica en el mundo actual así como los factores que influyen en el mismo y así poder ofrecer un mejor servicio de calidad a la persona o empresa que lo solicite, sin perder los objetivos de la organización a la cual pertenecemos.

INDICE

Introducción	1
Capítulo 1	
1. Psicología	7
1.1 Definición de Psicología	7
1.2 Revolución Industrial (Antecedentes)	9
1.3 Psicología Organizacional (Antecedentes)	10
Capítulo 2	
2. La Capacitación	17
2.1 Origen de la Capacitación en México	18
2.2 Procesos de Capacitación	23
2.3 Tipos de Capacitación	27
2.4 Antecedentes de Recursos Humanos	29
2.5 Función del Psicólogo en el Área de Recursos Humanos en la Organizaciones	30
2.6 Estrés Laboral	35
Capítulo 3	
3. La globalización en México	41
3.1 Origen de la Globalización en México	43
3.2 Importancia de la Globalización en México	48
3.3 Teoría del Capital Humano	51
Capítulo 4	
4. El Psicólogo en las Normas de Calidad	54
4.1 Definición de Calidad	55
4.2 Importancia de Calidad	56
4.3 La Calidad y los ISOS (Organización Internacional para la Estandarización).....	57

4.4 Competencia Laboral	63
4.5 Satisfacción del Cliente	70
Conclusiones	74
Bibliografía	78

INTRODUCCION

Actualmente en México es importante la capacitación laboral en el área industrial para lograr el desarrollo constante que se vive en el país, formado por el ser humano teniendo como objetivo la necesidad de capacitar con calidad dentro de la competencia laboral enfocado en la era de la globalización que se vive en el mundo, haciendo referencia en las empresas u organizaciones que cumplan con los estándares de la modernidad que estamos viviendo actualmente y solo el Psicólogo dentro de sus múltiples funciones dentro de las organizaciones es el encargado de aplicar sus conocimientos, habilidades que desarrollo dentro de su preparación universitaria para evaluar, mejorar, modificar etc. el comportamiento humano estando siempre a la vanguardia para que le permita desempeñarse en cualquier área que se le solicite sus conocimientos.

Cuando se abrió la economía para México en el contexto internacional con la intención de buscar su inserción a la productividad de la economía mundial y solo se podría lograr con su participación activa, siendo la capacitación la clave para que en nuestro país enfrente los retos y así poder competir en la economía internacional de una manera efectiva una organización capaz de resolver problemas que puedan ser afectadas por falta de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores y que afecten las instituciones, por lo que surge la necesidad de tener personas capacitadas con calidad, cuando una empresa cuenta con un enfoque estratégico como una orientación necesaria para alcanzar el éxito y la satisfacción, no existe el riesgo de que sus esfuerzos se diluyan y su personal se rezague; para competir exitosamente en el mercado global en el nuevo siglo las empresas deben concentrar sus pensamientos y esfuerzos Stephen Tweed, citado en Sánchez, 2001.

Al hacer mención de un enfoque estratégico se define como: “El proceso para concentrar pensamientos, energía y acciones en aquellos factores únicos que ayudaron a que su organización gane y sostenga ventajas competitivas, se planea tener así ventaja sobre los otros productores de bienes y servicios similares o sustitutos que la empresa genera y ofrece.

A lo largo de la historia de la humanidad el papel del Psicólogo como se ha mencionado fue muy importante en el presente trabajo y el cual su participación activa se ha esforzado para aplicar la información y la habilidad que tenemos el área Industrial ya que ha tenido la visión de cambiar desde el punto de vista técnico como organizativo, en la sociedad actual, el trabajo está organizado de tal manera que la vida gira en torno al trabajo el que condiciona la mayor parte de nuestra vida fuera de ella. La importancia social y económica del trabajo es objeto de atención, y una de las funciones del trabajo en toda sociedad consiste en producir y distribuir bienes y servicios. Mediante el trabajo el hombre se enfrenta modificándolo a su ambiente natural y social transformándolo en función de sus intereses y potencialidades. Hernández 2004

4Otra etapa que marco la transición y represento el cambio en los viejos sistemas de organización del trabajo transformándolo en métodos, técnicas y procedimientos existentes hasta el momento y fue en el siglo XVIII con la Revolución Industrial, el invento de la máquina de vapor, el uso del carbón y el surgimiento de las fabricas estuvieron orientados hacia una nueva organización de la producción, de tal manera que este movimiento industrial caracterizándose en un constante avance tecnológico, científico y cultural que tuvo impacto en el resto del mundo. Santana, 2000

Por lo que fue necesario requerir de un amplio perfeccionamiento de la nueva tecnología y es así que surgieron las escuelas industriales, en las que mencionan la Hoe Cia. (1872) citado en santana 2000; que se dedicó al entrenamiento de operadores de máquinas en la ciudad de Nueva York, también General Electric, Goodyear, Ford, entre otras fábricas y junto con otras escuelas de participación de la ciencia Psicológica en los sistemas de entrenamiento y educación en la industria; se mencionan los primeros psicólogos industriales como: Walter Dill Scott y Hugo Munstemberg, quienes fueron los pioneros en aplicar métodos psicológicos para la solución de problemas obrero-patronales (Cohen,1995 citado en Santana, 2000)

De tal manera que la aplicación de la psicología abarcó la elaboración de métodos de instrucción, instrumentos como la elaboración de pruebas para la selección y clasificación de personal, la elaboración de programas de capacitación considerando al psicólogo como un profesional importante para el manejo y desarrollo del recurso humano siendo principal promotor del cambio individual y social (Siliceo,1993), siendo en la década de los 70's cuando nuevas naciones compiten la efectiva participación en el mercado, las nuevas tecnologías y el impulso al control de calidad, marcando un nuevo carácter a las relaciones comerciales, siendo éste una forma de entender a la capacitación como la clave para alcanzar dicho desarrollo y para poder cumplir con ésta capacitación como una función organizada y sistematizada.

Haciendo mención el papel fundamental del psicólogo en la industria, autores como Spector (2002) menciona que el área de la psicología aplicada cuenta con el mayor número de psicólogos y es la psicología clínica que se ocupa del tratamiento de los trastornos y problemas psicológicos. Por otra parte la psicología industrial u organizacional es un campo de la psicología aplicada y hace referencia al desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar del trabajo. Los psicólogos organizacionales no trabajan de manera directa con los problemas emocionales o personales de los empleados, esta actividad es del área de la psicología clínica. La psicología industrial, que era el nombre original, es la rama más antigua y tendía a tomar una perspectiva gerencial de eficiencia organizacional, a través del uso apropiado de los recursos humanos o personas refiriéndose al diseño eficiente de empleos, selección de personal, capacitación y evaluación de desempeño. La psicología organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones, se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar

de los empleados en su lugar de trabajo incluyendo la actitud del empleado, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión (Spector, 2002). Por lo que en el presente trabajo se manejó el término de Psicólogo Organizacional.

La mayor parte del esfuerzo de los psicólogos organizacionales se logra enfocándose en varios aspectos fortaleciendo la efectividad y el funcionamiento de las organizaciones, incluyendo la selección de personas que puedan hacer su trabajo mejor, capacitándolas para un mejor desempeño, configurando puestos que faciliten la tarea o diseñando organizaciones que funcionen de manera más óptima. Los psicólogos organizacionales también pretenden cambiar a las organizaciones de manera que éstas se conviertan en lugares más adecuados para que la gente trabaje, aun cuando la efectividad de la organización no mejorase (Spector, 2002).

En la actualidad en nuestro país son pocas las empresas que hacen esfuerzos por capacitar a sus empleados, normalmente sólo se lleva a cabo la capacitación para cumplir los requisitos indispensables que se les pide legalmente como:

- Elaboración de planes y programas de capacitación
- Registro de planes y programas
- Dar capacitación a los trabajadores por obligación legal
- Otorgar y registrar constancias de habilidades de los trabajadores.

Por lo que deja de lado el objetivo de la capacitación, pues no sólo tiene que ser efectiva, convirtiéndose en una de las maneras más eficaces y rentables económicamente de transmitir habilidades y un gran fortalecimiento para el desarrollo de las compañías (Reza,1993).

Una de las grandes preocupaciones para las empresas es todo lo que se refiere en materia de calidad, pues de ésta dependerá que el producto y/o servicio se encuentre en el mercado y del desempeño de los sistemas de calidad dependerá el futuro de la empresa y del país a la normatividad de calidad y se genere al mismo tiempo con la tecnología y la globalización de los mercados (Rosales, 2000).

Al hablar de calidad otro punto que tiene éste origen es en base a la educación tecnología así como los efectos que se generan en la dinámica productiva y a la vida social, inciden en el hacer educativo influyendo en el lugar que ocupa la transmisión de la formación, para el desarrollo relevante de procesos formativos en la capacitación colectiva e individual. Edward Denison sucesor de T.W. Shultz (citado en Danenport, 2000), partió de la importancia del capital humano partiendo del presupuesto de todos los costos educativos debían considerarse de forma arbitraria, como gastos de inversión, para obtener un desarrollo económico y se analizo ésta teoría haciendo una ecuación del capital humano.

(Capacitación + comportamiento) X esfuerzo X tiempo (Danenport, 2000).

México tiene la tendencia de tomar modelos de otros países como Estados Unidos y Europa para su calidad en producción y crecimiento económico, llamado como “La calidad al sistema de mejora continua”, siendo que estamos en un proceso de globalización que nos exige calidad, haciéndonos la pregunta de ¿Cómo es que surgieron organismos de normatividad en México?, teniendo como respuesta conocer y sus objetivos como: planear, organizar y coordinar el sistema normativo y de certificación de competencias laborales de México, asegurando la calidad, transparencia y equidad del mismo.

Así mismo se mencionó en el presente trabajo la denominada “Capacitación en el Estado de México” haciendo referencia de en tener un lenguaje común entre empresarios, trabajadores, instituciones y el instituto de Capacitación y Adiestramiento para el trabajo industrial (ICATI); organismo que forma y capacita en y para el trabajo, como un proceso consciente, deliberado, participativo y permanente, con una cultura de corresponsabilidad que permita alcanzar niveles de calidad, excelencia, productividad y competitividad en la prospectiva de las grandes transformaciones científico tecnológicas. De tal manera que México es un mosaico de tradiciones y riquezas, sin embargo constituye su capital humano. Para lograr el desarrollo constante que nuestro país requiere teniendo necesidad de una sociedad pluricultural, por si misma, formada por individuos que tengan capacitación y adiestramiento actualizándose constantemente en la globalización de la economía mundial, dinámica, cambiante y propositiva; con fundamento en un proyecto institucional incluyente en el umbral del tercer milenio (Revista Atenea Siglo XXI, 2001).

De tal manera que al hablar de globalización, término propuesto por Tehodore Levitt en 1983 (citado en Rev. Atenea, 2001), es un concepto que se describió la realidad inmediata como una sociedad sin fronteras ni diferencias étnicas o ideologías políticas y condición socio-económica o cultural, surge como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuadas de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales.

Otro factor que ha promovido la globalización ha sido la creación de instituciones económicas internacionales como el Banco Internacional para la reconstrucción y el desarrollo (BIRD, integrado en el Banco Mundial), en el fondo monetario internacional (FMI) o la Organización Mundial del Comercio (OMC), para ayudar a regular el flujo comercial y monetario entre las naciones (Enciclopedia Microsoft, Encarta, 2002).

Por lo tanto en estos tiempos es una innovación hablar de la calidad en el contexto de la globalización causada por el comercio, la calidad por su parte tiene el propósito fundamental de inducir en las empresas u organizaciones a la identificación de los criterios más comunes de este rubro en la sociedad mexicana: “ISO 9000 o QS 9000 (Quality System y competencia laboral). La Organización Internacional ISO, estableció una

definición de calidad como: un conjunto de características y cualidades que forman parte de un producto o servicio; las cualidades, propiedades y características, forman parte del diseño, elaborándose en base o sustento en un estudio de mercado, pensando en la satisfacción de cliente (Norma ISO 8402, Vocabulario, 1994).

La importancia de la calidad se percibe en las personas a través de sus actitudes, habilidades y adiestramiento en el trabajo y sus valores, cuando los individuos se incorporan a una organización, la calidad se percibe en la forma en que la alta dirección a través de su liderazgo para realizar un producto o servicio con calidad (Peralta, 2002).

De esta manera ISO, es una organización privada con sede en Ginebra, Suiza y se abocó desde sus inicios hace más de 50 años en desarrollar un lenguaje administrativo común en el mundo, ISO por sus siglas en inglés es una Organización Internacional para la Estandarización. La integran más de 120 países, entre ellos México, con el propósito de emitir normas y/o estándares internacionales, desarrollando un lenguaje técnico internacional que facilite el libre comercio, proponiendo elementos que brindan igualdad de oportunidades técnicas y comerciales a todos los productores en un escenario económico globalizado (www.calmecac.com.mx).

Su misión de ISO es hacer normas y hasta la fecha se han emitido más de 10000 normas técnicas de productos y sistemas, entre las que destacan las normas de administración para el aseguramiento de la calidad ISO/9000, misma que se sitúa en el mundo como una herramienta administrativa de control para asegurar y mejorar sistemática y científicamente la calidad. ISO ha emitido reglas claras y precisas para cada uno de los países miembros y exista un acreditador que reconozca y promueva por lo menos un certificador nacional, que debe acreditarse para desempeñar su función certificadora bajo las reglas de ISO (www.calmecac.com.mx). Por lo tanto la función del psicólogo es fundamental en este sentido ya que es un facilitador para alcanzar los objetivos que se le requiera en la industria por sus conocimientos, habilidades y adiestramiento que ha adquirido y por la experiencia que tiene y que en conjunto con sus colaboradores dentro de las organizaciones, y por consiguiente su función se hace multidisciplinar.

Por consiguiente las competencias que van surgiendo por los controles de calidad en la industria, surge lo que llamamos competencia laboral, concepto generalmente aceptado y que establece como un habilidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, la competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, Mertens (1996) menciona que la habilidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y no sólo de conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes; son necesarias pero no son lo suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo. Es por ello que el Gobierno de México instaló el Consejo de Normatividad y Certificación de Competencia Laboral, el 2 de Agosto de 1995 mediante un diagnóstico dirigido en base a la capacitación

siendo propicio para el diseño y formulación del proyecto de modernización de la educación tecnológica y la capacitación.

El objetivo del presente trabajo fue la revisión tipo documental sobre la importancia de la función del psicólogo en la capacitación y la competencia laboral en México, proporcionando la información necesaria para un mejor desempeño laboral dirigida a psicólogos, empleados, ejecutivos y funcionarios en general, así como una breve historia que se desarrolló a través de la globalización mostrando la importancia de la certificación ISO en sus diferentes normas.

En el primer capítulo mencioné la historia de la Psicología y su desarrollo en la Industria u Organización, así como su definición a través de la historia y su evolución desde la Revolución Industrial.

En el segundo capítulo se mencionó la capacitación, su origen de la capacitación en México, los procesos y tipos de capacitación, antecedentes de Recursos Humanos, función del psicólogo en el área de recursos humanos en las organizaciones así como también se mencionó el estrés laboral que es importante señalar porque es un factor que debemos tener presente en los individuos que laboran para su manejo y control del mismo.

En el tercer capítulo se mencionó el tema de la globalización en México, su origen y la importancia de la globalización en el país en la actualidad, documentando sobre la teoría del capital humano.

En el cuarto capítulo se mencionó la función del psicólogo dentro de la norma ISO 9000, la definición e importancia de calidad en nuestra época actual, así como las normas de calidad de los ISOS, se analizaron y se documentaron los factores que implican la competencia laboral y su relación con la capacitación en algunas empresas de México que han adoptado la competitividad en su cambio de economía, así como la importancia de la satisfacción del cliente en la época actual.

1. Psicología

Desde los primeros momentos del desarrollo de la humanidad, el hombre se preocupó por el conocimiento cada vez más profundo de la realidad que lo rodea, con el propósito de transformarla y modificarla, por lo que ningún fenómeno escapó de su interés incluido el mismo, conocerse a sí mismos resultó ser un proceso bastante complejo, lo que condujo a delimitar las áreas del conocimiento surgiendo así la psicología como una ciencia.

1.1 Definición de Psicología.

Siendo la Psicología la ciencia que estudia la conducta y comportamiento del ser humano, cada individuo es motivo de estudio por la misma, pues no es en vano el hombre es uno de los misterios más grandes para el propio hombre, la psicología cada día es más ciencia y menos empirismo interpretando de manera objetiva, en medida que sus conclusiones y postulados son comprobables, repetibles y se podría también generalizar, de ahí el interés personal de la necesidad de conocernos a nosotros mismos.

Corbella, 1994 describe que cada persona efectúa una aproximación al conocimiento de la misma a través de dos caminos: de un lado, la introspección que permite, desde la interiorización, una aproximación al propio conocimiento y, de otro, la observación de los demás que proporciona nuevos datos sobre el comportamiento, las actitudes y las emociones humanas así como las cogniciones que se derivan de las dos, al sumar los resultados de estos caminos, tenemos conocimientos adquiridos con la experiencia que la Psicología corrige, modifica y refrenda comportamientos o conductas que se desean o se necesitan cambiar para el mejoramiento del ser humano.

Además menciona Corbella, 1994 que nada resulta más atractivo para el ser humano que el conocimiento de su propia realidad y, si bien es cierto que uno puede conocerse a sí mismo sin tener nociones teóricas de psicología, no lo es menos que, teniéndolas, la posibilidad es mayor y tener la certeza de ofrecer una oportunidad de mejorar la capacidad de comprensión, de tolerancia hacia las conductas y actitudes propias y ajenas Corbella, 1994.

La Psicología es el estudio de la especie humana, con la ayuda de la metodología científica, autores como Blum, 1992, en donde se emplea el método experimental, observación también otros métodos para este fin, tales como el estudio de historiales de casos y el estudio longitudinal del desarrollo, conforme se produce. Dentro de la profesión, la especialidad de la Psicología clínica y hasta cierto punto de la psicología dedicada a ofrecer consejo personal, hacen hincapié es el estudio y el tratamiento de la conducta del hombre Blum, 1992.

Brett, (1963) señala que la psicología es el estudio del comportamiento humano, los descubrimientos y la su aceptación están limitados por los hábitos de pensamiento que se construyen en la cultura y se respalda por sus descubrimientos mencionando que nadie parte de cero para la obtención de un conocimiento y que necesito de mucho tiempo para poder diferenciarse.

Cuando se desarrolló la psicología en América Latina, al igual que Europa y en Estados Unidos en el pasado, pero solo en una breve parte de su historia, antes de que se institucionalizara la Psicología, existieron personas que se interesaron por los conocimientos de la psicología y algunas personas buscaron aplicaciones prácticas en sus actividades personales, Caparros,(1980).

Otro autor como Muller, J. citado en Caparros (1980), reconoce que la Psicología experimental, parte de la fisiología sensorial, y formula ley de energías específicas de los nervios sensoriales y una influencia importante en el nacimiento de la psicología, Weber, con el descubrimiento del umbral diferencial de la sensación y la formulación de la ley Weber como su nombre lo dice. El desarrollo de la Psicofisiología se le atribuye su trabajo a Fritsch, Hitzig, Fluorens, Bell y Hall, que hicieron trabajos sobre el cerebro y el sistema nervioso. Ellos aplicaron al hombre los resultados experimentales que realizaron en animales. Fechner realizo su análisis experimental de manera cuantitativa, sus métodos de estudio siguen siendo en la actualidad básicos para el estudio de sensación y percepción de manera psicofisiológica.

Por su parte Wundt, se interesó por las sensaciones, sin darle importancia a los sentimientos y la voluntad, aplicando el método de la introspección esto significa el problema cuerpo-alma, su postura fue el paralelismo psicofísico y trato de encontrar la naturaleza de procesos mentales superiores en el estudio de la Psicología; su discípulo Titchener, fue el introductor de la psicología en los Estados Unidos, donde se desarrollaron las dos grandes corrientes psicológica: Funcionalismo y Conductismo, Caparros 1980.

Harsch, 1994, menciona que es un hecho de que los seres humanos son organismos biológicos y el producto de un medio ambiente social, implicando la interacción de factores biológicos y sociales, por lo que la Psicología es una ciencia biológica y social que necesariamente debe servirse del método científico inherente a toda ciencia, aun cuando los investigadores difieran en las estrategias metodológicas que se puedan utilizar para conocer uno u otro aspecto del comportamiento. De ahí parte que la psicología es la ciencia que estudia el comportamiento humano en sus diversas expresiones y contextos por medio de métodos sistemáticos de análisis. El método científico permite estudiar y explicar fenómenos mediante teorías y leyes generales y específicas. Harsch, 1994.

El comportamiento es considerado como una estructura compleja de respuestas de los individuos ante el medio social y es en función de hechos históricos y actuales. Al

mismo tiempo su condición, así como su estructura biológica y los componentes históricos, culturales, de organización, políticos y económicos y es de gran importancia para el ser humano en donde determinara las acciones de los mismos.

Debido a este interés de los científicos se centra en el mundo de los hechos, de este modo los psicólogos como investigadores científicos han dirigido su atención en el área del ser humano laboral, social, psicológico etc. De ahí se desprende la importancia del ser humano en su desarrollo laboral que es el tema principal del presente trabajo, por lo que mencionare sus orígenes de la industria en la época del mayor auge en la historia que tuvo cambios para el ser humano para su progreso.

1.2 Revolución Industrial (Antecedentes)

Si buscamos un símbolo del progreso humano, encontraríamos que el más apropiado sería una rueda llamándolo así como algo simbólico por considerarse como los engranes en las organizaciones sindicales y las leyes obreras, que aceleran el progreso industrial al mejorar la condición socio-económica de los trabajadores, la industria se definiría como “Un conjunto de procedimientos utilizados por el hombre para transformar las materias primas en objetos útiles que satisfagan sus necesidades”. En realidad, todo conjunto de bienes de que el hombre dispone es producto de la industria, tomándose este como sentido de inteligencia, habilidad, destreza, aplicadas a la producción de los bienes, y así se vio transformándose en la sociedad el avance de la ciencia y la tecnología que se vio impulsada siendo que la industria se sirve de la técnica para servir a la ciencia a la que proporciona valiosos servicios, la tecnología proporcionó a la industria la oportunidad de fabricar poderosas máquinas destinadas al tratamiento de enfermedades malignas. Y así bombas de cobalto llegaron a hospitales institutos de cancerología, y otros que prestaban servicios en la enseñanza y en la producción de la energía para la paz, siendo este uno de los aspectos más laudables de la industria moderna. Este factor no se desarrolló de la noche a la mañana.

En el siglo XVIII Europa sufría de una serie de reestructuraciones y cambios políticos, sociales y económicos. Inglaterra contaba con una buena estabilidad de desarrollo económico que fomentaba las condiciones necesarias para que se diera el auge y desarrollo industrial, lo cual conllevó a formar la más importante historia mundial, el desarrollo de la **Revolución Industrial**, creándose en este país marcando etapas de transición cambiando los viejos sistemas de organización del trabajo y transformando los métodos, técnicas y procedimientos que existían hasta ese momento, el invento de la máquina de vapor, el uso de carbón, la utilización del hierro, surgimiento de fábricas, crecimiento de capital orientados a una nueva organización de la producción. Spector, 2002.

La Revolución Industrial, fue un proceso de cambio de una economía agraria y artesanal a una dominada por la industria y la manufactura mecanizada, comenzó en

Inglaterra en el siglo XVIII, entre los cambios tecnológicos estuvieron el uso del hierro y el acero, nuevas fuentes de energía, la invención de otras máquinas que aumentaron la producción (como la hiladora mecánica), el desarrollo del sistema fabril e importantes avances en el transporte y las comunicaciones como la máquina de vapor y el telégrafo como se mencionó en un principio; otros cambios implicaron mejoras en la agricultura, mayor distribución de la riqueza, cambios políticos que reflejaron el giro en el poder económico y profundas transformaciones sociales.

La revolución Industrial estuvo en gran medida confinada a Gran Bretaña desde 1760 hasta 1830, para luego extenderse a Bélgica y Francia. Otros quedaron rezagadas, pero una vez que Alemania, E.E.U.U. y Japón se convirtieron en potencias industriales, superaron los éxitos iniciales de Gran Bretaña, los países de Europa Oriental se mantuvieron rezagados hasta avanzado el siglo XX, y no fue hasta mediados de ese siglo que la Revolución Industrial se extendió a países como China e India. Muchos analistas vieron indicios de una segunda o nueva Revolución Industrial a finales del siglo XX, por el uso de nuevos materiales y fuentes de energía, las fabricas automatizadas, la nueva propiedad de los medios de producción y el abandono de las políticas de los gobiernos de establecer la intervención del gobierno en los asuntos económicos de los individuos y de la sociedad debe ser mínima. La función del Estado es mantener el orden y evitar intervenir en la iniciativa individual, se demostró que era inadecuado para hacer frente a los problemas sociales y económicos derivados de la industrialización a finales del siglo XIX. Enciclopedia Británica, 2006.

Las teorías de la escuela clásica reaccionó contra el mercantilismo poniendo énfasis en la libertad económica destacando ideas de libertad en la competencia, muchos de los principios fundamentales de la economía clásica quedaron plasmados en la obra de Adam Smith “La riqueza de las naciones” en 1776, donde sostenía que la riqueza de una nación es mayor cuando sus ciudadanos luchan por sus propios intereses, demostrando economistas neoclásicos como Alfred Marshall, que las fuerzas de la oferta y demanda restringen recursos económicos a sus usos más eficientes, perfeccionando las ideas de Smith y formulo el principio de que el precio de los bienes producidos y vendidos en condiciones competitivas que tiende a ser proporcional a los costos de la mano de obra en que se incurre en su producción. Enciclopedia Británica, 2006.

1.3 Psicología Organizacional (Antecedentes).

En la actualidad la Psicología es una disciplina que es sumamente útil para mejorar, resolver o modificar problemas que tienen la problemática humana, la aplicación de la psicología a la educación, al aprendizaje, al campo laboral en todos los ámbitos constituye

una fuente de trabajo para el Psicólogo y este tipo de función hace que sea más útil, importante y productiva.

Tomando en cuenta que el ser humano no es un individuo aislado y que interactúa con otros, la psicología se ha interesado más en el estudio de las organizaciones y en especial en la conducta que se genera dentro de estas. Por lo que el individuo y la organización no pueden satisfacer sus propias necesidades de manera separada, debe de ser de manera conjunta, y es por lo que la psicología organizacional como se le denomina en la actualidad incursiona en el estudio de las condiciones que determinan una de las actividades de mayor interés en la mayoría de las personas, el trabajo y debe de estar preparado para definir las características de las personas, así como de las organizaciones. Se debe de orientar hacia el conocimiento necesario que permita el control de las acciones y su predicción, medidas y evaluadas en términos de valor que aportan a la organización, que ha de ser altamente competitiva y satisfactoriamente rentable.

No ha sido fácil su desarrollo de la Psicología organizacional, a través del tiempo ha tenido cambios y se ha modificado antes se le denominaba Psicología Industrial y fue a principios del siglo XX, ha sido complejo determinar en qué momento de la historia se originó ,pero algunos autores como Gilmer, 1983 (citado en Spector,2002) atribuyen el origen al Dr. Walter Dill Scott que en 1901 trabajando como profesor adjunto de Psicología en la Universidad de Northwestern, recibió a Thomas K. Balder jefe de publicidad de una cadena de revistas quien buscaba a alguien que le diera una conferencia acerca de cómo emplear la psicología en la publicidad. Al acceder Scott y aplicar sus conocimientos de psicología en el área industrial. Spector, 2002.

En el año de 1901 Scott en una conferencia menciono: “En términos generales la psicología es la ciencia de la mente. Arte de hacer y la ciencia el cómo hacerlo o la explicación de lo hecho. Si somos capaces de hallar y expresar las leyes psicológicas en las que se basa el arte de la publicidad, habremos dado un paso distinto, habremos añadido la ciencia al arte de la publicidad”. Ese mismo lugar se encontraba John Lee Mahin, director de una agencia de publicidad, el cual se ofreció a publicar una revista con la condición de que Scott hiciera los artículos de la misma. De esta manera preparo los primeros artículos en los que decía como aplicar la psicología a la publicidad, fue así que llego a ser el primer psicólogo industrial en Estados Unidos.

Posteriormente se siguieron desarrollando una serie de trabajos relacionados con la aplicación de la psicología a la industria, uno de los más significativos fueron las pruebas llamadas (ARMY-ALFA y ARMY-BETA) desarrolladas y utilizadas durante la guerra mundial y que eran instrumentos de evaluación, diseñados para la selección, clasificación y destino de los reclutas del ejército. Cuando la guerra se aproximaba a su fin, varios miembros del comité para clasificar personal comenzaron a preguntarse si se podrían crear

una organización que se dedicara a reclutar y seleccionar personal que pudiera ofrecer sus servicios a los negocios y a la industria.

Hugo Mustenberg citado en Spector, 2002, estaba interesado en particular en la selección de personal y el uso de nuevas pruebas psicológicas y escribió el libro de *Psychology & Industrial Efficiency* (Psicología y la eficiencia industrial, 1913). Taylor por su parte tuvo una gran influencia en el área Industrial, a lo largo de su carrera a fines del siglo XIX y principios del XX estudio la productividad de los empleados, desarrollo lo que denominó la administración científica como un acercamiento al control de la productividad de los empleados en las fábricas; ese concepto incluye varios principios para guiar las prácticas de las organizaciones, Taylor (1911) citado en Spector, 2002 sugería lo siguiente:

- a) Cada puesto se debe de analizar con mucho cuidado para poder especificar la manera óptima de realizar.
- b) Se debe de seleccionar a los empleados de acuerdo con las características relacionadas al desempeño del puesto. Los gerentes necesitan estudiar a los empleados existentes, para encontrar que características personales importantes.
- c) Es preciso capacitar con cuidado los empleados, para que analicen las tareas de su puesto.
- d) Es necesario recompensar a los empleados por su productividad, para alentar los niveles de desempeño más altos.

Estas ideas que sugería Taylor en 1911 siguen siendo valiosas y se utilizan en nuestros días. Spector, 2002.

En el campo de la ingeniería y la psicología, se encuentra el trabajo de Frank y Lilian Gilberth (Spector, 2002) equipo de esposos que combinaron sus trabajos y conocimientos para estudiar analizando las maneras en que las personas desarrollan tareas. Su contribución más conocida es el estudio de “tiempos y movimientos”; que consistía en medir los movimientos de las personas y tomar los tiempos de realización, con el fin de desarrollar formas más eficientes de trabajo, aunque las ideas de Taylor los Gilbert las refinaron y emplearon su nueva técnica para ayudar a varias organizaciones además de que sirvió fundamentalmente lo que serviría después como el campo de los factores humanos, en el estudio de la mejor manera de delinear la tecnología para la gente (Van De Water, 1997; citado en Spector, 2002).

Se mencionaba anteriormente que la Primera guerra mundial se utilizó la psicología Industrial por parte de Estados Unidos en donde se impulsó su desarrollo de esta área. Cuando Estados Unidos de Norteamérica se incorporó a la guerra en 1917, varios psicólogos dirigidos por Robert Yerkes, ofrecieron sus servicios a la armada norteamericana, desarrollando pruebas de capacidad mental ARMY-ALFA y ARMY-

BETA, uno de los problemas era en el ejército para colocar a los nuevos reclutas en los trabajos para los que eran más aptos y los psicólogos les pareció que las pruebas eran la mejor manera de resolver este asunto. Así se proporcionó el fundamento de las pruebas de grupo que se han usado desde entonces en los escenarios educativos (SAT). Conforme las organizaciones crecían en tamaño, empezaron a contratar a psicólogos para atacar muchos de sus problemas con los empleados que cada vez eran más y los de mayor importancia en la productividad, centrándose de manera exclusiva en asuntos relacionados con la productividad de los empleados y el diseño eficiente de puestos.

Los psicólogos comenzaron a organizarse en firmas de consultoría, que proporcionaban servicios a organizaciones a cambio de una cuota; la más famosa empresa de este tipo fue la Psychological Corporation, fundada en 1921 por James Mckeen Cattell y figuran estudios que continuaron por más de 10 años en la Western Electric Company. Y fueron los estudios de Hawthorne (Roethlisberg & Dickson, 1939; citado en Spector, 2002) aunque los investigadores de Hawthorne se propusieron estudiar estos temas, rápido descubrieron que muchos aspectos sociales de la vida en las organizaciones afectaban el comportamiento y desempeño del empleado; su análisis de la supervisión y los grupos de trabajo contribuyó al establecimiento de la parte organizacional del área, su trabajo más conocido es el efecto del nivel de iluminación, cuyo propósito fue determinar el nivel de iluminación que produciría el mejor desempeño posible en una tarea de la fábrica. Los investigadores realizaron un experimento, llevaron a un grupo de empleados a un cuarto especial en el que se cambiaban los niveles de iluminación, de un día a otro, las luces se ponían más brillantes y tenues, para observar los efectos en el nivel de productividad; los investigadores se sorprendieron al encontrar como resultado que la productividad se elevaba y por lo tanto los factores sociales pueden ser más importantes que los aspectos del ambiente físico por que los empleados al saber que se encontraban en un experimento incremento por consiguiente la productividad llamándose este efecto Hawthorne. Cohen, 1995.

En la segunda guerra mundial el ejército requirió de un asesoramiento más avanzado respecto a su procedimiento de instrucciones, debido a que la producción militar implicó una tecnología más avanzada que en la primera guerra, surgiendo el comité de producción militar dirigido hacia el entrenamiento especializado en estrategias, técnicas y procedimientos y métodos de guerra más avanzadas, desde entonces se estableció un grupo de entrenamiento de la industria militar exclusivo de armamento para el uso propio de la guerra tales como balas, aviones, armas, etc. Algunos de los programas de entrenamiento que se diseñaron fue:

- a) Entrenamiento para la instrucción en el trabajo.
- b) Entrenamiento de relaciones entre supervisor y trabajador
- c) Entrenamiento de relaciones de trabajo
- d) Entrenamiento de métodos de trabajo

e) Entrenamiento de seguridad en el trabajo. Siendo este importante en el área laboral.

En la segunda guerra como lo cite anteriormente uno de los factores que activaron este crecimiento de la Psicología Industrial, elaborándose programas de selección, de adiestramiento especializado y técnico, de análisis de puestos y evaluación del rendimiento. Por lo que se consideraban las pruebas psicológicas constituían la rama de la psicología muy joven de una de las ciencias más jóvenes en ese entonces, Tiffin, 1985. Al mencionar las mediciones en la psicología se le conoce como Psicometría, la cual tiene como finalidad llevar a cabo la medición de la conducta, tanto del ser humano como el de los animales, por lo que el desarrollo de la psicología como ciencia, ha sido necesario realizar estudios a fin de poder determinar si existen diferencias entre los seres humanos así como el grado de las mismas, lo cual origino el desarrollo de un instrumento adecuado para evaluar cuantitativamente, las diferencias y similitudes entre los individuos y estas características, atributos, habilidades o rasgos de semejanza en su comportamiento no se llevan a cabo de manera directa, solo por medio de la expresión de la conducta que se observa.

En esta época de la segunda guerra la psicología Organizacional se expandió hacia la mayoría de las áreas que abarca ahora, conforme crecía la organización, contrataban a mas psicólogos organizacionales para atacar mucho de los problemas con los empleados que cada vez eran más, en especial los que resultaban con mayor importancia en el nivel de la productividad. Spector, 2002.

La segunda guerra mundial tuvo un efecto muy estimulante en el desarrollo del área organizacional cientos de psicólogos de todas las especialidades contribuyeron al esfuerzo de la guerra. Los psicólogos trabajaban con problemas que ampliaban la visión general de ambos trabajos organizacionales, incluyendo la selección de reclutas, su ubicación en diferentes puestos, capacitación, moral, evaluación de desempeño, trabajo en equipo y diseño de equipos de trabajo, en esa época la American Psychological Association (APA) limitaba sus intereses a la psicología experimental y rechazaba los intentos de los psicólogos organizacionales por incluir la practica en su disciplina, la cual se consideraba como no científica, sin embargo como resultado de la guerra el APA abrió sus puertas a la psicología aplicada y en 1944 se formó la división 14 of Industrial and Business Psychology (Benjamin,1997; citado en Spector,2002) Después de la guerra las dos áreas de la psicología organizacional continuaron en expansión y mediante la demostración de su valor hacia la sociedad a gran escala, las compañías privadas tomaron mayor interés en el área, implementando varios procedimientos organizacionales como serian las pruebas psicológicas. En 1970, la Industrial Psychology Division 14 de la APA cambio su nombre al de Dision of Industrial and Organizacional Psychology y actualmente se llama Society for Industrial and Organizacional Psychology (SIOP; Sociedad para la psicología Industrial y Organizacional), recordemos que el presente trabajo se maneja solo el termino de Psicología Organizacional.

Por su parte la APA tiene tres clases de miembros:

El **Asociado**: es una persona que debe cumplir dos años de estudios de posgrado en psicología o en un grado de maestría en psicología

El **Miembro**: es haber recibido un grado de doctorado, basado en parte, en una tesis en el campo de la psicología.

Los **Socios**: constituyen un nivel superior de jerarquía; tienen el grado de doctorado en psicología cinco años de experiencia profesional y deben ser electos para la posición de socios.

En 1966, esta división tenía aproximadamente 875 miembros y no todos los psicólogos pertenecen a la APA, se estimaba que había unos 6000 psicólogos que satisfacían las condiciones de ingreso, pero no se incorporaban a la asociación. Siendo esto posible también en lo que se refiere a las funciones y las actividades que comprende la psicología Industrial, ya que existe una organización aplicada a los conocimientos psicológicos en el mundo de la industria, en 1959 The Psychologist in Industry, la división menciona siete áreas del campo de la psicología industrial:

- 1) Selección de Pruebas
- 2) Desarrollo de Gerentes
- 3) Consejo Personal
- 4) Motivación de los Empleados
- 5) Ingeniería Humana
- 6) Investigaciones de Mercadotecnia
- 7) Investigaciones de Relaciones Públicas.

Estas funciones eran similares a las que menciona Taft en 1946, citado en Spector,2002 quien incluía análisis del trabajo, estudios de movimientos y salarios, selección de nuevos empleados, transferencias, ascensos y despidos, adiestramiento, empleados problemáticos, calificación de empleados, higiene industrial, moral de trabajo e investigación; Pareciera que estas áreas solo contaban con los psicólogos que se ocuparan de los problemas de las personas. Los psicólogos que forman parte del personal de una organización probablemente descubran que los problemas menores específicos pueden crear obstáculos que se opongan a la realización de su trabajo.

En Estados Unidos el área de la psicología organizacional tuvo influencia en ayudar a la promulgación de los derechos civiles en el año de 1964, la cual puso en movimiento fuerzas que han tenido gran impacto en la manera en que las organizaciones contrataban y trataban a sus empleados cuando la discriminación contra las minorías se volvió ilegal, las organizaciones tuvieron que cambiar muchas de sus prácticas laborales, se convocó a los psicólogos organizacionales para que ayudaran en el desarrollo de los procedimientos que

eliminarían la discriminación en el lugar del trabajo. La promulgación de esta ley que promulgaban para los estadounidenses con discapacidad fue en el año de 1991, extendiendo la protección de los discapacitados contra la discriminación, siendo los psicólogos un papel fundamental para ayudar a mejorar en las organizaciones y las condiciones de trabajo, creciendo su mayor interés en la productividad en las diversas áreas que se encuentra hasta el día de hoy, Spector, 2002;

En este sentido es importante la capacitación que ha sido pieza fundamental en la mano de obra del trabajador así como también mejorara el desempeño en la industria, es por eso que la capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito en las organizaciones ya que permite que los empleados adquieran de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas tecnológicos que están en constante cambio ya que estas se requiere que la gente sea capaz de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo, por lo tanto la capacitación se está dirigiendo como un medio para mejorar la competitividad de las empresas.

2. La Capacitación.

Antes de conocer el proceso de capacitación es conveniente puntualizar los siguientes conceptos:

CAPACITACION: Acción destinada a incrementar las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

ADiestRAMIENTO: Acción destinada a desarrollar las habilidades, destrezas y conocimientos del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia y calidad en su puesto de trabajo.

DESARROLLO: Acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos, con objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal.

Teniendo conocimiento de las definiciones anteriormente descritas nos enfocamos a este término como pieza fundamental del presente trabajo el cual es primordial la función de la capacitación que se dirige al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos valiéndose de todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, el desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes de cada uno de los individuos que conforman la empresa, la capacitación se basa en la filosofía que considera que la persona tienen necesidades múltiples, es decir, no solamente el ingreso económico es lo que busca al realizar un trabajo determinado, para esta también es importante desarrollarse integralmente para aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los actos de la vida, se sustenta en un filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa, que responde a una manera de pensar y entender el medio ambiente social, laboral y familiar en que este se desenvuelve, Pinto,1993.

La capacitación se debe de orientar al análisis de las formas de pensar, de actuar, de sentir de los trabajadores en el ámbito de la empresa, la familia y la comunidad, con el propósito de participar en la elaboración de una filosofía organizacional, que guie la realización y las satisfacciones individuales para que sean acordes con los objetivos de la empresa, Estrada, 1991. Dentro de una organización, la capacitación se manifiesta a través de los siguientes medios:

-el comportamiento de los miembros de la organización

-el campo normativo constituido por sus políticas, procedimientos, normas, el sistema de status interno, etc.

-recursos materiales.

Este conjunto de manifestaciones de la filosofía organizacional conforman la identidad de la empresa, la cual la hace ser única y diferente de las demás, de ahí la gran importancia de la capacitación como generadora del proceso de cambio, pues será ésta a fin de cuentas, la principal responsable de que esa “identidad de empresa” resulte como se esperaba, para la filosofía organizacional debe adaptarse a las necesidades y demandas del contexto económico, político, ideológico y social del país en el que se ubica, Dunnette,1989.

La filosofía organizacional no ha sido siempre la misma, sino que esta ha cambiado históricamente, en tanto que las empresas son sistemas sociales abiertos que interactúan continuamente con el entorno que las influye y al cual también influyen para la generación de cambios que aseguren su desarrollo y supervivencia, estos cambios han provocado a la forma de organización y en los propios medios de producción, planteándose también la necesidad de modificar el comportamiento de los individuos para volverlos más útiles, productivos y competitivos, por lo tanto la importancia de la capacitación en México es muy importante y ha sido relevante su aplicación en la industria, a continuación se describe su origen de la capacitación en México como pieza fundamental en nuestros días.

2.1 Origen de la Capacitación en México.

En México, la capacitación se originó en el tiempo de la Colonia, cuando la mecánica de instrucción para el trabajo consistía en que una persona con experiencia en determinado oficio o actividad instituía a un aprendiz en dicha labor, con el propósito de transmitirle sus conocimientos, habilidades y destrezas. Sin embargo, aunque su existencia fue hasta hace apenas unas décadas, es decir, a unos 30 años que las empresas públicas y privadas dieron importancia a la capacitación en el trabajo.

El objeto de dedicar una atención a la Capacitación fue el resultado de diferentes disposiciones adoptadas a raíz del contexto de finales del siglo XIX y principios del XX, que sufría nuestro país, y que origino la demanda de mano de obre calificada, sin embargo, un problema grave que se presento fue precisamente que en México no se contaba con mano de obra calificada, y como consecuencia había pérdidas económicas muy considerables para las empresas por lo que se implementó un programa para dar solución a dicho conflicto. El programa consistía en instruir a los trabajadores y los encargados de hacerlo eran los propios patrones, con el único fin de mejorar la ejecución de estos y no con el fin de fomentar el desarrollo de mano de obra calificada.

En las décadas anteriores, el mayor número de empresas que existían en México eran de origen extranjero, por lo que el único beneficio que se obtuvo de dicho programa

fue en México solo proporcionara mano de obra barata, fomentando de esta manera la explotación encubierta de toda la clase trabajadora, ocasionando de este modo descontento de los trabajadores debido a las condiciones en que estos desarrollaban su labor y a la retribución que obtenían de esta.

La educación en la Escuela de Artes y Oficios (EDAYO) fundada en 1889 el cual se menciona más ampliamente en el cap. 4 del presente trabajo , tiene como principio esencial de identificar a la diosa griega que encarna las artes y oficios ATENEA o MINERVA, Rev., Atenea Siglo XXI, El antecedente más remoto de esta institución, es el proyecto presentado por Esteban Guesnot, Industrial de la seda, para fundar una Sociedad Benéfico-Industrial que incluiría el establecimiento de una escuela técnica para jóvenes menesterosos: el plan fue aprobado en 1847 por el Gobernador Francisco Modesto de Olabiguel, pero no se llevó a la práctica por la inestabilidad que vivía el país ante la invasión Norteamericana.

Esta escuela se originó con el hospicio de pobres en el Convento de la Merced. El hospicio estaba destinado al albergue de niños humildes o huérfanos que se hubiesen hecho acreedores a las becas de gracia otorgadas por el Gobierno del Estado. Sus antecedentes inmediatos son la Sociedad Artística Regeneradora, que da origen al hospicio de pobres en 1872, situado en una parte del Ex convento de la Merced, bajo el gobierno del Lic. José Díaz Leal, sucesor de Mariano Riva Palacio, muy querido por estudiantes del Instituto literario de Toluca, y la Escuela Primaria de Artes y Oficios durante la administración del General José Vicente Villada.

Por Decreto No. 88 del 16 de Octubre de 1880, se le otorgo el nombre del General Juan N. Mirafuentes, Gobernador del Estado, quien impulsó notablemente a la Sociedad Artística Regeneradora y al hospicio de niños pobres. Así mismo, ordeno la construcción de un edificio propio para el plantel, el cual fue diseñado por el Arquitecto Don Ramón Rodríguez Arangoity, Rev. Atenea, 2001.

El 11 de Septiembre de 1889, por decreto de la Legislatura local, a iniciativa de Don José Vicente Villada, Gobernador del Estado de México, se crea la Escuela de Artes y Oficios para Varones”, la cual tenía como objetivo esencial: “la educación e instrucción primaria, científica y práctica de los que aspiran a obtener aptitudes para ejercer algún oficio, arte o industria”.

En 1889 Surge la Escuela de Artes y Oficios para varones (EDAYO), inicialmente es una escuela primaria, por el nivel promedio de escolaridad de los trabajadores de hace un siglo.

En 1944 se modifica a Escuela Industrial de Artes y Oficios para Varones.

En 1971 se integra a la estructura orgánica de la Dirección General del Trabajo y de la Previsión Social.

En 1980 por acuerdo del Ejecutivo Estatal, se crea el instituto de Capacitación y Adiestramiento para el trabajo Industrial como Organismo Descentralizado

En 1992 se transforma el Instituto en un Organismo Descentralizado.

En 1962, debido a las demandas de los trabajadores, se obliga al estado a correlacionar las necesidades del aparato productivo nacional con el sistema educativo para formar en México mano de obra calificada, respondiendo a la primera necesidad de nuestro país, ya que dicha mano de obra calificada era traída de los lugares de origen de cada empresa, lo cual obliga a brindar mejores condiciones de trabajo a los extranjeros y por ende la paga era demasiado retribuirle para estos, quedando rezagados los nacionales, pues estos solo eran útiles para el trabajo pesado siendo muy limitados en el desarrollo y crecimiento individual.

Pero es hasta 1970 que la influencia del sector obrero, su organización y sus demandas son tomadas en cuenta, gracias a las modificaciones conceptuales y operativas en la educación y a los intereses financieros del país, dando como resultado que el Estado propusiera una reforma administrativa a través de la cual se buscó adecuar al país y a los Recursos Humanos a las necesidades existentes, el artículo 123 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que nos rige actualmente establece: Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

Incluyendo de esta manera a la Capacitación y el Adiestramiento en el artículo 123 de nuestra Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refiere a la determinación de las condiciones laborales y en el que se establecen los derechos de los obreros para formar sindicatos, la implementación de una jornada de trabajo máxima de 8 horas, la garantía de un salario mínimo y la obligación de los patrones a proporcionar servicio médico a los trabajadores. La Capacitación y el adiestramiento quedan contemplados en la Fracción XIII y XXXI en las que se establece que:

XIII.- Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, Capacitación o Adiestramiento para el trabajo, la Ley Reglamentaria determina los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

XXXI.- La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a:

- a) Ramas Industriales en las que se contemplan: la textil, eléctrica, cinematográfica, hulera, azucarera, minera, etc.
- b) Empresas, aquellas que sean administradas en forma directa o descentralizada por el Gobierno Federal, aquellas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal y las industrias que le sean conexas; aquellas que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal, en las aguas territoriales o en las comprendidas en las zonas económicas exclusivas de la nación.

También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a mas entidades federativas; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de los estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local en los términos de la ley reglamentaria correspondiente. “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “correspondiente al trabajo, 76-79-80.

Estas disposiciones son precisamente las que se deberán de garantizar que en México se proporcione una capacitación de calidad en todas y cada una de las empresas existentes, aunque si bien es esto una obligación, también es una realidad que en nuestro país no se cuenta con programas de capacitación como lo establece la Ley, considerando la capacitación como un gasto inútil; siendo que en realidad esto le proporciona a la empresa, las condiciones para poder competir a nivel nacional e internacional. Reza, 1993.

Posteriormente el Diario Oficial de la Federación instauró nuevas reformas en materia de capacitación y adiestramiento, las cuales fueron realizadas el 27 de Enero de 1971; en la que se ordenó que los organismos descentralizados y empresas de participación estatal, establecieran Comisiones Internas de Administración, con el propósito de plantear las reformas necesarias para el mejor cumplimiento de sus objetivos y programas, así como incrementar su propia eficiencia y contribuir a la del Sector Publico en su conjunto, en los que deben atenderse entre otros aspectos los relativos a sus recursos humanos, lo que incluye la selección y capacitación de su personal.

El 26 de Junio de 1871 manifestó que las Dependencias del Ejecutivo federal y los organismos públicos incorporados al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, procuraran la mejor capacitación administrativa de su personal, a efecto de que este pueda obtener ascensos conforme al escalón, así mismo mantener y elevar su aptitud profesional, La Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado y el Sindicato de cada Dependencia y organismos tendrán la

intervención que legalmente les corresponda. “Reforma Administrativa Diario Oficial de la Federación, Enero de 1971”

Para llevar a cabo las anteriores disposiciones se creó el Centro Nacional de Capacitación Administrativa dependiente del ISSSTE, como organismo principal de la Subdirección de Acción Cultural, con el fin de mejorar el aspecto administrativo del Estado. Por otro lado, de las modificaciones realizadas a la Ley Federal del Trabajo en 1978, surgió el Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento, como encargado para normar, promover y supervisar la capacitación de la mano de obra de los diversos Centros de Trabajo de la Planta Productiva de Bienes y Servicios, el cual se definió como:

-participativo.- Permite que las acciones de capacitación y adiestramiento se lleven a cabo de común acuerdo entre patrones, sindicato y trabajadores, y ser flexible, porque la capacitación y el adiestramiento que se imparte a los trabajadores, es la base de las necesidades detectadas que cuentan con recursos propios de los Centros de Trabajo, la cual se encuentra conformada por:

- *El sector público que es el encargado de coordinar, promover y vigilar el proceso,
- *los patrones que son los encargados de instrumentar el proceso y,
- *los trabajadores quienes son los directos receptores de las acciones y participantes activos

Su estructura jerárquica se encuentra constituida por cinco niveles que son:

- 1-Las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- 2-Los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento,
- 3-Los Consejos Consultivos Estatales de Capacitación y Adiestramiento
- 4-Los Consejos Consultivos de Empleo, Capacitación y Adiestramiento y,
- 5-La Dirección General de Capacitación y Productividad.

El 30 de Diciembre de 1983, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, nuevas reformas en materia de capacitación, que otorgaron facultades a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social para regular este proceso.

Posteriormente se elaboró el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, en donde se planteó una modernización estructural, definida como “una estrategia rectora para promover rigidez, transformar estructuras, impulsar la participación social, fomentar la competitividad de la economía, ensanchar las bases del bienestar popular y fortalecer el papel de México en el mundo.

Derivado de este Plan se diseñó el Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1990-1994, en este se plasmó la necesidad de utilizar eficientemente los recursos naturales, el uso racional del capital y una mayor inversión y aplicación de tecnología apropiada para la renovación de la estructura del país, señalando la importancia del papel humano como eje central indispensable para el cambio estructural y la participación activa del factor humano como agente de cambio y como elemento catalizador del proceso de modernización, de tal manera que la capacitación tomo gran importancia en el proceso productivo nacional, por ser el medio que permite al trabajador obtener los conocimientos y habilidades, aprovechar todas sus capacidades, para poder insertarse favorablemente a la actividad económica y participar al mismo tiempo en el desarrollo del país, obteniendo como resultado una transformación de los perfiles ocupacionales.

En el programa se enfatizó que “la habilidad de asimilación y de adaptación del trabajador a los cambios surge como la necesidad frente a la formación para ocupaciones profesionales rígidas” y se determina que “la capacitación involucra a todas las organizaciones y sujetos que intervienen en la actividad económica y social, como tales, constituye una responsabilidad colectiva”.

El objetivo principal del Programa es incidir en 4 áreas: la Primera es la Educativa y Productiva, que comprende el trabajo con la información, habilidad con el fin de obtener una mayor calidad y una mejor adaptación a la tendencia productiva a nivel mundial. La Segunda área, se enfocó a la modernización de la capacitación, La Tercera, al Movimiento Nacional de calidad y productividad y la Cuarta, al rezago social. Tomando mayor importancia fundamental para la capacitación los términos de calidad y productividad, los cuales se convierten en el eje principal para el crecimiento y desarrollo de las empresas.

2.2 Proceso de Capacitación.

Por capacitación en términos generales se entiende como aquella enseñanza intencional que se imparte fuera del sistema formal de educación, algunas autoridades la refieren como capacitación y adiestramiento, y otras como desarrollo de recursos humanos o educación extraescolar, la terminología varía también entre los países por consecuencia, es indispensable precisar que la educación básica es el elemento esencial para la formación de recursos humanos que demandan los procesos productivos del nuevo milenio. Autores como Siliceo, 1991, señala que la capacitación es una actividad planeada, basada en necesidades reales de la organización y está dirigida al cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores. Otro autor como Hugo Calderón, 1994 menciona que la capacitación es una actividad sistemática encaminada a brindar

conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar las aptitudes de los trabajadores, orientada al a inducción, promoción y desempeño directo en el trabajo.

La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios e indispensables para desempeñar un puesto de trabajo, se han transmitido de generación en generación, aunque su forma, su método y sus procedimientos (técnicas) hayan evolucionado, cuando hablamos de capacitación para y por el trabajo se refiere a un proceso, mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo: menos accidentes laborales, menor rotación, incrementa en las aptitudes y mayor productividad, eficiencia, calidad, competencia y excelencia.

Para que se pueda proporcionar Capacitación, se debe partir de una necesidad o una carencia o bien de una mejora, lo importante, es que existe un motivo que le de vida a la capacitación, pero esta no va a ser detectada fácilmente, pues es necesario realizar un estudio, o una investigación, para conocer a fondo el problema y diseñar un programa propositivo, incluyente e idóneo de capacitación.

En el ámbito internacional, la globalización de los mercados, el acelerado avance tecno cibernético, y los nuevos esquemas de organización de la producción y gestión del trabajo, provocan cambios vitales tanto en los sistemas constitucionales de la formación y Capacitación, como en la orientación y contenido de programas de estudio, métodos de enseñanza y evaluación de sus resultados. En este sentido, la Globalización del cual se menciona más detalladamente en el cap.3 del presente trabajo, por su parte el avance tecno cibernético, no solo significan cambios en las ocupaciones, en la producción y en el comercio, además que demandan mayor flexibilidad y adaptación de la educación y formación de recursos humanos para las nuevas condiciones de la economía y la sociedad.

El mundo globalizado, se caracteriza por cambios trascendentales en el ambiente y en la organización del trabajo, campos donde se ha incrementado el desarrollo de las tecnologías de información que amplían las expectativas de negocios al ubicar al conocimiento en el centro de la mayoría de las actividades desarrolladas por el ser humano, situación que la ha llevado a la aparición de empresas u organizaciones virtuales.

Desde esta óptica, la empresa tiene entre sí, el reto de identificar el talento y desarrollar estructuras organizacionales, que favorezcan la generación y transmisión de conocimientos a través del proceso enseñanza aprendizaje, para adaptarse y actuar en la globalización y competencia en el siglo XXI.

Cabe mencionar que gran parte del bagaje cognoscitivo, se genera en la empresa, el aprendizaje que se alcance en la ejecución cotidiana de funciones productivas en el centro de trabajo, proporciona al hombre la oportunidad de competir. A la empresa, le interesa tener con personas competentes, que muestre la posesión del ser individual, de un conjunto

de habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos, que le permitan una base de recursos humanos para el desempeño eficaz de sus funciones productivas.

La importancia de las características contemporáneas del mercado de trabajo, es la creciente movilidad de los trabajadores, lo cual exige al hombre contar con el mayor capital intelectual que sea transferible de un sector a otro y que además, sea reconocido por el mercado productivo.

Como consecuencia, la Reforma de la Capacitación en México:

-Se ha centrado en el hombre, con fundamentos de la demanda, se ha diseñado desde la epistemología del trabajo y a partir de las necesidades del aparato productivo.

-Posibilita la integración y permeabilidad institucional; se toma en consideración la necesidad de que se reconozca al ser humano por sus conocimientos y lo que sabe, como habilidad intelectual.

-Necesita de la experimentación de distintas formas de alternativas entre educación y trabajo, la reforma de la capacitación es un cambio estructural con el propósito de convertir a la formación de recursos humanos, en la piedra total del aumento de la productividad, competitividad y calidad, no solo del centro de trabajo, sino de la economía nacional.

En la creciente competencia de los mercados, el aprendizaje, la formación, la capacitación y el conocimiento, son esenciales, en tanto que la industria depende más de la capacidad y creatividad humana, que los recursos naturales, para vincular en los nuevos escenarios del tercer milenio.

Las expectativas que la capacitación que se originó a partir del ordenamiento constitucional de los artículos 3^a y 123, y que la elevó a rango de derecho social activo, originó el movimiento en todas las empresas que por una parte han profesionalizado esta función y por otra parte han llegado a desvirtuarla y considerarla como sinónimo de cursos. Para estudiar con profesionalismo la capacitación de personal, es importante profundizar en un campo que resulta extenso y que merece en la especialización, sin embargo, en su planteamiento conceptual, consiste en la visualización de un proceso central de cuatro fases, dentro del contexto legal y medioambiental (Planeación, Organización, Ejecución y Evaluación y Seguimiento) Pinto, 1993.

De acuerdo con el proceso correspondiente, las fases para implementar un programa conveniente de capacitación, son las que a continuación se detallan:

*PLANEACION.- Se determina que hacer y consta de tres elementos principales:

-Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)

-Establecimiento de objetivos

-Como planes y programas

En la DNC, se identifican áreas de ineficiencias susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación.

Los objetivos, tiene como función seleccionar problemas, y deben redactarse de tal manera que sean factibles y cuantificables; en esta fase, se prevén los controles que debe contener el programa de Capacitación, para que llegue a cumplirse tal como se planeó.

En los planes y programas, se establecen las prioridades de capacitación, el contenido temático de cada curso, los presupuestos, que se elabora anualmente.

***ORGANIZACIÓN.-** La primera fase del proceso responde al que hacer, la organización instrumenta el con qué hacer; en otras palabras se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización. La organización tiene los siguientes elementos:

-Estructuras y Sistemas. Hacer una excelente capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad compartida y un hábito formal delimitado dentro de la organización y la estructura oficial de la empresa.

-Integración de Personas.- Como todas las funciones de la empresa, administrar la capacitación, requiere personas técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos definidos en el plan o programa.

-Integración de Recursos Materiales.- Para efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción y diferentes recursos físicos e instructores para su realización.

-Entrenamiento de Instructores. Su preparación, tanto habilitados como especializados, es el punto medular para conducir el adiestramiento a las necesidades específicas y para economizar los recursos, y emplear personas en la medida que sea necesario.

-Ejecución. Es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y fase, donde se llevan a cabo los planes establecidos. Revista Atenea, siglo XXI, 2001.

La forma de poner a prueba lo anterior, es a través de la confianza mutua, por una parte, la persona que tiene esa llave maestra del esfuerzo y empeño y por otra, el empresario que permita poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y conjugándose dichos caminos, se logra un solo objetivo: elevar la productividad para una mayor proyección, y esto la llave maestra lo contiene: la capacitación con calidad y excelencia.

Ana Berta Plaza Cambron, 2001 citado en www.edomex.gob.mx, plantea; existe un sinfín de interpretaciones sobre significado de capacitación, el interés y preocupación que

genera la palabra increíble, prueba de ello son los programas, planes y estrategias que a nivel Gobierno e Iniciativa Privada se plantean.

Todos ellos tienen un mismo objetivo, preparar al ser humano para elevar su nivel de vida y de productividad en una forma profesionalizada, quedando atrás el ser solamente el aprendiz de un oficio; día a día la especialización se transforma en la parte medular del trabajador, el empresario y el gobierno.

Los cambios que genera la modernización industrial, tiene como consecuencia, las transformaciones en la estructura ocupacional, y es precisamente la capacitación, la vía adecuada para actualizar al hombre y generar con ello un crecimiento uniforme de acuerdo a los planes y programas planteados.

El gobierno dentro de sus múltiples facetas apoya al individuo con capacitación de vanguardia, que permita a la población obtener una especialización dentro de determinado giro, donde el objetivo primordial, es que se inserte, al mercado laboral para satisfacer las expectativas del puesto. Por consecuencia lógica de todo lo anterior, con la seguridad de que la mano de obra capacitada es óptima, se inicia la etapa de la oferta, donde se da a conocer a los empresarios que tiene el personal, con los perfiles requeridos para su industria.

2.3 Tipos de Capacitación.

La capacitación, se puede dividir para su estudio de acuerdo a su finalidad y a su método.

De acuerdo a su FINALIDAD:

- a) Capacitación pre laboral. Es aquella que se imparte a los aspirantes a trabajar en la institución, ya que para determinados programas se requiere incorporar elementos con conocimientos más específicos.
- b) Capacitación Inductiva. Es aquella que se proporciona a los trabajadores de nuevo ingreso, con el fin de ambientarlos a su medio laboral, destacando la importancia que tiene tanto los programas como las funciones y actividades de diferentes puestos.
- c) Capacitación de Puesto. Está destinada a preparar al trabajador para que se desempeñe eficientemente en el puesto de trabajo (actual), por lo tanto puede apoyarse con instructores habilitados de la misma área.
- d) Capacitación para Cambio de Puesto. Es aquella que imparte nuevos conocimientos que son necesarios para ocupar un cargo diferente en la institución, representa el compromiso de dar facilidades a un trabajador para que pueda aspirar a una mayor responsabilidad mejorando su nivel salarial.

e) Capacitación para el Desarrollo. Es la que satisface la demanda de superación personal del trabajador, es decir, es un proceso aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, la experiencia, habilidades de los miembros de la institución y beneficio del individuo como tal.

f) Capacitación como Canal de Comunicación. Es aquella que satisface un canal de información entre todos los niveles administrativos para adecuarse a las exigencias tanto internas como externas.

De acuerdo al METODO que se aplique, la capacitación puede dividirse en directa e indirecta, siendo sus métodos los siguientes:

Capacitación Directa.

-Clases. Se caracteriza por una enseñanza sistemática, dada por técnicos en la enseñanza o bien los maestros, en forma pedagógica, semejante a la empleada en centros de estudios superiores.

-Cursos breves. Son los que se realizan en torno a un tema específico dentro de una materia más amplia.

-Becas. Cuando una empresa que desea dar capacitación directa envía a sus empleados a centros de enseñanza superior especializados en ese aspecto.

-Conferencias. Consisten en exposiciones de 1 a 2 horas como máximo, muchas veces seguidas de preguntas y respuestas sobre un tema que pueda ser tratado en ese tiempo.

-Instrucción programada. Este método se basa en un sistema por el cual, el alumno después de leer determinada información tiene que responder a ciertas preguntas que se le formulen corroborando después si su respuesta fue acertada o no.

-Método de casos. Trata asuntos específicos.

Capacitación Indirecta.

-Cursos por correspondencia. Este tipo de capacitación es antiguo y se emplea a veces para que la empresa imparta capacitación a su personal distribuido en varias poblaciones.

-Publicaciones. Se refiere a todas aquellas publicaciones especializadas dedicadas al estudio y tratamiento de la capacitación a distancia, las cuales brindan más servicios a través de folletos o materiales más elaborados los cuales son enviados después de haber hecho una evaluación.

-Métodos audiovisuales. Se refieren a materiales tales como: audiocintas, CD. Videocintas, programas multimedia, etc. Los cuales contienen información que puede hacer más comprensibles los conceptos.

Por otra parte el Psicólogo que trabaja en el área industrial, desempeña diversas funciones en las organizaciones como el área de recursos humanos, Chiavenato, 2007, citado en Flores,2012 menciona que la administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, siendo un medio para alcanzar la eficiencia y la eficacia de las organizaciones mediante las personas, es por eso que se menciona a continuación un factor importante en el ámbito laboral como es el área de recursos humanos.

2.4 Antecedentes de Recursos Humanos.

El campo de la administración de personal no apareció de improviso, evoluciono durante la historia hasta adquirir su forma actual, una breve consideración permitirá apreciar la importancia que la administración de personal ha tenido siempre en las sociedades humanas. La gran depresión produjo una crisis de credibilidad en las habilidades de las empresas privadas para hacer frente a las necesidades sociales, y el público apelo al sector oficial. Los gobiernos de la época en práctica política de compensación por desempleo, seguridad social, salarios mínimos, e incluso de garantía al derecho a formar sindicatos. Los gobiernos se dice que se esforzaron en mejorar las condiciones de seguridad y estabilidad, y en muchos casos surgieron medidas legislativas que obligan a las compañías a cumplir determinadas disposiciones.

A partir de los años de gran depresión, las organizaciones de todo tipo se han visto en la necesidad de considerar los objetivos sociales más generales, y ello ha esforzado la necesidad de contar con departamentos de personal (RECURSOS HUMANOS).

Es por eso que al final de la Segunda Guerra Mundial, el mundo del trabajo se encontró afectado por cambios muy profundos, la economía de Guerra alcanzo niveles de eficiencia muy altos en ambos bandos combatientes grandes a múltiples avances logrados en gran medida por la presión bélica. Se perfeccionaron mucho las técnicas para seleccionar personal, el diseño de puestos y la descripción de puestos, los estudios de tiempos y movimientos entre muchas otras cosas, por eso al final del conflicto se hicieron prácticamente universales y los departamentos de personal que enfrentaron labores y responsabilidades mucho más complejas que en la guerra William B, y Colab. 1988

Desde 1960 hasta la fecha se inició un movimiento claramente dedicado a lograr mayor satisfacción en el trabajo, a satisfacer demandas crecientes de los empleados y a mejorar la calidad de la vida laboral.

Tanto en los países de Iberoamérica, como en el resto del mundo, se han experimentado fenómenos como por ejemplo: la incorporación masiva de las mujeres al mundo del trabajo; la reducción en el número de horas semanales trabajadas, la presión continua por complementar el pago de sueldos y salarios mediante servicios como suministros de gastos médicos y educación; la reducción producida de las distancias que separa entre sí a los diferentes estratos de la organización y la automatización acelera de prácticamente todos los sitios de trabajo.

En la actualidad los departamentos de personal suelen tener a su cargo más funciones que nunca; a las tareas relativamente sencillas de las organizaciones del pasado se han unido muchas nuevas, al ser la economía interdependientes, y ha crecido la tendencia a competir por mercados que eran seguros. Esta competencia se extiende, entre otras áreas de la administración de los recursos humanos.

En México, el profesional de recursos humanos es un administrador localizado en grandes, medianas y en algunos casos pequeñas organizaciones. Los profesionales que se encuentren trabajando en el área de administración de recursos humanos deben considerar el conjunto de elementos estratégicos de la organización, y los elementos externos, como el marco jurídico actual, leyes del IMSS, ISSTE, LFT e ISR, indicadores financieros y macroeconómicos, problemas sociales, la dinámica de la política del país dentro del contexto nacional e internacional, cantidad de población, PIB, poder adquisitivo, nivel de salario mínimo, nivel de preparación formal promedio de la población y la población económica activa (Llanos, 2005, citado en Flores,2012.)

2.5 Función del Psicólogo en el área de Recursos Humanos en las Organizaciones.

El psicólogo en el área industrial en México estudia la correspondencia entre la satisfacción y los niveles de eficiencia de los factores ambientales y particularmente de la tecnología del trabajo en la calidad de la vida laboral, así como los factores motivacionales que aumentan la voluntad y la habilidad humana, las funciones específicas del psicólogo industrial son definir las características de los organismos y sistemas de trabajo nacionales con el propósito de identificar, medir, explicar y predecir el comportamiento de tanto individual como grupal y crear estrategias de intervención acordes con las necesidades del país; la evaluación de instrumentos de selección de personal que permitan definir las habilidades, intereses y rasgos de la personalidad del individuo con el fin de determinar su ubicación dentro de la empresa para el aprovechamiento óptimo de sus recursos humanos, planear programas y manejar diferentes técnicas de desarrollo organizacional enfocadas a

promover el crecimiento a transformar las actitudes, a predecir el rendimiento y a incrementar la producción y calidad, que es el fin común de la interacción individuo-empresa Santana,2000.

Es evidente que los psicólogos se convierten en poseedores de un repertorio que se podría calificar como generalistas, capaces de integrar y aplicar sus conocimientos, adecuándose al escenario laboral y a todo el que se le presente, esto permite incidir en la solución de los problemas reales que se le presente en el campo de la productividad, por lo tanto, el psicólogo debe estar capacitado para realizar diagnósticos o evaluaciones, preparar sus instrumentos de intervención, intervenir, prevenir e investigar, teniendo su permanencia en el primer nivel del campo laboral, en las aptitudes, sistemas de selección y evaluación del personal sin poder continuar con su desempeño como teóricamente debería ser, teniendo limitada su ejecución profesional ya sea condicionada o compartida por otros profesionales; otra área muy importante del psicólogo es de asesoría y capacitación, incluyendo el adiestramiento, la cual proporciona los conocimientos necesarios para un mejor desempeño laboral y puede estar dirigida a empleados, ejecutivos y funcionarios en general. En lo que respecta al encargado de proporcionar esta capacitación, es conocido comúnmente como capacitador, asesor, el cual debe de tener un repertorio probado sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje, de técnicas de instrucción, y de todo lo relacionado con la habilidad de transmisión de conocimientos ya que facilita el aprendizaje y es un gran motivador y conocedor del comportamiento humano.

Podemos ver que en el campo de aplicación de la psicología Industrial es muy amplio, ya que se dirige a cualquier individuo o grupos que realicen una actividad de trabajo, un ejemplo es que en el año de 1992 se contaba con una población de 28,448 Psicólogos y que ha ido en aumento conforme pasan los años Harsch,1994.

Arenas, 2000 menciona también que los programas de capacitación y adiestramiento que una vez que se han determinado las necesidades de capacitación, se debe de hacer un programa a asignar fechas para otorgar cursos a los diferentes niveles o puestos y quien los impartirá de acuerdo con la prioridad que se estableció, esta prioridad se toma en cuenta para programar a las personas y se necesita auxiliarse de los jefes de departamento a quienes se les solicitan los roles de turnos y las plantillas de personal, determinando el curso determinando horario y según las prioridades, así como el personal que no se encuentra de vacaciones o en incapacidad, asegurándose de que ninguna persona se quede sin capacitar, en lo referente a los programas de formación de instructores, en primer lugar se debe de identificar a las personas que por su área de trabajo y algunas características tales como la facilidad para expresarse verbalmente, capacidad para compartir sus conocimientos y habilidades pueden ser instructores, considerándose también en mejorar la técnica de capacitación y adiestramiento en la línea de trabajo, en el aquí-ahora.

Cuando se acepta trabajar para una organización importante, lo más probable es que se deberá de someter a un programa de capacitación formal, en casi todos los puestos, incluso las personas con títulos universitarios necesitan una instrucción adicional, aun las tareas más simples la requieren, la tendencia a futuro indica que la necesidad de capacitación aumenta en medida que los empleos se orienten más hacia la tecnología, la capacitación es una de las principales actividades de las empresas grandes, incluyendo la de sectores privados y de gobierno o sector público, tratándose de una actividad necesaria para los empleados los que ingresan o los que tienen antigüedad, adaptándose a los cambios en el trabajo, en muchas organizaciones los ascensos no se otorgan hasta que la persona cumpla con el requisito de entrenamiento y tenga dominio de ciertas habilidades, en la mayoría de los empleos, la instrucción es un proceso continuo que no termina cuando se alcanza cierto nivel de instrucción por ello se da un seguimiento de cursos o capacitaciones que lleven al empleado a tener mejor desempeño en su empresa u organización. Spector, 2002.

La mayoría del entrenamiento organizacional se realiza con la expectativa de que los empleados apliquen lo aprendido en sus tareas, este proceso se conoce como transferencia de capacitación, la cual determina por algunos factores, tanto el entorno laboral como de la capacitación misma, las diferencias individuales en las características de las personas también constituyen una importante consideración al precisar si la capacitación se transfiere o no.

Bunker y Cohen,1977, citado en Spector,2002; estudiaron la efectividad de un programa de capacitación diseñado para instruir a los empleados de una compañía telefónica en la teoría de la electrónica básica, antes de proceder a la capacitación, se evaluaron las capacidades matemáticas de cada persona, antes y después del entrenamiento, tomaron una medida de los conocimientos de electrónica, los resultados indicaron que las personas con el nivel más alto de capacidades matemáticas obtuvieron la mayor parte de los beneficios del entrenamiento, para que cada persona capacitada alcance un determinado nivel de conocimientos, es necesario otorgar más entrenamiento a los empleados con capacidades bajas, una adecuada capacitación consiste en brindar a cada persona la cantidad de entrenamiento necesaria para cumplir con el criterio de entrenamiento, la capacidad personal no es la única característica individual de la que dependen las consecuencias de la capacitación, las actitudes y la motivación afectan los resultados tanto de la capacitación como en el rendimiento laboral.

Las personas también difieren en la manera de aprender nuevos materiales, algunos lo hacen mejor a partir de la presentación, mientras que otros lo logran con materiales escritos, las capacidades y preferencias de las personas para diferentes tipos de entrenamiento constituyen aspectos trascendentes, para las personas que no acostumbran leer, se les debe de capacitar mediante métodos verbales, quienes prefieren estudiar y reflexionar sobre los materiales, se les puede facilitar un manual escrito. Spector, 2002.

La administración de recursos humanos es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales, es decir comprende a los gerentes de todos los niveles, los gerentes de esta área normalmente actúan en una función de asesoría (PSICOLOGOS), y trabajan con otros administradores es asuntos de recursos humanos de la organización por medio del sistema. Ellos tienen la responsabilidad primordial de coordinar las acciones de recursos humanos de la organización por medio de un sistema de administración de recursos humanos bien concebido, que abarca las seis áreas funcionales de la administración efectiva de recursos humanos: planeación, reclutamiento y selección de recursos humanos, desarrollo de recursos humanos, compensaciones y prestaciones; seguridad e higiene, relaciones laborales y con los empleados, investigación de recursos humanos y el estrés laboral.

Básicamente por medio del esfuerzo de otros, los Psicólogos logran que se hagan actividades que requieren una efectiva administración de recursos humanos. En una empresa manufacturera, por ejemplo el gerente de producción combina recursos humanos y físicos para producir bienes en cantidad y calidad suficientes.

El gerente de mercadotecnia trabaja mediante representantes de ventas para colocar los productos de la empresa, y el gerente financiero obtiene capital y maneja las inversiones para asegurar que haya suficientes fondos de operación. Estos individuos se llaman gerentes de línea porque tienen autoridad y responsabilidad forma para alcanzar los objetivos primarios de la empresa. Aunque participan en la administración de recursos humanos, no son administradores de recursos humanos, solo son responsables principalmente de áreas funcionales específicas del negocio.

Un administrador o Psicólogo de recursos humanos es un individuo que normalmente se desempeña en funciones de asesoría o de apoyo, trabajando con otros gerentes para ayudarlos a manejar asuntos de recursos humanos, el gerente de personal señalaba a la persona que desempeñe funciones de asesoría parecidas a las que ahora desarrolla el administrado de recursos humanos. A esto se le llamaría un cambio evolutivo ya que refleja el papel más amplio de la administración de recursos humanos y una creciente conciencia de que los recursos humanos son la clave para que una organización tenga éxito.

Las funciones de muchos ejecutivos principales del área de recursos humanos fueron comprendidas por un ejecutivo bancario de alto nivel que declaró” ahora soy un socio estratégico de los gerentes de línea y participo en decisiones que proporcionan importantes elementos de juicio respecto de los recursos humanos a la dirección general de la compañía” Waine, 1994.citado en Dunnete 1989

El psicólogo de recursos humanos se ha alejado de la tradicional función transaccional de apoyo, llena de papeleo, contrataciones y liquidaciones, que tuvo antes y

se dice que se está convirtiendo en alguien que toma decisiones finales. El administrador de recursos humanos es responsable principalmente de coordinar la administración de recursos humanos para ayudar a la organización a alcanzar sus metas, el gerente de recursos humanos actúa más en calidad de consejero, pero debe ser un catalizador al proponer políticas de recursos humanos para que las implementen los gerentes de línea.

El papel del gerente de recursos humanos es desarrollar políticas y programas es decir, las reglas del juego y funcionar como catalizador y dinamizador de las relaciones entre los gerentes de línea y los empleados. Entre esto existe una responsabilidad compartida entre los gerentes de línea y los profesionales de los recursos humanos. La diferencia entre la administración de recursos humanos y el gerente de recursos humanos, el primero se preocupa por alcanzar las metas organizacionales, pero desde diferentes perspectivas. El segundo se encarga de identificar a los solicitantes que satisfacen los criterios que solicita la administración.

Como gerente de recursos humanos, se trata constantemente con muchos problemas relacionados con los recursos humanos y los otros gerentes. Su tarea es ayudar a satisfacer las necesidades de recursos humanos de toda la empresa. En algunas compañías, a esta función se le llama personal, relaciones con los empleados o relaciones industriales. El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo la organización marchará; en caso contrario se detendrá. De aquí que toda organización debe prestar primordial atención a los recursos humanos.

A medida que crecen las compañías y se vuelven más complejas, la función del psicólogo en las organizaciones se vuelve más difícil y alcanza una importancia mayor, se dice que ha tenido cambios en el enfoque que se sigue para lograr sus objetivos. Los pequeños negocios rara vez tienen una estructura formal de recursos humanos ya que por lo mismo pequeños que son, no tienen el capital o la capacitación suficiente para lograr el desarrollo de los recursos humanos. En una empresa de mayor tamaño se espera que la persona seleccionada maneje la mayor parte de las actividades de recursos humanos. En una empresa de tamaño mediana existe poca especialización, puede haber una secretaria disponible para manejar la correspondencia, pero el gerente de recursos humanos es especialmente todo el departamento.

Cuando la función de recursos humanos crece demasiado es difícil que una sola persona la pueda manejar, con frecuencia se crean secciones separadas y se las coloca bajo un gerente de recursos humanos. Estas secciones suelen desarrollar tareas que involucran el desarrollo de los recursos humanos, compensaciones y prestaciones, seguridad e higiene de los empleados y relaciones laborales, en negocios de mayor tamaño todavía, la función de recursos humanos cobra más responsabilidad lo que permite aun de una mayor especialización. El alcance de este puesto es más amplio ya que comprende desde la

coordinación, recomendación e implantación hasta llegar a un nivel óptimo y lograr a un gran desempeño para la empresa y para todas las personas que trabajan para ella.

Contreras, 2001, en su tesis de Doctorado en Psicología realizó dos estudios; el primero de ellos sobre “ el perfil profesional del psicólogo industrial: el punto de vista de los empleadores” y el segundo estudio “el perfil profesional del psicólogo industrial egresado de la FES Iztacala; con la finalidad de analizar: 1) La profesión del Psicólogo en las organizaciones laborales, 2) Función profesional del Psicólogo en las organizaciones laborales y habilidades profesionales requeridas, 3) Variables asociadas al valor que se le otorga al trabajo del Psicólogo en las organizaciones laborales, 4) la formación profesional y el ejercicio laboral, 5) Capital Cultura, Capital Académico y Ejercicio Profesional.

Así como sus habilidades para observar, plantear problemas, medir evaluar, interpretar e intervenir en situaciones en crisis, solución de problemas, manejo de estrés, compatible con los requerimientos de las instituciones laborales en la actualidad, y al darnos cuenta que el estrés ha sido de mayor problema en la época actual para el mejor desempeño del ser humano, mencionaré en el siguiente punto sus diferentes síntomas y como podremos manejar este comportamiento.

2.6 Estrés Laboral.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los **síntomas** de ansiedad más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- *preocupación,
- *temor,
- *inseguridad,
- *dificultad para decidir,
- *miedo,
- *pensamientos negativos sobre uno mismo
- *pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- *temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,

- *temor a la pérdida del control,
- *dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

- sudoración,
- tensión muscular,
- palpitaciones,
- taquicardia,
- temblor,
- molestias en el estómago,
- otras molestias gástricas,
- dificultades respiratorias,
- sequedad de boca,
- dificultades para tragar,
- dolores de cabeza,
- mareo,
- náuseas,
- molestias en el estómago,
- tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable:

- evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud. Dr. Cano Vindel Antonio 2010. Citado en www.medicinainterna.com

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento,

etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades. Las **consecuencias negativas del estrés** son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- 3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En **primer lugar**, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

Veamos algunos datos:

- 1) en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;
- 2) esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo;
- 3) las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad;
- 4) los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad;
- 5) muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

En **segundo lugar**, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1994) citado en www.medicinainterna.com.

Veamos algunos datos:

- 1) los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal;
- 2) las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;
- 3) los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

En **tercer lugar**, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está

hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.; Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones **sobre los procesos cognitivos** superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales, etc. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

En cuanto a la intervención sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con un buen técnico, así como con la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes que componen la organización.

Muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos irracionalmente costosos, en mayor medida que la tarea en sí que comporta la actividad laboral. Por ejemplo, para la policía con frecuencia resulta más estresante, produciendo un mayor grado de insatisfacción, la burocracia y la mala organización que su tarea en sí de detener delincuentes, a veces peligrosos.

La colaboración de los trabajadores es fundamental para denunciar los procedimientos estresantes que han de ser modificados, así como para proponer soluciones alternativas a los viejos hábitos. Por lo tanto es importante resaltar la importancia de tener bajo control los factores que influyan para tener mejor desempeño de los trabajadores en el ámbito laboral, es por eso que el psicólogo organizacional tiene la información y habilidades para poder llevar a cabo procesos que impliquen a los trabajadores la efectividad

de su desempeño dentro de la misma, así como también la competitividad de la empresa que tiene mayor crecimiento y mayor productividad teniendo como beneficio la economía del mismo y el cual podrá incluirse al mundo de la globalización.

Es un hecho que la sobrevivencia de las empresas en un entorno de continuos y vertiginosos cambios depende principalmente de su habilidad de adaptación y su destreza para enfrentar el aumento de la intensidad y diversidad de la competencia, la competitividad se refiere a la habilidad de una empresa para desarrollar y posicionarse en una parte del mercado, sostenerse a lo largo del tiempo y crecer continuamente. Se basa fundamentalmente en la creciente y sistemática innovación y incorporación de conocimientos en la organización, para responder eficazmente a los desafíos (internos y externos) y mantener sus ventajas comparativas, para lograr el éxito competitivo hasta el día de hoy las empresas están obligadas a redefinir sus estrategias e incorporar sus procesos administrativos en las herramientas de capacitación y que garanticen su materialización en este sentido es de vital importancia el diseño e implementación de un adecuado sistema de gestión y el desarrollo de alternativas innovadoras, el psicólogo por su parte en este ámbito empresarial tiene la principal función de llevar sus conocimientos a niveles de competencia en donde se le requiera su participación y por lo tanto su garantía de entrar al mundo globalizado en el mundo actual. www.medicinainterna.com

3. La Globalización en México.

La globalización (término propuesto por Theodore Levitt, en 1983 citado en Danenport, 2000) menciona, es el proceso de expansión mundial de la sociedad capitalista, fenómeno que en sentido horizontal cubre todas las zonas geográficas del planeta, y que en vertical afecta todas relaciones sociales, familiares, educativas, etc. Siendo un concepto que pretende describir la realidad inmediata como una sociedad planetaria, más allá de las fronteras, barreras, diferencias étnicas, credos religiosos, ideologías políticas y condiciones socio-económicas o culturales. Surge como consecuencia de la internacionalización cada vez más acentuada de los procesos económicos, los conflictos sociales y los fenómenos político-culturales.

En sus inicios, el concepto de globalización se ha venido utilizando para describir los cambios en las economías nacionales, cada vez más integradas en sistemas sociales abiertos e interdependientes, sujetos a los efectos de la libertad de los mercados, las fluctuaciones monetarias y los movimientos especulativos de capital. Los ámbitos de la realidad en los que mejor se refleja la globalización son la economía, la innovación tecnológica y el ocio.

En todos los países crece un movimiento a favor de la creación de un tribunal internacional, validado para juzgar los delitos contra los derechos humanos, como el genocidio, el terrorismo y la persecución política, religiosa, étnica o social. En los últimos años del siglo XX ha tenido lugar una serie de fenómenos de carácter “global” que habrían sido impensables unos decenios antes.

Sin esta nueva tecnología, continuaron vendiendo materias primas y adquiriendo bienes manufacturados. La principal excepción a este mecanismo fue Japón, cuyo fuerte gobierno protegió a los productores locales de la competencia foránea y encaminó el capital del país hacia el sector industrial. En el siglo XX, el mundo estaba dividido en dos partes desiguales: los países industrialización y el resto del mundo, donde los primeros dominaban económica y militarmente.

En el siglo XX, ciertos nuevos desarrollos aceleraron la vía de la globalización y fortalecieron los lazos económicos entre los países. Uno de los cambios más importantes se debió a la bajada de los costos de transporte, posible por la disponibilidad de combustible barato, otro desarrollo clave fue el surgimiento de más empresas multinacionales o corporaciones con operaciones económicas en más de un país.

Un tercer factor que ha promovido la globalización ha sido la creación de instituciones como el Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo (BIRD, integrado en el banco mundial), el fondo Monetario Internacional (FMI) o la Organización

Mundial del Comercio (OMC), para ayudar a regular el flujo comercial y monetario entre las naciones.

Otro factor que ha tenido avances en las telecomunicaciones y en la informática ha facilitado mucho a los empresarios la gestión económica coordinada entre las divisiones corporativas, los clientes y los vendedores en diferentes partes del mundo.

En el ámbito de la política, la globalización afecta a la estructura de los gobiernos y de las decisiones políticas. En el mundo global, la soberanía de los estados parece debilitarse, se crean múltiples centros de poder y las organizaciones ven incrementada de forma notable su importancia.

La cultura se ve afectada de múltiples formas de proceso de globalización. La creación de grandes símbolos tiene un carácter mundial. Hay una tendencia a la diversidad cultural y al triunfo de un cosmopolitismo que va más allá de los propios estados. La información no tiene un único origen local y se difunde de un modo muy veloz a todo el mundo. El ocio y el turismo crecen hasta niveles insospechados. Los instrumentos de universalización y conexión cultural, como internet (uno de los más importantes fenómenos del siglo XX), se multiplican y obligan a idear nuevas formas de aprendizaje.

La globalización es un fenómeno nuevo, que afecta a la estructura de las sociedades, los gobiernos y las formaciones culturales: se encuentra llena de interesantes cuestiones y de respuestas todavía inciertas. El nuevo milenio ira configurando el nuevo mundo globalizado que ya percibimos.

Es importante conocer y comprender como es la economía de nuestro país, ya que nos indica hechos importantes que a todos nos afecta, por ejemplo: como estamos obteniendo de la naturaleza sus productos; como usamos la tierra y sus recursos; como está repartida la propiedad de la tierra entre la población; como organizamos el trabajo humano; como generamos los empleos; quien es el dueño del capital y quien no, como producimos la riqueza y como la repartimos entre todos los que la generamos.

La globalización significa un aumento en la interdependencia entre las sociedades; en el mundo de la diversidad y no de la uniformidad. Hoy tenemos una estructura del sistema internacional basadas en los estados, las empresas multinacionales y las sociedades que se comprometen cada vez más con el resto del mundo, y que participan directamente en el cambio de un sistema interestatal hacia un sistema social mundial. Rev. Atenea, 2000

La globalización tiene su ámbito más preciso en el mundo de la economía, sobre todo en los niveles comercial, financiero y organizativo, donde funciona de un modo más eficaz. La globalización económica supone una absoluta libertad de intercambio. Con ella, la producción de mercancías solo se encuentra limitada por ventajas físicas o geográficas, las empresas se encuentran organizadas de un modo muy flexible para que tengan mejor

acceso a los mercados globales; al tiempo que el mercado financiero se halla descentralizado, tiene un carácter instantáneo y escapa a la influencia de los gobiernos.

La globalización es un fenómeno nuevo y aun resulta difícil calcular sus consecuencias para el siglo XX. Sin embargo, hay tres campos en los que su influencia se acentúa notablemente: la economía, la política y la cultura. Siendo un fenómeno que ha sido de mayor influencia en la actualidad y en nuestra sociedad la función del psicólogo es siempre estar a la vanguardia en lo que se refiera al ser humano por su implicación económica en el mundo actual y los factores que influyen en el mismo.

3.1 Origen de la Globalización en México.

En la actualidad ha existido algunas controversias en torno al tema de la globalización es analizada a profundidad, pero dentro de las posibilidades que su reciente aparición como fenómeno económico, político y social permiten. Su origen tiene sus raíces en la revolución del transporte marítimo de los siglos XV y XVI, pero no fue sino hasta los años ochenta que el concepto de globalización apareció por vez primera en la academia de negocios anglosajona. Sus detonantes: la velocidad en los cambios tecnológicos y la aplicación de la electrónica a los procesos de producción y comunicación, que lograron transformaciones importantes entre las relaciones laborales y de poder.

En sus inicios, el concepto de globalización se ha venido utilizando para describir los cambios en las economías nacionales, cada vez más integradas en sistemas sociales abiertos e interdependientes sujetas a los efectos de la libertad de los mercados, las fluctuaciones monetarias y los movimientos especulativos de capital, los ámbitos de la realidad en los que mejor se refleja la globalización son la economía, la innovación tecnológica y el ocio (Revista Atenea, 2000).

La globalización puede verse desde dos perspectivas diferentes. La primera "parte de la idea de Estados soberanos que actúan en forma privilegiada desde el campo político - y militar- y están en creciente interdependencia y coordinación internacional entre ellos". La segunda propone como característica principal una fuerza económica -que "no se identifica con las divisiones territoriales de los Estados"- que rige los procesos globalizadores. Entre sus rasgos principales están los siguientes. La globalización expresa una tendencia convergente en lo político, lo económico y lo cultural, así como la intensificación y alargamiento de las relaciones sociales gracias a la formación de una red que cubre todo el globo. También hay que mencionar su función como destacada legitimadora de la democracia liberal.

La mundialización ha desarrollado la concentración de la producción, el intercambio comercial, las decisiones, el progreso tecnológico y la riqueza en unos cuantos países y en pocos cientos de empresas. Esto trae repercusiones negativas que van desde la creación de "nuevos pobres" y la migración masiva de gente de países en desarrollo, al aumento de la criminalidad y los sentimientos xenofóbicos y discriminatorias. Además la marginalización

de los países y regiones pobres se acentúa debido a la disminución notoria de la inversión extranjera y la transferencia de tecnología.

La globalización en México también ha traído consecuencias en lo económico, lo político, en lo social y en lo cultural. En lo económico, por ejemplo: debido a que ante las nuevas reglas de competencia las empresas se ven llamadas a "buscar formas para aumentar sus ventajas comparativas", las primeras líneas de acción que se han tomado han sido la reducción de los niveles salariales, la modificación de las reglas del mercado laboral, la reducción de las cargas fiscales para los inversionistas y productores, y su aumento para los consumidores. La Reforma al Impuesto sobre la Renta de la administración de Salinas de Gortari iba también encaminada a "reducir en forma sustancial las tasas impositivas a las empresas y a las personas físicas", y para lograr la meta sin perder recursos fue necesario ampliar la base impositiva. "Para ello se introdujeron varios cambios en las formas de registrar y auditar a los contribuyentes, como la modernización y la actualización de las bases de datos; el establecimiento de auditorías a una proporción importante de los contribuyentes (10%), por medio de muestreos aleatorios; la obligación de emitir recibos foliados... además de promoverse la penalización de delitos fiscales, que hasta entonces era prácticamente inexistente.". También obligó la Reforma a las empresas a pagar el 2% del valor de sus activos, medida que perjudicó bastante a la pequeña empresa y generó mucha inconformidad. Pero ha sido la globalización financiera, un fenómeno reciente de la globalización, la que peor ha golpeado a la economía mexicana, debido a que aquella provoca la ampliación de la vulnerabilidad de los países pobres y endeudados "al depender cada vez más de capitales extranjeros volátiles con los que es muy difícil renegociar deudas, en razón de su alto grado de dispersión y fragmentación".

En cuanto a las consecuencias sociales que en México la globalización provoca podemos enumerar en primer lugar el aumento en la migración de la gente de campo que no encuentra oportunidades de trabajo y empleo en sus regiones, así como el incremento de la competencia al interior de la Nación entre regiones rivales y el consecuente debilitamiento de los lazos de solidaridad hacia los espacios del territorio nacional que estén en desventaja. Esto, a su vez, provoca presiones para que el Estado intervenga con "políticas públicas que sean capaces de contrarrestar la expansión de la desigualdad regional, económica y social". La expansión del sector informal, la proliferación de los micros establecimientos industriales, comerciales y de servicios, y la caída de la industria manufacturera frente a los servicios, son otras tres consecuencias notorias que la mundialización provoca en el México social.

Culturalmente la globalización podría ser por el México multicultural sin, modificar su estado actual de marginación económica y social, o repercutir en las comunidades étnicas de dos maneras opuestas, la primera prevé la desintegración o disolución de las diferentes culturas, ya sea por el despojo de sus territorios o por la creciente migración urbana, la segunda pronostica la reintegración al proceso de modernización a partir de la incorporación creativa de la innovación y de un cambio selectivo, económico y cultural, desde la lógica de su propia identidad. En lo político, la globalización repercute

principalmente provocando nuevos cuestionamientos al concepto de soberanía y nuevas y mayores presiones exteriores que modifican radicalmente a los Estados-Nación.

Lo primero que salta a la vista al estar analizando el texto es la cantidad de abusos que el proceso de globalización causa y el inmenso porcentaje de población humana que se está viendo afectada. Más allá de esto, sorprende la absoluta amoralidad que dicho proceso supone y la exquisita lógica natural que fundamenta su existencia. Pareciera como si hubiéramos vuelto a la selva y la razón hubiera quedado en el último de los planos a considerar. "¡La ley del más fuerte!", eso y casi nada más grita el descarnado capitalismo, que a diestra y siniestra liquida a quienes no se adaptan, a quienes no tengan cabida dentro de los fuertes, a quienes no tengan posibilidad de competir. No hay razón para pensar que la polarización que provoque entre ricos y pobres no pueda ser tremendísima; mucha literatura de ciencia-ficción así lo predice, e imagina incluso una gran subcultura marginada, brutalizada, que vive miserias y abusos, por debajo de un mundo increíblemente próspero, moderno y civilizado. El llamado proceso de "desconexión" es inevitable para muchos países y regiones. Es impensable que todos puedan entrar al paraíso capitalista... Pero lo fundamental a considerar es esa característica amoral que tienen los resultados de liberar las economías. ¿Tienen justificación? ¿Qué valor e importancia tienen ahora los lazos de solidaridad entre las partes de un conjunto bastante heterogéneo? ¿Qué influencia pudieran tener las enseñanzas que se desprenden del juego brutal en la esfera inmediata de nuestras relaciones personales? Vaya que la moraleja más obvia es cruel, es egoísta y es indiferente como la naturaleza misma, y vaya que ésta y sus leyes se imponen hasta en los libros de economía y en las políticas más razonadas de los Estados. Y la verdad es que ya no son nuestros Estados tan simples como para poder resolver con la razón intervencionista del gobierno una situación tan compleja como la actual.

La globalización pone a prueba las formas de regulación nacionales y locales, ya que se toman en cuenta la interconexión internacional de las economías regionales y en consecuencia la disminución de la competencia nacional y su control: las regiones, sus políticas y sus agentes se redefinen y quedan sujetos a nuevas obligaciones estructurales. El cambio estructural regional y local es un proceso de sustitución que actualmente ocurre en México, además de ser la reorganización de interrelaciones de producción integrales y sus redes institucionales. Los factores locales son cada vez de mayor importancia en la arquitectura de las organizaciones y en los sistemas productivos mexicanos, en la medida que precisan el juego de la localización en la escala global.

En las regiones de México se han implantado los sistemas locales mediante procesos de localización fundamentados en los recursos de materias primas o mano de obra, los sistemas productivos locales en México se han visto constreñidos a trabajar en la renovación permanente de sus ventajas competitivas y las dinámicas de aptitud señaladas por Ruffieux, 1994 citado en Díaz-Bautista, 2000, definidas como la capacidad de una organización local para crecer su capacidad de creación de recursos y de competencias de

las organizaciones . En los años cincuenta en México, se observó el desarrollo de la industria maquiladora en la frontera norte de México, el modelo sufre cambios importantes hacia un nuevo maquilador, tanto en los espacios tradicionales como en otros territorios del interior de México, para luego tener el auge con modelos de zonas francas productivas, paraísos fiscales y puertos francos, con los múltiples acuerdos de integración regional existentes.

Actualmente los sistemas productivos locales y la especialización productiva en México aportan una estrategia basada en la innovación permanente, mediante una constante adaptación a los cambios en lugar de controlarlos. Los sistemas productivos locales surgen, por lo tanto, en ámbitos específicos mediante condensación en el tiempo de la cultura productiva en la escala local siguiendo los patrones: La concentración de PYMES (pequeñas y medianas empresas) en espacios restringidos ; expansión basadas en economías externas a las empresas; economías internas al distrito, basadas en la experiencia y la calificación profesional ; una intensa división de trabajo entre firmas con redes de relaciones materiales e intangibles (difusión de ideas e información e innovación sobre procesos y productos) , la especialización en alguna rama o sector (productos de elevada elasticidad renta y ciclo corto y mercado segmentado) las coexistencias de relaciones de cooperación informales en las fases de comercialización , fabricación o inversión y desarrollo así como la existencia de un trabajo flexibles pero con tradición laboral. Esta transformación se basa por algunas precondiciones entre las cuales se mencionan al entorno social y cultural; la existencia de un sistema de valores compartido por la comunidad local con normas sociales específicas; una densidad de relaciones familiares y comunitarias, arcaísmo con modernidad, y la seguridad en la familia como el autoconsumo, evidentemente, aquellos sistemas productivos locales con mayor éxito han perdurado en el tiempo, ampliando su ámbito de actuación. En México, se sigue afirmando que el crecimiento está sometido a la centralidad urbana y no en la rural, lo que solo se explica por los intereses de las áreas metropolitanas, o por las políticas económicas y territoriales aun no se han modificado y seguirían operando bajo la premisa de que el desarrollo es igual a la industrialización en grandes plantas y la urbanización en grandes ciudades. Para México , las fuertes inversiones del sector público y el capital exterior han seguido este patrón, pero simultáneamente se ha desarrollado otra realidad local desde los primeros sistemas productivos locales hasta la fase del control local y consolidación de una estructura de manufactura y servicios locales donde artesanos e industriales asumen de forma conjunta los riesgos del mercado, pero complementarían actividades en un proceso autónomo , discontinuo y con medios de producción modestos.

Dentro de la proximidad se tienen los factores obtenidos de la cercanía de los actores, donde destacan tres elementos claves al respecto; el aspecto tecnológico que busca soluciones técnicas y organizacionales, la proximidad que favorece el crecimiento endógeno fundado sobre las externalidades de capital humano; y la proximidad de los

actores favorece la confianza entre ellos. Además que posibilita las relaciones enriquecedoras de complementariedad: entre PYMES, microempresas y un segmento cada vez más amplio del sector informal de empresas, dirigidas en algunos casos desde las grandes corporaciones, se podría decir que los sistemas productivos locales en México forman parte de algunas de las opciones siguientes:

- Una fuerte especialización local en una actividad que puede llegar a suponer una parte significativa de la producción nacional del sector (tamaño crítico).

- La división del trabajo entre un número considerable de PYMES interdependientes que cooperan y compiten (funcionamiento orgánico no polarizado)

- La existencia de una profesionalidad de trabajadores

- Sistemas de información y de formación especializada y compartida (una puesta en común de conocimientos y de saber hacer)

- Una especialización productiva auto sostenida sobre la base de una gran flexibilidad con retroalimentación para trabajadores y empresas (desarrollo endógeno).

La endogeneidad regional se refiere a las decisiones de política, de la propiedad de los activos, de lo científico y de la cultura. En el ámbito de los activos, la proporción de capital controlada interna o externamente es un indicio de la capacidad de la región para generar un desarrollo endógeno y es un requisito para que la descentralización política otra condición necesaria para las articulaciones entre el Estado y la sociedad tenga efecto. El capital local y la descentralización política se basan en el aspecto operativo por el empresario regional en la empresa regional, los dirigentes políticos, el aparato de gobierno, la administración regional y los científicos y técnicos, todo lo cual determina la posibilidad de reinversión del excedente regional con fines de diversificación y sustentabilidad de la economía a largo plazo. Así mismo son fundamentales, en el plano científico, la capacidad interna para generar sus propios impulsos tecnológicos y, en el plano cultural, la conformación de una identidad regional.

Este cambio en la concentración de las actividades productivas, a partir de unos cuantos emplazamientos urbanos y en beneficio de sistemas urbanos mucho más diversificados y especializados, se produce en todo México con una estructura industrial poco consolidada.

En México, el reto que impone el desarrollo de los sistemas productivos locales dentro de la industria manufacturera por medio del apoyo de la micro y pequeños establecimientos se mantiene vigente en tanto no haya una correspondencia entre su alta participación en el empleo y su baja participación en el Producto Interno Bruto (PIB) sectorial, y en tanto no se genere una vía propia para construir un sector integrado al resto de la economía que sea competitivo. Para fortalecer a los sistemas productivos locales se

requiere de la conjugación favorable de condiciones institucionales, económicas y culturales en todos los sectores. Sin embargo Basave, 1998 (citado en Díaz-Bautista 2000) menciona que los 30 grupos empresariales más importantes de México aportan casi un tercio del PIB del país.

El sistema de producción de este tipo de empresas que incluye tecnología, competitividad, calidad total, precios, alianzas con transnacionales y exportaciones, los ha hecho inmunes a las crisis económicas y han propiciado su dominio del mercado sobre los sistemas productivos locales. Su fuerte capitalización les da acceso a instrumentos financieros bursátiles internacionales y de cobertura cambiaria, con lo cual evitan depender del financiamiento bancario local que generalmente es más caro. Este tipo de empresas tienen el suficiente poder para incidir en la formulación de la política económica y son la tercera fuerza exportadora después de la maquiladora y la industria automovilística. Estas empresas no impulsan al resto de la economía por no tener encadenamientos con la pequeña y mediana industria y contribuyen de forma importante al déficit de la balanza comercial.

La competencia laboral es parte central de las organizaciones de aprendizaje para guiar a los actos de aprender de cada uno de sus integrantes. Ese aprender se ha volcado a ejes estratégicos de los sistemas productivos. La calidad es un eje aglutinador de métodos y técnicas (reingeniería, justo en tiempo y mejora continua), alrededor gira el aprendizaje. Aquí el problema ya no es solo como llegar a ella sino como mantenerla. En consecuencia los aprendizajes adquieren su importancia, porque se trata de una revisión de lo que se aprendió así mismo corregirlos y aprender lo nuevo.

La evolución tecnológica ha modificado los gustos y necesidades de los consumidores (productos) en poco tiempo, pero también la forma de satisfacerlos (los sistemas de producción y gestión de la empresa). En consecuencia se puede afirmar que aumento decisivamente el peso de la tecnología, sobre todo a partir de la miniaturización electrónica, la óptica, las comunicaciones satélites, las aleaciones minerales y los nuevos polímeros, en la definición estratégica de la gestión empresarial. Con los modelos de producción anteriores, la innovación tecnológica parecía reservada para sectores y áreas de las empresas muy concretas. En la globalización su influencia se detecta en todos los ámbitos de la actividad del sistema productivo. El impacto de la globalización nos coloca como psicólogos organizacionales en la reflexión de las necesidades de los sistemas productivos locales para el diseño de sus estrategias que incluyen el saber y aprender que contribuyen a la construcción de conocimientos básicos para el funcionamiento de la empresa y su entorno. (Díaz-Bautista 2000).

3.2 Importancia de la Globalización en México.

Actualmente se habla de globalización para explicar que el mundo se está produciendo una integración a gran escala; se están integrando los conocimientos, la

información, las prácticas económicas, comerciales y también problemas como la contaminación del medio ambiente y la migración ilegal de seres humanos. La globalización es un proceso que está “juntando” algunas partes que pertenecían aisladas y están haciendo necesario entender al mundo como un todo y no como partes separadas.

En el terreno de la economía, la globalización es un proceso mediante el cual nuestro país y muchos otros países se integran progresivamente a un modelo de producción mundial; dicho de otro modo, las economías nacionales se integran a la economía internacional. Una de las consecuencias de la globalización económica es que la forma en que evolucione la economía de cada país depende más de los mercados internacionales y en menor medida de las decisiones de cada gobierno o de las necesidades de sus gobernados. La globalización que vivimos actualmente no es un fenómeno repentino, ni es el producto del acontecimiento. En realidad, el mundo empezó a “acercarse” hace miles de años, cuando los grupos humanos se trasladaron de un lugar a otro, más reciente hace 500 años, la conquista del continente y el intercambio entre culturas diferentes, desde entonces las diversas partes del mundo no han cesado de relacionarse unas con otras.

Fue el desarrollo científico-técnico de los transportes y de las comunicaciones lo que hizo posible integrar a muchos lugares del mundo y trasladar todo tipo de materias primas y productos de un sitio a otro. Fue la posibilidad de darle la vuelta al mundo en escasos minutos o segundos lo que verdaderamente lo globalizó. El desarrollo económico de una nación tiene alguna relación con el desarrollo de sus medios de comunicación. La globalización, que ha acentuado la diferencia entre los países pobres y ricos, ahora también mostrara las diferencias entre países “rápidos” y “lentos”, por los adelantos que posean en tecnologías de comunicación.

La globalización económica ha generado una nueva división internacional del trabajo. Muchas mercancías modernas son producidas entre dos o más países; hoy no es fácil reconocer si un aparato es alemán, japonés o estadounidense, porque es común que sus partes se produzcan en ciertos lugares, que se ensamble o se arme en otros y que se venda en todo el mundo.

Las empresas globalizadas producen e intercambian en lugares donde es más barato el costo de producción o se obtienen ventajas especiales, intercambian en lugares donde es más barato el costo de producción se obtienen ventajas especiales, independientemente de los efectos que la produzca en el crecimiento de las economías nacionales donde deciden instalarse. De este modo invierten su dinero como más les convenga, ya sea en países ricos o en los llamados “países fiscales”, lugares en donde los bajos impuestos les permiten operar con mejores condiciones y ganancias.

El tiempo ha pasado y siempre han surgido intercambios de conocimientos, tendencia a la diversidad cultural y al triunfo de un cosmopolitismo que va más allá de los

propios estados, estos antecedentes de globalización son aspecto económico, político y social que fueron analizados por grandes economistas algo muy importante que apporto Thomas Robert Malthus (citado en Mertens,1996) con su teoría de la población en su libro Ensayo sobre el principio de la población (1798)- el poder de la población para reproducirse y crecer es indefinidamente mayor que el de la tierra para producir.

-la lucha entre la capacidad humana se reproducción y la producción de alimentos será permanente. Habrá un permanente desequilibrio. Thomas Robert Malthus, 1798, Mertens,1996.

En México surge un Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006; la Subsecretaria de Educación en Investigación Tecnológicas tiene la responsabilidad de contribuir a orientar e impulsar el desarrollo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (SNET) de acuerdo con las atribuciones que definen el ámbito de su competencia. La educación tecnológica ocupa un lugar estratégico en la transformación social. Por sus relaciones con la innovación de los sistemas socio técnicos de producción y servicios, de la generación y distribución de los bienes materiales y culturales indispensables para el desarrollo de las comunidades y naciones.

El desarrollo de la educación tecnológica en el mundo contemporáneo, guarda estrecha relación con la aplicación progresiva de los conocimientos científicos a la vida social, que se despliega, sobre todo, a partir de la producción mecanizada y evoluciona hasta alcanzar las formas sistemáticas. De acuerdo a este programa el Sistema Nacional de Educación e Investigación Tecnológicas están integrado y es flexible, es dinámico y esta diversificado en sus distintos niveles y modalidades, ha alcanzado los estándares internacionales de cobertura y calidad; por los que contribuye al desarrollo sustentable de las regiones, a la fortaleza de la soberanía nacional y destacado lugar de México en el ámbito internacional.

La educación Tecnológica tiene diferentes organismos, la Dirección General de Educación Secundaria Técnica, Centros de Formación para el Trabajo, de tecnología Agropecuaria, de educación tecnológica Industrial; Organismos descentralizados para la Capacitación para el Trabajo, Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el trabajo Industrial (ICATI), el organismo principal de estudio de este trabajo; las Escuelas Medio Superior Tecnológicas y las Escuelas Superiores e Investigación Tecnológicas.

El termino Capital Humano apareció por primera vez en “Investment in Human Capital”, un artículo del Premio Nobel en Economía Theodore William Schutz publicado en 1961. Propuso que el conocimiento de la producción agrícola estadounidense no podía ser explicado por el aumento de insumos convencionales sino más bien por dos insumos muy poco tomados en cuenta; la mejora de la calidad de mano de obra y un aumento constante el nivel tecnológico. La clave del crecimiento, estaba en adquirir y utilizar

efectivamente algunos factores de producción modernos, factores que habían sido escondidos en las teorías económicas convencionales bajo la noción de cambio tecnológico.

La globalización de los peligros y los retos demanda políticas internas que van más allá de temas nacionales, un número importante de problemas comunes para sociedades con regímenes políticos diferentes. Estas áreas de intereses comunes que rebasaba las fronteras y objetivos nacional particulares existía alrededor de temas como la energía, comercio, la inflación, los temas monetarios, el agotamiento de los recursos renovables y no renovables, la sobrepoblación y la carrera armamentista, estos temas constituían las varias facetas en que se presenta la interdependencia, la misma que al afectar a todos los países, creaba la posibilidad de crecimiento, esto presenta un análisis de las principales tendencias en el mundo destacando cinco áreas de preocupación global; aumento acelerado de la industrialización, crecimiento poblacional, desnutrición extendida en los países en desarrollo, agotamiento de los recursos no renovables en el planeta y deterioro ambiental Danenport,2000.

3.3 Teoría del Capital Humano.

Con los antecedentes de Shutz, Crawford y Becker,1985 coinciden en que el capital humano comprende habilidades, experiencias y conocimientos, tomando en cuenta estos elementos, aparece un nuevo modelo perfeccionando la definición de capital humano, fraccionándolo en elementos: capacidad, comportamiento y esfuerzo; junto con un cuarto elemento el tiempo.

SUMAR Y MULTIPLICAR PARA EFECTUAR UNA INVERSION DE CAPITAL HUMANO.

Habilidad

Conocimiento + comportamiento X esfuerzo X tiempo

Destreza

Talento

Habilidad significa pericia en una serie de actividades o formas de trabajo y consta de tres subcomponentes:

Conocimientos, dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar un puesto. El conocimiento es más amplio que la habilidad; representa el contexto intelectual y cognitivo de una persona.

Habilidad, familiaridad con los medios y los métodos para realizar una determinada tarea. Las habilidades pueden abarcar desde la fuerza y la habilidad físicas a un aprendizaje especializado; la idea común es especificidad.

Talento, facultad innata para realizar una tarea específica.

Considerando las fuentes de cada aspecto de **La Habilidad** se combina con el conocimiento y el talento (y a veces con el comportamiento) y es a menudo específica de un determinado trabajo o serie de tareas.

El comportamiento significa medios observables de actuar que contribuye a la realización de una tarea. Los comportamientos combinan respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulo situacionales. Las formas en que nos comportamos manifiestan nuestros valores, ética, creencias y reacciones ante el mundo en que vivimos. Cuando un individuo revela confianza en sí mismo, forma un equipo con sus semejantes o denota una inclinación a actuar, exhibe una conducta importante para la organización.

Esfuerzo es la aplicación de unos recursos mental y físico a un determinado fin. El esfuerzo promueve la habilidad, el conocimiento y el talento y encauza la conducta hacia el logro de una inversión de capital humano.

Tiempo, se entiende como un elemento cronológico de la inversión de capital humano; horas al día, años de una carrera profesional o cualquier unidad intermedia. Los economistas excluyen el tiempo de la definición de capital humano, sin embargo, el tiempo es el recurso fundamental bajo el control del individuo.

LA ECUACION DEL CAPITAL HUMANO, como se describe se integra en la relación aditiva y multiplicativa:

INVERSION TOTAL DEL CAPITAL HUMANO= (habilidad + comportamiento)
X ESFUERZO X TIEMPO.

Porque multiplicativa? Porque la multiplicación significa que el incremento de un elemento puede elevar espectacularmente el volumen invertido. De igual manera, un nivel alto de un factor consigue compensar el nivel bajo del otro, la clave del asunto, como se sugiere la formula, es el esfuerzo. Danenport, 2000

Se debe de tomar en cuenta la teoría del capital humano, consiste en la idea de que las personas sufragan gastos por sí mismas; no para satisfacer placeres momentáneos sino por el afán de recibir compensaciones futuras. Cuando se hace énfasis en la salud, educación, búsqueda de trabajo, recuperación de información, migración y capacitación en servicio, puede ser visto como inversión más que como gasto o consumo. El capital humano en el campo de la educación, la demanda de educación secundaria y de educación

superior responde tanto a las variaciones de los ingresos diferenciales asociados con los años de escolaridad adicional. Mark Blaug, 1992 citado en Danenport, 2000.

Por lo que es importante la función del psicólogo en este sentido en los sistemas de la calidad como inversión y sobre todo en la habilidad, información y competencia de producir un mejor servicio, en el siguiente capítulo mencionare más ampliamente el termino de calidad así como su contribución del Psicólogo en los sistemas de normas de calidad, en las organizaciones, las certificaciones en la industria y la influencia de la globalización en el mundo actual.

4. El Psicólogo en las normas de Calidad.

La importancia de la participación del Psicólogo en las normas de calidad y de las organizaciones da como resultado una equivalencia en las líneas de desarrollo humano para participar íntegramente en los factores que influyen y determinan la conducta de los individuos. Para llevar a cabo un desempeño exitoso es necesario que el psicólogo posea las habilidades necesarias para poder competir a nivel global, estas competencias sirven para destacarse en cualquier trabajo para así identificar las aptitudes que nos conviene desarrollar, por medio de estas competencias el psicólogo no solo relaciona la teoría de la gestión, sino también brinda los soportes teóricos y metodológicos mismos que, a partir de los resultados obtenidos en la práctica, propicia que estas teorías se puedan retroalimentar y perfeccionar.

Como se ha mencionado, los Psicólogos que laboran en una organización son un medio de desarrollo humano, de bienestar y crecimiento para lograr que una empresa sea cada vez más competente dentro del mercado. El Psicólogo Organizacional tiene la información, habilidad y la competencia para analizar conductas y modificarlas, obteniendo así un ambiente laboral favorable y una calidad total en la productividad. Es por eso que el Psicólogo juega un papel primordial dentro de la norma de certificaciones en los diferentes ambientes en donde se le requiera tal y como lo es la norma ISO 9000; pues esta necesita de un trabajo en equipo riguroso, armonioso y competitivo, que debe ser integrado por un conjunto de individuos que comparten necesidades e intereses, los cuales no solo no deben obstaculizar las actividades sino contribuir adecuadamente con las tareas.

De esta manera, el grupo debe reunirse periódica y voluntariamente con el propósito de detectar, analizar y solucionar problemas que se generan al realizar actividades dentro de la empresa, promoviendo el autodesarrollo y el desarrollo mutuo de los trabajadores fomentando la participación activa.

Este grupo debe estar coordinado por un supervisor, quien es el encargado directo de verificar las labores, y el profesional indicado para esto, es precisamente el Psicólogo en su papel de capacitador o instructor, el cual se encarga de reclutar, organizar y asesorar a los representantes de las áreas de trabajo, por medio de la capacitación y la retroalimentación. En primer lugar establece los objetivos de calidad para la empresa, es el encargado de reportar directamente al consultor y director de la planta, tiene la formación para asegurar que los objetivos y requerimientos de calidad establecidos sean entendidos, aplicados y mantenidos a través de toda la organización. El Psicólogo es el representante para administrar el sistema de calidad y tiene el pleno respaldo del consultor, además de los miembros del comité directivo para ejecutar las acciones que considere necesarias para cumplir con dicha responsabilidad. El psicólogo organiza las revisiones gerenciales, para

evaluar el desempeño del negocio (empresa, calidad-productividad) y asegura la adecuación del sistema de calidad, esto es, coordinar y establecer las reuniones mensuales para revisar los resultados del proceso de mejora continua.

Por otro lado, forma, coordina y supervisa un comité de calidad, el cual revisa semanalmente el plan ISO 9000. Establece la política de calidad, la difunde por toda la empresa, asegurando que sea entendida al igual que mantenida.

Desarrolla descripciones de puestos de cada área de trabajo, describe los procedimientos y planes de trabajo, al igual que los controla, para darlos a conocer en todas las áreas que conforman la empresa, estableciendo listas de procedimientos controlados. Desarrolla también matrices de desempeño para definir los recursos necesarios para la capacitación en todas las áreas de trabajo. Efectúa auditorías internas, elabora el Manual de Calidad, estos son algunos de los grandes rasgos de las labores que desempeña el Psicólogo dentro del aseguramiento de la calidad y productividad, Jackson y Ashton, 1996

Aquí cabe señalar que la instauración y el funcionamiento del equipo de calidad, implica capacitar formal y adecuadamente a los diferentes empleados, dado que en este contexto, los participantes de una área tienen que conocer a fondo sus funciones primordiales dentro de cada reunión, aprendiendo técnicas de solución de problemas, de liderazgo y asesoría para realizar su labor con éxito. Se considera un buen programa de capacitación el que se brinda a los participantes con una buena descripción detallada de las funciones que se deberán de desempeñar dentro de un sistema de calidad, así como la información suficiente sobre las técnicas que se emplean para cumplir con dicho compromiso, por tal motivo se considera que el psicólogo es la persona indicada para llevar acabo de manera eficaz su desempeño en estas funciones ya que cuenta con el entrenamiento, información y habilidades que adquirió para desarrollar dichas actividades.

Como se puede ver, el Psicólogo dentro de la norma de calidad realiza una ardua labor con mucha responsabilidad y delicadeza, pues su participación no se encuentra limitada, por el contrario, es un agente que debe de conocer a detalle cada uno de los pasos que se llevan a cabo para establecer la calidad total, además de conocer los objetivos, límites, alcances y la veracidad de cada área de la empresa en su totalidad, es por eso que hablar de calidad es muy importante para la función del psicólogo en las organizaciones, por lo que a continuación se mencionara más ampliamente esta definición para entender este término.

4.1 Definición de Calidad.

En estos tiempos en nuestro país es una innovación hablar de la calidad en el contexto de la globalización causada por el comercio. La calidad tiene como propósito fundamental inducir a las empresas u organizaciones a la identificación de los criterios más comunes de este rubro en la sociedad mexicana: ISO 9000, Quality System y Competencia

Laboral. Esta certificación se creó para evaluar los sistemas de calidad de un bien o servicio, y en el cual, la función primordial del psicólogo en este tema es fundamental para su desempeño dentro de la norma de calidad.

Existen un sin número de definiciones de calidad, por lo que cada persona percibe la calidad en distintas dimensiones. Para algunas personas la calidad es un sinónimo de “excelencia”, otros consideran a la calidad como la satisfacción del consumidor, otros más como algo bueno de productos o servicios. Para otros es cumplir con los requisitos, etc.

La calidad nos remite a las características técnicas que reúnen un material, producto, sistema, servicio o práctica. Las características técnicas existentes a nivel empresarial, sectorial, nacional, regional e internacional, se manifiestan a través de normas. Las normas son documentos elaborados por consenso entre fabricantes, el gobierno, los clientes, los centros de investigación y las asociaciones de profesionales. Las normas son aprobadas por organismos reconocidos a nivel nacional o internacional, que las establecen de forma voluntaria u obligatoria, como reglas que proporcionan directrices o características para ciertas actividades, orientadas a la producción, distribución, servicio y mantenimiento de equipos.

La organización internacional “ISO”, estableció una definición de calidad: “conjunto de cualidades, propiedades y características que forman parte de un producto o servicio” (norma ISO 8402, Vocabulario de ISO 9000, Versión 2004.) Las cualidades, propiedades y características forman parte del diseño de un producto o servicio. El diseño se elaboró, con base o sustento en un estudio de mercado, pensando en la satisfacción del cliente, la definición anterior, se aplica a cualquier producto o servicio, es por eso que se menciona como suma importancia la calidad en las organizaciones y tiene gran auge para el psicólogo estar a la vanguardia en la época actual en donde México está dentro de la globalización.

4.2 Importancia de Calidad.

La importancia de la calidad se percibe, a través de sus actitudes en el trabajo y sus valores; cuando el Psicólogo se incorpora a una organización, la calidad se percibe en la forma en que la alta dirección a través de su liderazgo los organizan para realizar un producto o servicio (Peralta, 2002). Cuando hablamos de calidad, es hablar de uno mismo, por que empieza conmigo, desde el ser y existir del individuo. En el área de la filosofía, cuando el ser se encuentra en la búsqueda de muchas respuestas a preguntas tan simples pero complicadas de responder, la calidad de vida que queremos para nosotros mismos esta en nosotros mismos. La voluntad de hacer las cosas como uno quiere, nos introduce en un paradigma del deseo, para lograr algo, se tiene que conocer que es lo que motiva a cambiar, y lograr así el estilo de vida.

Es básico rescatar el término de calidad en la perspectiva ideológica la comprensión de quien somos, que queremos y a donde vamos, la vida de una persona es similar a una competencia, nuestra marca de salir se inicia desde el momento en que nacemos, pero nuestra meta final depende de lo que deseamos lograr en ella.

La vida es semejante a un círculo, compuesto por diversas áreas o dimensiones : estado físico y su salud, su alcance educativo o de actualización personal, su estado financiero y sus perspectivas económicas, el desarrollo familiar y del hogar, sus pretensiones éticas, nuestros valores espirituales y/o religiosos y el ambiente socio cultural.

La filosofía y el sistema se sustentan en un liderazgo propositivo de la alta dirección y en una planeación táctica, estratégica y operacional que permita incluir los procesos, procedimientos, funciones y responsabilidades de las personas involucradas. De tal manera que la calidad va de la mano en las certificaciones dentro de la industria para llevar a cabo los resultados esperados en México y no seguir en ese rezago económico que ha estado en estas últimas décadas, es importante resaltar las funciones de los ISOS dentro de las normas de calidad internacional en el área empresarial, a continuación se menciona los objetivos y estándares de referencia que se mencionan con anterioridad.

4.3 La Calidad y los ISOS. (Organización Internacional para la Estandarización)

Desde hace años, los ISOS existen en el ámbito empresarial, mismos que hacen referencia a la calidad tomando como definición de calidad: al conjunto de características que se puede apreciar en un objeto y que nos sirve para determinar hasta qué grado un producto es útil al cliente y responde a sus expectativas de precio, duración, presentación y facilidad de usar; la adecuación a determinadas especificaciones o estándares tomados como referencia: como la define ISO 9000, la fabricación o producción de un bien o servicio que está de acuerdo con las expectativas del usuario o consumidor (aprovechar todos los recursos).

Las herramientas y las técnicas de la calidad se orienta en dos direcciones: calidad y productividad. La medición del desempeño del trabajo en cada proceso de trabajo se ha manifestado en ambas tendencias.

De acuerdo con la definición de ISO, calidad es el conjunto de características y propiedades de un bien o servicio que le dan aptitud para satisfacer una necesidad expresa o implícita. www.calmecac.com.mx.

En esta era de globalización nos encontramos con el ISO que se define en el siguiente punto. Deming, citado en Peralta, 2002 enseñó en Japón después de la segunda guerra mundial, un lenguaje común para la medición de la calidad y productividad, a través

de la ESTADISTICA, esta disciplina matemática, busca la sistematización y mejora de los procesos de trabajo en todos los niveles de cualquier organización.

La calidad se vive dentro de una organización, empresa, negocio o taller, al establecer un proceso de cambio generado por un sistema, la calidad la hacemos todos, la calidad se refleja en la honestidad, disciplina, motivación, perseverancia y entusiasmo.

El ISO es una organización privada con sede en Ginebra, Suiza; esta se ha abocado desde su fundación, hace poco más de 50 años, a desarrollar un lenguaje administrativo común en el mundo, sus siglas en inglés ISO (Organización Internacional para la Estandarización). La integran más de 120 países, entre ellos México, con el propósito de emitir normas y/o estándares internacionales, desarrollando un lenguaje técnico que brindan igualdad de oportunidades técnicas y comerciales a todos los productores, en un escenario económico globalizado.

La misión de ISO es hacer normas, a la fecha ha emitido más de 10,000 normas técnicas de productos y sistemas, entre las que destacan las normas de administración para el Aseguramiento de la Calidad ISO/9000, mismas que se sitúan en el mundo como una herramienta administrativa de control para asegurar y mejorar sistemática y científicamente la calidad. La ISO ha emitido reglas claras y precisas para que en cada uno de los países miembros exista un acreditador que reconozca y promueva por lo menos un certificador nacional, que debe acreditarse para desempeñar su función certificadora bajo las reglas de ISO.

Una condición para que la calidad sea posible es que debe ser expresada: es decir, debe ser objetiva y cuantitativa. En términos prácticos: identificar la satisfacción del cliente y entre mejor identificadas se tenga el proveedor proporcionara un mejor servicio y de mejor calidad. Por ello, no es correcto creer que la mercancía cara sea la mejor. Esa idea lleva a errores de planeación estratégica, que les ha quitado competitividad a las empresas, de acuerdo con el Presidente de Calidad Mexicana de Certificación.

En 1977 la ISO integro un Comité Técnico de Calidad (el TCQ 176) con la finalidad de estandarizar el nivel de calidad. Su trabajo consistió en reunir delegados de los organismos responsables de las normas de los diferentes países que estuvieran en proceso de desarrollar un trabajo similar en el ámbito nacional. En 1978 se publica la ISO 9000 en donde varios países tuvieron la oportunidad de alinear sus propias normas internacionales sobre aseguramiento de calidad, todo esto como respuesta al esparcimiento de mercados libres, en los que se tiene que garantizar por lo menos el intercambio de productos similares, evitar monopolios, abrir nuevas oportunidades, crear parámetros para el establecimientos de precios, entre otros. Además que proporciona los medios para establecer un sistema de calidad efectivo, enfocado a proporcionar al cliente productos o

servicios que satisfagan sus requisitos completa y sistemáticamente, Jackson y Ashton, 1996.

De tal manera, el ISO 9000 plantea ocho principios, considerando al cliente como el principal elemento, continuamos con la dirección como el organismo principal, su equipo de trabajo, para lograr un proceso, todos ellos relacionados con el sistema de calidad y así mismo lograr una mejora continua.

PRINCIPIO 1. EL CLIENTE.

Toda organización depende de sus clientes y del trabajo con ellos dependerán sus ventas e impacto en el mercado. Por tal motivo, la ISO 9000, coloca un énfasis especial en las necesidades futuras de los clientes y en los requisitos que exigen los clientes de cualquier organización para que esta se esfuerce en exceder las expectativas de ellos. Por lo que el Psicólogo en las Organizaciones debe de conocer, y manejar las necesidades y expectativas de la empresa y clientes.

PRINCIPIO 2. LA DIRECCION.

La dirección de toda organización es la responsable del inicio de la calidad y de su manutención. Para lograr lo anterior, la dirección de la organización debe crear y mantener un ambiente interno que permita la realización de sus objetivos. Todos los integrantes de la empresa deberán estar entrenados y motivados hacia las metas, entender los problemas de cada área o proceso en donde el personal ejecuta sus actividades diarias.

PRINCIPIO 3. LAS PERSONAS.

Todas las organizaciones están formadas por personas y son ellas las que generan el conocimiento y desarrollan sus capacidades y actitudes que la alta dirección de la organización debe utilizar para convertirlas en ventajas. La organización debe dar cabida a la innovación y creatividad en sus empleados, que les permitan conseguir sus objetivos de servicio o producción. Las personas son las responsables de su puesto y las actividades que realizan contribuyen a la mejora continua, a la participación y a la motivación de todos aquellos que les rodea.

PRINCIPIO 4. ACERCAMIENTO AL PROCESO

Los resultados deseados se pueden alcanzar más fácilmente cuando las actividades y los recursos relacionados se manejan como un proceso, lo anterior generara costos más bajos y resultados constantes con prioridad en la mejora. La ISO 1400, invita a realizar un sistema de gestión ambiental de forma coordinada con ISO 9000. La norma 14000, le permitirá a la alta dirección plantear oportunidades y riesgos en el mercado, con estricto apego a normas y leyes ambientales, así como la inversión en el control ambiental ponderando impactos en productos y procesos, a través de nueve tecnologías.

PRINCIPIO 5. ACERCAMIENTO AL SISTEMA

Identificar y comprender los procesos relacionados con el sistema de calidad, esto contribuirá seguramente en la eficiencia de la organización, lo anterior permitirá integrar y alinear los procesos para alcanzar los resultados deseados. Concentrarse en la capacidad y esfuerzo requerido por cada uno de los procesos dominantes en la organización. Proporcionar confianza a todos los elementos del sistema de calidad.

PRINCIPIO 6. MEJORA CONTINUA

Esta actividad, debe ser un objetivo permanente de la organización, que permitirá un mejor funcionamiento y mayor flexibilidad para reaccionar ante las oportunidades del entorno. Establecimiento de metas y medidas para la mejora continua.

PRINCIPIO 7. ACERCAMIENTO EFECTIVO A LA TOMA DE DECISIONES.

Las decisiones eficaces se sustentan en datos e información necesaria y precisa. Lo que permitirá a la organización repasar, desafiar y cambiar opiniones, decisiones y asegurarse de que todos los datos y la información sean suficientes, exactos y confiables, capturar y mostrar datos accesibles a los que se necesitan, analizar datos e información y emprender acciones sustentadas en el análisis efectivo

PRINCIPIO 8. BENEFICIOS MUTUOS CON EL PROVEEDOR

Cualquier organización es interdependiente de sus proveedores y debe establecer lazos de beneficio mutuo para incrementar su valor. Una comunicación clara y abierta, permitirá proponer una respuesta rápida al mercado o a las expectativas cambiantes de los clientes o consumidores, optimizando costos y recursos. www.iso.ch

Además es importante resaltar algunos puntos que se deben considerar como principal motor para el psicólogo y la función que tiene al aplicar estos conocimientos en la normatividad de programas en el sistema de calidad como es el ISO 9000, la principal diferencia en el marco conceptual de la gestión del sistema de calidad en la versión 2000 comparada con la versión anterior de 1994, es la introducción del concepto de gestión por procesos interrelacionados. En vez de normar y asegurar la calidad bajo una conceptualización estática, como ocurriría en la versión de 1994, en la nueva versión se propone complementarla con una visión integral y dinámica de mejora continua, orientada a la satisfacción del cliente.

El modelo del sistema de calidad consiste en 8 principios que se dejan agrupar en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad y que se deben normar en la organización mismos que a saber son: 1) Responsabilidad de la Gestión; 2) Gestión de los Recursos; 3) Realización del Producto o servicio; 4) Medición, Análisis y mejora.

En todo sistema debe contemplarse el paso de evaluación para conocer la funcionalidad del mismo. En el sistema de calidad se realizan auditorías internas que se integran dentro del mismo rango de calidad como mecanismos cotidianos y recurrentes de retroalimentación existe una norma ISO sobre la auditoría (ISO 10001) que es la fuente de información para llevar a cabo auditorías de calidad, es recomendable que las auditorías se lleven de una manera planificada y formal por el equipo de trabajo o por un auditor externo, el propósito de estas es determinar si el sistema gerencial de calidad está funcionando. Tanto la dirección como las gerencias, el asesor y el coordinador continúan discutiendo brevemente el plan de auditoría, la ejecución, el reporte de los hallazgos y su seguimiento y la subsecuente revisión y evaluación del sistema.

Para su adopción existen dos elementos fundamentales; uno de ellos es la aceptación de su filosofía y su instalación como norma; el otro, es el obtener la aceptación de la certificación de un tercero que permita a la organización demostrar su estatus a compradores y prospectos, Rosales, 2000.

La familia de normas que comprende todo el sistema de calidad basado en la norma ISO 9000 es la siguiente:

-ISO 8402. Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario. Esta clasificación define los términos utilizados en toda la serie con el fin de que exista una mutua comprensión en las comunicaciones internacionales. Los términos que se describen son: por citar algunos: calidad, políticas, dirección, aseguramiento, control, sistemas, plan, auditoría, etc.

-ISO 9000-1. Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, directrices para selección y uso.

-ISO 9001. Sistema de calidad, modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.

Una nota dentro de esta norma dice que el término “producto” incluye “servicio” “hardware”, “materiales procesados” y “Software” o una combinación de los mismos. Uno de los elementos es el concepto de la revisión del contrato, esto cubre tanto la definición como la documentación necesaria para la elaboración de la habilidad del proveedor para cumplir con los requerimientos contractuales.

Otro elemento es el control del diseño, desde la planeación, asignación de actividades, organización de las “interfaces”, las entradas y salidas del diseño hasta su verificación. También cubre cambios de diseño, aprobación y emisión de documentos y control de cambios y modificaciones de los documentos, incluye inspección, medición, calibración de aquellos equipos que lo requieran, así como manejo, almacenamiento, empaque y entrega, registros de calidad, auditorías y capacitación.

-ISO 9002. Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio.

Esta es la norma más común para fabricantes y se aplica cuando ya hay un diseño o especificaciones establecidas, las cuales constituyen los requerimientos especificados del producto. En esta norma es similar a la ISO 9001. También puede aplicarse a los servicios de “software” y “material procesado”

-ISO 9003. Sistema de Calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad se refieren a la inspección y pruebas finales.

Si la empresa se encuentra en una situación en la que se tiene que demostrar su habilidad para efectuar satisfactoriamente inspecciones y pruebas, aparte de los acostumbrados requerimientos de políticas y estructura organizacional, lo necesario será la adopción de este sistema, ya que incluye el control de documentos, identificación y mercado de productos, control de productos que no pase las pruebas especificadas, un sistema de manejo y almacenamiento, técnicas estadísticas cuando sea apropiado y capacitación.

-ISO 9004-2. Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad parte 2. Directrices para servicios

-ISO 9004-4. Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad parte 4. Directrices para el mejoramiento de la calidad.

-ISO 9004. Gestión de calidad y elementos del sistema de calidad.

Esta norma contiene las políticas, responsabilidad organizacional, autoridad, recursos, procedimientos operacionales y documentación. El manual de Calidad se especifica como documento típico demostrando el sistema. Su propósito primario consiste en “brindar una descripción adecuada del sistema de calidad mientras sirve como referencia permanente en la implementación y mantenimiento de dicho sistema”. También especifican planes de calidad y auditorías, y un sistema para el mejoramiento de la calidad.

Esta última versión de la norma contiene una gran cantidad de información sobre las demandas en la etapa del diseño, que pueden ser de gran ayuda a las empresas que implementaran la ISO 9000. También contiene información útil sobre lo que se demanda en la procuración y en los principales pasos de la producción y prueba.

-ISO 10011-1. Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 1: Auditorías.

-ISO 10011-2. Directrices para auditar sistemas de calidad. Parte 2, Administración de programas de auditorías.

-ISO 10011-3: Directrices para auditar sistemas de calidad para auditores de sistemas de calidad.

Actualmente las empresas no se certifican sobre una sola norma, se certifican por ISO 9001 las dedicadas al diseño, desarrollo y producción del producto o servicio; por ISO 9002 las que solo producen productos o servicios, y por ISO 9003 las empresas que hacen pruebas finales en productos o servicios, o que se dedican a la distribución. Un concepto muy importante en estas normas es el requerimiento de mejora continua, la cual requiere que las organizaciones demuestren que la calidad de sus productos o servicios es mejorada día a día; solicitando para esto, que la empresa emplee la cultura de la medición y establezca metodologías para la mejora continua. Además de que se hace hincapié en el desarrollo de los sistemas de información para lograr el mejoramiento continuo. La organización definirá y mantendrá información actualizada, que sea necesaria para lograr la calidad del producto o servicio. Los procedimientos para administrar el sistema de información consideran el acceso y la protección de la misma para asegurar su credibilidad y disponibilidad. Esta información deberá servir para determinar la satisfacción del cliente y el desempeño de la organización. De tal manera que la función del Psicólogo es importante en todas estas normas para su evaluación, ya que el psicólogo es la persona que tiene la información, habilidad y competencia para evaluar, modificar el comportamiento, su forma de pensar en beneficio de la empresa en función de la calidad y, por medio de estas normas implementadas en las organizaciones, incrementar la calidad o servicio de alguna empresa que lo solicite, de tal manera que el psicólogo al estar dentro de una competitividad en el área industrial deberá de desempeñar mejor sus conocimientos, habilidades, destrezas, etc. que adquirió en su formación como psicólogo y así entrar en el contexto laboral de las competencias. Jackson y Ashton, 1996.

4.4 Competencia Laboral.

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado la establece como una “capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada”. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una habilidad real y demostrada. Y a partir de estas competencias el individuo puede lograr la satisfacción de su trabajo con calidad y como consecuencia mejor día a día su desarrollo de vida en un mundo globalizado.

A continuación observaremos dos definiciones sobre Competencia Laboral una comparación de sistema de México y España. Nos damos cuenta el mundo global es unir continentes.

CONOCER (México) (la normatividad y certificación de competencia laboral: medio para incrementar la productividad de las empresas) la habilidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.

INEM (España) (metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional) Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las habilidades que permiten de una ocupación, un desempeño eficiente respecto a los niveles requeridos en el empleo, es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y el saber-hacer; el concepto de competencia engloba no solo las habilidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc. , considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación.

El diagnóstico efectuado a la capacitación, aunado con la clara visión de los cambios que se registran en el entorno a nivel de las relaciones económicas y en el mercado de trabajo, propició el diseño y formulación del proyecto de Modernización de la Educación Tecnológica y la Capacitación. Para su ejecución el Gobierno de México instaló el Consejo de Normatividad y Certificación de Competencia Laboral, el 2 de Agosto de 1995.

La necesidad de modernizar y reformar el sistema de formación y capacitación surge gracias a que:

1.-Se está dando un cambio muy importante en la economía mundial; caracterizado por el tránsito desde una economía dominada por la oferta a una economía basada en la demanda. 2.-Las transformaciones del mercado exigen a las empresas adoptar modelos de producción flexible que, a su vez, requieren esquemas de organización flexible y abierta que se basan en redes y equipos de trabajo, ya no en la concepción atomística y aislada del puesto de trabajo. Se considera la transformación en el contenido de los puestos de trabajo. En un modelo de producción flexible, el individuo debe ser capaz de incorporar y aportar, cada vez más, sus conocimientos al proceso de producción y de participar en el análisis y solución de los problemas que obstaculizan el aumento de la calidad y la productividad dentro de la empresa.

El diagnóstico de la capacitación en México, por esos días, se caracterizaba por: Enfoque de la capacitación dominado por la oferta. Los programas son diseñados, aplicados y evaluados desde la academia o desde las áreas de recursos humanos de las empresas por los Psicólogos.

La incompatibilidad entre la organización de los servicios de capacitación organizados por especialidades y, en algunos casos, hasta por puestos de trabajo y las

demandas actuales de la población y la planta productiva. En el mundo del trabajo es cada vez más frecuente el cambio de perfiles ocupacionales.

El movimiento hacia la adopción del enfoque de competencia laboral se ha relacionado con los cambios que, en diferentes ámbitos, se registran actualmente a nivel global, Mertens, 1996, asocio las competencias con la estrategia para generar ventajas competitivas, la estrategia de productividad y la gestión de recursos humanos. Para este autor es indudable que el surgimiento del enfoque de competencia está relacionado con las transformaciones productivas ocurridas a partir de la década de los ochentas. La mayor exposición a la competencia mundial y la presión por el mejoramiento de la calidad y la reducción de costos fueron estrategias que rápidamente se difundieron desde Japón hacia el Occidente.

Rápidamente las empresas han entendido la necesidad de prevalecer en el mercado generando ventajas competitivas; para Mertens, 1996 el problema puede sintetizarse en la siguiente interrogante ¿Cómo pueden diferenciarse las empresas en un mercado tendiente a globalizarse y que facilita la difusión rápida y masiva de mejores prácticas organizativas e innovaciones tecnológicas?

Se ha documentado ya en líneas anteriores, como las estrategias empresariales hacia la competitividad terminaron generando elementos de diferenciación a partir de su estructura organizacional y de la incorporación de elementos que antes solo hacían parte de su entorno. Terminaron así construyendo redes de colaboración entre la función productiva y otros agentes clave como los proveedores, consultores, contratistas, clientes, trabajadores, etc.

Uno de los componentes clave en esta arquitectura naciente es el factor humano. La contribución que efectúan las personas y colaboradores de la organización a favor de los objetivos de la empresa ha sido clave para ello. Así, el surgimiento el enfoque de competencia laboral está relacionado plenamente con la estrategia de competitividad, dada la necesidad de la empresa por diferenciarse en el mercado a partir del desarrollo de sus recursos humanos.

Es conveniente distinguir entre una de cuatro dimensiones que pueden diferenciarse y significar aplicaciones prácticas del concepto de competencia, se trata de la identificación de competencias, la Normatividad de competencias, la formación basada en competencias y la Certificación de competencias

-Identificación de Competencias. Es el método o proceso que se sigue para establecer, a partir de una actividad de trabajo, las competencias que se ponen en juego con el fin de desempeñar tal actividad satisfactoriamente, las competencias se identifican usualmente sobre la base de la realidad del trabajo, ello implica que se facilite la participación de los trabajadores durante los talleres de análisis. La cobertura de la

identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio y mucho más conveniente de área ocupacional o ámbito de trabajo, esto se sustenta en diferentes y variadas metodologías para identificar las competencias.

Entre las más utilizadas se encuentran el análisis funcional, el método “desarrollo currículo” (DACUM, por sus siglas en inglés) así como sus variantes SCID y AMOD y las metodologías caracterizadas por centrarse en la identificación de competencias claves, de corte conductista.

-Normatividad de Competencias. Una vez identificadas las competencias, su descripción puede ser de mucha utilidad para aclarar las transacciones entre empleadores, trabajadores y entidades educativas. Usualmente, cuando se organizan sistemas normativos, se dice que se desarrolló un procedimiento de estandarización ligado a una figura institucional, de forma tal que la competencia identificada y descrita con un procedimiento común, se convierta en una norma, un referente válido para las instituciones educativas, los trabajadores y los empleadores. Este procedimiento creado y formalizado institucionalmente, norma las competencias y las convierte en un estándar al nivel en que se haya acordado (empresa, sector, país)

-Formación basada en Competencias. Una vez dispuesta la descripción de la competencia y su normatividad; la elaboración de currículos de formación para el trabajo será mucho más eficiente si considera la orientación hacia la norma. Esto significa que la formación orientada a generar competencias con referentes claros en normas existentes tendrá mucha más eficiencia e impacto que aquella desvinculada de las necesidades del sector empresarial.

Es necesario, no solamente que los programas de formación se orienten a generar competencias mediante la base de las normas, sino también, que las estrategias psicológicas sean mucho más flexibles a las tradicionalmente utilizadas. De este modo, la formación por competencias enfrenta también el reto de permitir una mayor facilidad de ingreso-reingreso haciendo realidad el ideal de la formación continua, es necesario que permita una mayor injerencia del participante en su proceso formativo decidiendo lo que más necesita de la formación, el ritmo y los materiales didácticos que utilizara en su formación, así como los contenidos que requieren.

Algunas de las competencias clave, en que más se insiste hoy desde la óptica de la gestión de recursos humanos; no se generan en el conocimiento transmitido en los materiales educativos sino en las formas y retos que el proceso de aprendizaje pueda fomentar. Paradójicamente muchas veces se insiste en la generación de actitudes enfocadas hacia la iniciativa, la resolución de problemas, el pensamiento abstracto, la interpretación y la adaptación; en medio de ambientes educativos en los que la unidad básica es el grupo,

todos van al mismo ritmo y todos se someten a la misma cantidad y calidad de medios en un papel totalmente pasivo.

-Certificación de Competencias. Alude al reconocimiento formal acerca de la competencia (por consiguiente evaluada) demostrada de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias. El certificado, en un sistema normalizado, no es un diploma que acredita estudios realizados; es una constancia de una competencia demostrada; se basa obviamente en el estándar definido.

Esto otorga mucho más transparencia a los sistemas normalizados de certificación ya que permite a los trabajadores saber lo que se espera de ellos, a los empresarios saber que competencias están requiriendo en su empresa y; a las entidades capacitadoras, que orientación dar a su currículo. El certificado es una garantía de calidad sobre lo que el trabajador es capaz de hacer y sobre todo las competencias que posee para ello.

La identificación de la competencia laboral requerido por el personal se inscribe en el contexto de la evolución del mercado y de las tendencias tecnológicas y organizativas que a nivel mundial están ocurriendo. Tendencias que se caracterizan por su creciente complejidad y apertura sistémica, lo que ha llevado a una multiplicidad de relaciones que inciden en el perfil de competencia requerida del personal. Esto ha originado que cada vez sea más limitada y de poca utilidad la descripción de un puesto a partir del análisis tradicional de tareas, basada en la observación de tiempos y movimientos. Esta técnica ha dejado de ser funcional para determinar cómo se logran objetivos complejos y dinámicos.

Esto requiere que el análisis de competencias requeridas incluye situaciones y variables que reflejan el alcance o extensión del aprendizaje, como son la resolución de situaciones imprevistas, la comunicación, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional; así como la relación de todas estas capacidades con la especialidad técnica, ya que esto determina la profundidad del aprendizaje.

La identificación del perfil de competencias laboral que pide la norma ISO en su nueva versión, con la finalidad de que las definiciones adquieran significado, las tenemos que contextualizar, como en este caso lo es la Norma ISO9001:2000, ubicándola en este contexto, la competencia laboral se puede definir como las habilidades demostradas por la persona para contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora continua de los procesos de calidad y eficiencia en las organizaciones. Estas habilidades en las persona son importantes para cumplir con la satisfacción del cliente que demanda la continua adaptación para lograr los cambios requeridos, los productos y procesos de adaptación para lograr la satisfacción del cliente no se puede determinar, aunque si se pueden definir resultados finales, como grado de satisfacción de los clientes y la mejora en costos y rentabilidad que solo el Psicólogo dentro de sus funciones tiene la información, habilidad y

la preparación suficiente para lograr la eficacia de estas organizaciones dentro de la globalización desarrollando sus habilidades en áreas de productividad y de normalización así como en las certificaciones del área laboral.

Al hablar de normalización en este capítulo, es importante resaltar la función del psicólogo en el área organizacional, y mediante la etapa que en México está viviendo actualmente con la globalización, la aplicación de la tecnología el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (CONOCER), han surgido diferentes tipos de aplicaciones de tecnología productiva en la forma de organización del trabajo de competir y de posicionarse en el mercado. Se diseñó un modelo de capacitación basado en normas técnicas de competencia laboral el cual está orientado a la formación y desarrollo de aptitudes, habilidades, conocimiento de la población trabajadora, prestadores de servicio y trabajadores independientes.

Una encuesta en 1999 entre 196 empresas que aplicaban una gestión de Competencia Laboral y que ocupaban en conjunto a más de un millón de personas, reveló que el 63.6% diseñaron un modelo mixto, donde una parte obedece a un modelo funcional (refiriéndose a las competencias técnicas, aplicadas al nivel operativo) y otra parte a un modelo conductista (generalmente competencias claves que reflejan la cultura de la organización y competencias aplicadas a los niveles de mando), de las empresas restantes, el 23.4% aplicaban solamente competencias conductistas www.competencialaboral.com.

Con fecha de 2 Agosto de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el acuerdo suscrito por los CC. Secretarios de Educación Pública y del Trabajo y Previsión Social, mediante el cual se establecen lineamientos generales para la definición de Normas Técnicas de Competencia Laboral que comprendan conocimientos, habilidades o destrezas susceptibles de certificación.

En los considerados del acuerdo intersecretarial referido se señala que la Ley General de Educación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993, establece en su artículo 45, que la Secretaria de Educación Pública, conjuntamente con las autoridades federales competentes, establecerá un régimen de certificación aplicable en toda la república, referido a la formación para el trabajo, conforme al cual sea posible ir acreditando conocimiento, habilidades o destrezas.

En el lineamiento tercero del acuerdo intersecretarial se señala que se pondrá en operación un Sistema Normalizado de Competencia Laboral y un Sistema de Certificación de Competencia Laboral, en los cuales tendrán participación los diversos sectores que intervienen en los procesos productivos. Así mismo, en el lineamiento octavo del mismo acuerdo intersecretarial, se prevé la constitución de un fideicomiso, a través del cual se financien y apoyen los trabajadores, diagnósticos y estudios requeridos para la integración de los Sistemas Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral (SNCCL); se

establece que las Secretarías de Educación Pública (SEP) y del Trabajo y Previsión Social (STPS), analizaran y aprobaran las reglas generales y los criterios para la integración y operaciones de los SNCCL propuestos por el consejo, a través de su Secretario Ejecutivo.

Con el propósito de responder a los avances y experiencias que se han tenido en la implementación de los Sistemas Normalizados y de Competencia laboral, para la integración y operación, se establecieron las reglas de Normalización, así como el procedimiento para que estos elaboren y proyecten las normas técnicas de Competencia Laboral; proponer a las autoridades competentes las reglas para lograr el reconocimiento y acreditación de los Organismos Certificadores de Competencia Laboral.

Conformar un sistema nacional de calificaciones que permitan atender las prioridades de los sectores productivos y asegurar su pertinencia y calidad para fortalecer, edificar y flexibilizar el modelo de operación de los comités de normalización. Con una mayor participación y liderazgo de los sectores productivos, así como la integración de la experiencia de los ámbitos educativos y laborales.

Además de promover con los distintos ejecutores experiencias integrales de normalización formación y certificación, de forma articulada y con visión de largo plazo muestren las mejores prácticas y generen efectos demostrativos para mejorar la congruencia y sincronía de los procesos de normalización y formación, que permita considerar las posibilidades de la oferta educativa y promover la adhesión de los gobiernos estatales a las acciones de sistema normalizado de competencia laboral.

El sistema Normalizado de Competencia Laboral (CNCL) se hace con el propósito, de generar y promover las Normas Técnicas de Competencia General (NTCL), que incluyen de manera eficiente a los trabajadores, empleadores y prestadores de servicio de formación y de capacitación para el trabajo.

Estos organismos brindan información a las instituciones educativas y organismos empresariales, para que adecuen su oferta de formación y capacitación. Teniendo como propósito desarrollar experiencias piloto en empresas que permitan estimular la demanda de capacitación y certificación de Competencia Laboral, y en general en instituciones educativas y de capacitación, experiencia institucional en cuanto a diseño de programas, con base en NTCL, conforme a los principios psicológicos del enfoque de formación basada en Competencia Laboral.

Así mismo se apoya con propuestas de normas y actualización, surgiendo normas técnicas con un registro de aprobación ocasionando una retroalimentación para empresas y organismos empresariales; se adaptan al sistema de capacitación para atender sus necesidades de calidad, productividad y competitividad; trabajadores y organizaciones sindicales: mejoramiento del nivel de calificación para incrementar productividad en los

centros de trabajo y acceder a mejores condiciones de vida y bienestar personal y familiar, a través de la Certificación.

De esta manera el organismo descentralizado Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), imparte la capacitación para el trabajo a través de 28 Escuelas de Artes y Oficios (EDAYO), mediante 20 diferentes especialidades, su función es impulsar la capacitación y adiestramiento para el trabajo del Estado de México, estas forman parte de los centros de evaluación, que se encarga de calificar las Normas de Competencia Laboral y tiene el sustento en los vertiginosos cambios tecnológicos que impactan en los sistemas de producción y por lo tanto, el trabajador debe adecuarse a los mismos para conseguir los estándares de productividad que exige la globalización, siendo el principal objetivo de formar trabajadores de calidad y excelencia. www.edomex.gob.mx

El ICATI está haciendo su trabajo, se esfuerza para lograr sus objetivos, la preocupación para que este organismo este a la altura de la globalización es de mucho trabajo, no es solo entrar a la Normalización de Competencia, es tener al personal con buenos salarios, instalaciones adecuadas y el equipo de vanguardia para así cumplir con su objetivo principal que es el de capacitar con mejor calidad y, con psicólogos que formen parte activa de las técnicas que utiliza y que, mediante sus funciones, permitan obtener la forma de hacer las cosas con mayor calidad; entre menos errores, más productividad y en menos tiempo y así el trabajador por medio de la enseñanza-aprendizaje, piensa y actúa con calidad y, de esta forma, motivarlos por medio de compensaciones y reforzamiento para cumplir con su objetivo principal, el capacitar con efectividad a los trabajadores.

4.5 Satisfacción del Cliente.

El concepto de calidad encierra parámetros amplios, en el que se incluyen “el comportamiento del producto”, el cual es el resultado de las características del otro producto que crean satisfacción con el mismo y hacen que los clientes lo compren, Juran, 1990; otro significado de la calidad es la “ausencia de deficiencias”, las deficiencias del producto crean insatisfacción y hacen que los clientes se quejen, para la calidad, en el sentido de deficiencias, el objetivo a largo plazo es la perfección, Rosales, 2000.

La satisfacción o insatisfacción con el producto no son contrarias, la satisfacción con el producto es el porqué, los clientes lo compran, la insatisfacción con el producto es el porqué se quejan.

Es una interpretación más estrecha, calidad significa “calidad del producto”. En su interpretación más amplia, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas (incluyendo a los trabajadores,

ingenieros, gerentes y ejecutivos), calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etc. Teniendo como enfoque básico tener calidad en todas sus manifestaciones, recordando que sea el cliente quien evalué la calidad.

Al hablar de calidad para el mexicano, implica como este maneja el concepto y cabría la posibilidad de pensar que el mexicano no está educado para producir productos con calidad y por consiguiente consumir productos con calidad, como ya se ha mencionado “calidad” significa todo un ciclo que abarca desde el momento en que se requiere un bien o servicio hasta el momento en que se consume.

Con lo anterior, valdría justificar el por qué retomar un modelo extranjero que nos permita elevar la calidad de nuestro labor o al menos hacernos conscientes de cómo está la calidad a niveles mundiales, y la razón estriba en que no existe o existía hasta el momento la necesidad de implementar sistemas de calidad en México, debido a que no había parámetros para trabajar en este sentido. Los grandes empresarios tenían una metodología muy ortodoxa, donde la rentabilidad de la empresa era lo único que importaba, actualmente esperamos más allá del producto o bien que adquirimos.

Lo cierto es que como consumidores esperamos de los productos ciertos requisitos al ser adquiridos, tales como: funcionalidad, duración, servicio de por venta, precio razonable y entrega en el tiempo y cantidad convenidos. Cumpliendo estos requisitos obtenemos un nuevo concepto de calidad, que si las empresas estuviesen dispuestas a ofrecer a los consumidores, estos adquirirán con agrado y plena satisfacción.

Es evidente que para el desarrollo del país, es indispensable la creación y consolidación de una cultura de calidad total, que implica el fomento y consolidación de ciertos valores, la precisión, el mejoramiento continuo, la crítica basada en la información y, en general, la búsqueda comprometida por lograr siempre lo mejor, la adecuada satisfacción de las necesidades de los consumidores y usuarios es el criterio esencial para evaluar la calidad de los bienes y servicios. La calidad establece un clima que favorece la inversión, el uso más eficiente de los recursos y el incremento de las exportaciones, pero como lograr una cultura de la calidad en México, la respuesta es por medio de la motivación a la calidad, especificando los beneficios y realizaciones que esta proporciona.

Si una empresa sigue el principio de buscar “primero calidad”, sus utilidades aumentarán a la larga, mientras que si persiguen la meta de lograr utilidades a corto plazo, perderán competitividad en el mercado nacional y/o internacional, provocando que sus ganancias disminuyan.

Por otra parte, las satisfacciones personales que conllevan a la calidad, son valiosas para el reforzamiento positivo y la autoafirmación de las personas que la llevaron a cabo, pues su esfuerzo puede verse satisfecho de diferentes formas:

-al haber incremento de utilidades podrá mejorar las retribuciones de los empleados, satisfaciendo sus necesidades económicas

-la satisfacción de un trabajo bien hecho que incluye el gozo de ver completado un proyecto o alcanzado una meta

-la felicidad que viene de cooperar con otros y recibir su reconocimiento como miembro de un grupo

-el gozo de la superación personal que se experimenta al sentir la satisfacción de poder emplear sus propias capacidades al máximo y de crecer como persona, de tener confianza en sí mismo y de haber contribuido al mejoramiento de la sociedad.

-a nivel directivo, la gerencia que hace hincapié en calidad ante todo gana paso a paso la confianza del cliente y ver crecer sus ventas paulatinamente, a largo plazo sus utilidades serán grandes y le permitirá conservar una administración estable.

Algunas empresas de México que han adoptado la competitividad en su cambio de economía, mencionare a la Cervecería Cuauhtémoc que es un icono en México en la producción de Cerveza que se ha vencido por más de 100 años en nuestro país, y gracias a la economía que ha tenido competencia con el Tratado del Libre Comercio con otros empresarios que han invertido en nuestro país se ha visto últimamente afectada por este tipo de industrias extranjeras y por lo que ahora le toca a México salir de su mercado nacional a otro internacional es por ello que, La Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma, FEMSA se mete de lleno a la globalización, José Antonio Fernández Carbajal, presidente y director general de FEMSA. 2010. (Fomento Económico Mexicano) anuncio su acuerdo con Heineken para venderle la emblemática Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma (CCM), que hace 120 años fue cuna de la industrialización de esa región.

La operación valuada en 7.347 millones de dólares (MDD) y en la que solo se intercambiaron acciones y deuda, le permite a la marca europea controlar la segunda compañía de cerveza en México, con ventas de más de 4,000MDD y con marcas como Carta Blanca, Bohemia, indio, Tecate. FEMSA, por su parte recibió 20% de la firma Holandesa y tres asientos en los consejos de administración de Heineken. Y lo más importante: poder concentrarse en el crecimiento de sus otras divisiones, OXXO y la embotelladora Coca-Cola.

La historia de Monterrey se cuenta bebiendo Carta Blanca. Desde el origen de CCM, en 1890, la firma fue el epicentro de un sólido proceso de industrialización y desarrollo que se extendió por todos los ámbitos de la sociedad regiomontana y creo lo que el historiador Jorge Pedraza Salinas describe como “todo un mundo de conexiones”, que integra los espacios económico, laboral, educativo, cultural, deportivo, de entretenimiento y asistencia médica.

Esta operación fue un detonante para incorporarse a la globalización siendo una muestra para atreverse a realizar cosas, Heineken se caracteriza por tener un portafolio de marcas Premium y de privilegiar la venta sobre el volumen. “La entrada de la marca Heineken, si es tan exitosa como en otros países, automáticamente aumentara la participación en el mercado”. En E.U. Heineken posiciono a Dos Equis (XX) como una marca Premium. Por ello FEMSA subió el precio de esta marca 45% en los últimos dos años. Ahora, que tienen que replantear la estrategia global. A partir de ese momento se empezara un proceso de planeación del nuevo FEMSA que va a considerar los cambios y las potencialidades que esa operación está dando, Heineken le podrá abrir las puertas a FEMSA en el comercio la puerta de países como España, Gran Bretaña, Holanda, Austria, Grecia, Nigeria y Egipto, mercados donde la cervecera europea es líder absoluta. Fernández Carbajal, 2010. (Revista Expansión, 2010)

Otra empresa es la Corporación Hermanos Vázquez cuya misión es: “Contribuir a la satisfacción total de las necesidades de los clientes en el mercado mexicano a través de una sana competitividad y el perfeccionamiento constante, buscando siempre la consolidación como cadena de valor, que permanezca solida ante el desempeño, la responsabilidad, actitud optimista, como inversionistas, empleados, y socios comerciales, comercializando productos y servicios que ofrezcan bien estar a la sociedad.” Tiene como visión de: “Ser una empresa rentable y competitiva, en constante búsqueda de la creatividad, que ofrezca el mejor servicio a nuestros clientes a través de un entusiasta equipo de colaboradores, comercializando productos y servicios de las mejores marcas, que otorguen valores agregados como son calidad, innovación, tecnología, moda, vanguardia, y entretenimiento a la sociedad mexicana.” Así como sus valores principales son: honestidad, cultura de trabajo en equipo, servicio, lealtad, competitividad. Flores, 2012.

CONCLUSIONES

En México como en el mundo el desarrollo de la sociedad en la industria se ha llevado a la par con la ciencia y la tecnología pero sobre todo en la fuerza del trabajo; el desarrollo tecnológico de dicha fuerza ha estado condicionado por la evolución y el avance de los procesos y la organización del trabajo, es por eso que surge la necesidad de aplicar y sistematizar los eventos que ocurren dentro de dichos organismos, y es precisamente cuando surge la Psicología Industrial que fue el resultado de las relaciones que se daban dentro de los nuevos modos de organización que conforme avanzaban y se desarrollaban se complicaban más, dado que la ciencia de la Psicología estudia el comportamiento humano, se pensó que era la herramienta ideal para resolver los problemas los que se enfrentaban las primeras generaciones.

En un principio la Psicología Industrial se enfocó a la selección y colocación del personal, de la relación: hombre-condiciones de trabajo; ambiente laboral, motivación, comunicación, medidas de seguridad etc. y al entrenamiento de los problemas originados en consecuencia de las guerras mundiales, pero fue hasta los años 70's que la Psicología toma una importancia trascendental; de esta manera la psicología se convirtió en un factor responsable de proporcionar a las empresas el recurso humano necesario en tiempo y forma. De estudiar la correspondencia entre la satisfacción y los niveles de eficiencia, la influencia de los factores ambientales y particularmente de la tecnología del trabajo en la calidad de la vida laboral, así como de los factores que incrementa el comportamiento del trabajador para mejorar la productividad y calidad de la transmisión de procesos de conocimientos del proceso enseñanza-aprendizaje, de la búsqueda de métodos para incrementar la eficiencia satisfacción y la responsabilidad en el trabajo, como lo menciona Harrsh(1994),

Uno de los factores que ha sido importante mencionar dentro de las organizaciones, es precisamente del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues este es el medio que ha servido como guía para el desarrollo de conocimiento y habilidades del ser humano, proceso que dentro de las organizaciones se conoce como: CAPACITACION, el cual responde a las necesidades reales de la empresa y a las expectativas de los trabajadores. Cabe mencionar que la capacitación se basa en una filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa que toma aspectos tales como la manera de pensar y de entender el ambiente social, laboral y familiar, de ahí la capacitación como generadora del proceso de cambio, pues esta debe de orientarse al análisis de las formas de pensar, actuar, de sentir de los trabajadores en el ámbito de la empresa, familia y sociedad.

En este sentido el personal que se encarga de la capacitación es el área de recursos humanos en donde los administradores de esta área se desarrollan y trabajan mediante un

sistema en donde existen seis áreas funcionales que están asociadas con la administración afectiva de recursos humanos como la planeación;

Planeación de recursos humanos se desarrollan y trabajan mediante un sistema de administración de recursos humanos. Existen seis áreas funcionales que están asociadas con la administración efectiva de recursos humanos. Planeación de recursos humanos, reclutamiento y selección; desarrollo de recursos humanos, compensaciones y prestaciones, seguridad e higiene; relaciones laborales con los empleados, e investigación de recursos humanos.

Una organización debe tener individuos aptos en puestos específicos, en lugares y momentos específicos con el fin de poder alcanzar sus objetivos la obtención de estas personas comprende la planeación, el reclutamiento y la selección de recursos humanos.

La planeación es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de recursos humanos para asegurar la cantidad necesaria de empleados, con las habilidades necesarias y que este sea disponible cuando se necesite.

El reclutamiento es un proceso de atraer individuos en número suficiente y estimularlos para que soliciten puestos dentro de la empresa. La selección es el proceso por la cual la empresa escoge, de entre un grupo de solicitantes a las personas mejor preparadas para los puestos vacantes y para la compañía, es vital el desarrollo exitoso de estas tres tareas ya que se logra una misión efectiva.

La seguridad implica la protección de los empleados respecto de las lesiones ocasionadas por accidentes relacionados por el trabajo. La higiene significa estar libre de enfermedades y tener un bienestar físico y mental como el estrés que es un factor importante poder manejar ante cualquier problema que presente el trabajador logrando una mejor concentración en el trabajo y por consecuencia un mejor desempeño laboral. Estas tareas importantes que desarrolla el departamento de recursos humanos en las diferentes organizaciones que existen, se les debe poner mucha atención para que se logre el éxito esperado.

Un punto importante que se toma en cuenta es en la capacitación los aspectos legales, que se encargan de vigilar y proteger los derechos de los trabajadores y de establecer las obligaciones de las empresas a brindar capacitación y adiestramiento de acuerdo a los métodos y procedimientos establecidos en la Ley reglamentaria de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, citado en el artículo 123 fracciones XIII y XXXI, esto como respuesta a la explotación encubierta que sufría la clase trabajadora de nuestro país debido a las condiciones en que estos desarrollan su labor y a la escasa retribución que obtenían, por lo que la Ley Federal del Trabajo en acatamiento a dicho artículo y como institución encargada de hacer valer estos derechos, establece las obligaciones de los patrones de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus

trabajadores con el fin de guiar la realización integral de estos, para que sea de acuerdo con los objetivos de la empresa.

En resumen son los aspectos que se deben de tomar en cuenta para brindar y hacer cumplir la capacitación y el adiestramiento en las empresas, como lo menciona Reza (1998), en México solo se proporciona capacitación para cumplir con los requerimientos que pide la ley y no como una vía de desarrollo para el incremento y mantenimiento de mejora continua, que les permite a las organizaciones competir a nivel nacional e internacional.

Es por eso que surge la necesidad de crear un sistema que avale la calidad y la Normalización en el sentido de competencia, sobre todo en el desarrollo económico del país, así mismo la globalización es el punto esencial que aunque es un tema muy complejo en la economía, involucra lo político social y acciones de transformación. El cual los intereses fueron otros para las organizaciones, por lo que no se vieron cambios en donde hay más pobreza, los ricos siguen siendo más ricos. La política está diseñada para darles más a los ricos, ayudarlos con impuestos, reducción de gastos y salarios. Por otra parte una ventaja indiscutible de la capacitación es que favorece la cultura organizacional de las empresas, reflejándose principalmente en su misión, visión, estrategias, objetivos y metas la cual son más eficiencias, eficacias y mayor efectividad que satisface la obligación legal, las necesidades de la empresa y del personal.

La calidad empieza con uno mismo desde el ser, para existir con la esencia de individuos de excelencia, y así mismo un reflejo para nuevas generaciones en donde el papel de la función del psicólogo es sensibilizar al ser humano, en todo lo que realice, logre y sueñe con la semilla de calidad en su aspecto personal, en el trabajo, con su familia, con todo su entorno. Es ahí la diferencia de cada uno de nosotros, por eso está en uno mismo de ser diferente y así tener una mejor calidad de vida y por consecuencia esta integración de vida va ligada al trabajo y estar a la vanguardia de la época actual dentro de la modernización que vivimos en la actualidad.

Hablando de Calidad Integral y de Modernización, mejor conocido como CIMO tal y como lo menciona Amezcua,2000 el ultimo adelanto y apoyo que brinda el gobierno en conjunción con la STPS a la capacitación; con la intención de alcanzar el aseguramiento de la calidad total que permita a las empresas insertarse en el camino de la mejora continua. Y lo que menciona Rosales,2000 que la garantía que se pide actualmente a las empresas para comercializar sus productos o servicios es la implementación de un sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y demandas apremiantes de sus clientes, esta garantía como ya se mencionó la proporciona el sistema de calidad ISO 9000 que se refiere a una serie de normas y directrices internacionales para la administración y aseguramiento de la calidad, es decir, el incremento de la productividad por medio de la capacitación.

Si la certificación se emplea en sus orígenes como un mecanismo para el libre intercambio de servicios profesionales entre países firmantes de un tratado de libre comercio y su ejecución inminente de psicólogos en este sentido para poder certificarlos como psicólogos en empresas que sean del extranjero y reconozcan su certificación en países como Estados Unidos de América, Canadá, etc. y es por eso que es importante su función en el área laboral el cual va dirigido este trabajo.

A lo largo del presente trabajo, se fue mencionando que la capacitación representa una forma de aprovechar el recurso humano de una forma más eficiente, por lo que de esta manera sirve para modificar tanto el conocimiento en relación a la labor que desempeñe y la relación dentro del ambiente de trabajo obteniendo así mejores resultados al tener mejor competencia en el cual una empresa decida realizar una mínima inversión en su personal para tener ventaja sobre las demás, al decidir tener una mejor capacitación debe de contar con asesoría profesional bien estructurada para así obtener los mejores resultados y así cumplir con los objetivos que se establecieron en principio.

Y solo así podemos decir que la capacitación tiene fundamental importancia en la actividad laboral, ya que como empresas mexicanas se podrá enfrentar los cambios y nuevos retos que se les presenten y con la actualización constante México podrá acceder a la ruta de la mejora continua y calidad total, convirtiéndose de esta manera en un país de primer mundo y día a día deberá de estar en actualización constante por lo que debemos aprovechar en estos momentos la oportunidad de cambio pues en este sexenio se abre la oportunidad de desarrollo de todos los mexicanos en la globalización y en la reforma laboral que se mencionó en los capítulos anteriores y la capacitación como factor importante de la competitividad laboral en México.

Por último este tipo de trabajo se puede desarrollar ampliamente recomendando realizar estudios aplicados y estadísticos sobre los programas de capacitación que se llevan a cabo dentro de las organizaciones públicas y privadas, así como también a empresas que tengan la posibilidad de certificar su empresa tomando en cuenta lo que a lo largo del presente trabajo se resaltó, de tal manera llegando a la conclusión que entre mejor capacitación tenga el trabajador y las condiciones de trabajo sean las óptimas, el empleado podrá cumplir sus expectativas de vida de forma positiva y la empresa al tener mayor control sobre los factores que pudieran surgir el empleado tendrá mayor productividad y disminuirá los accidentes laborales o errores que afecten la productividad del empleado.

De tal manera una propuesta que haría mejor la función y ventajas del psicólogo egresado de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala es que los alumnos tengan una preparación y apoyo en este sentido como es el área de certificaciones y las competencias ya que los psicólogos son los especialistas en la explicación del comportamiento humano y en los procesos de enseñanza aprendizaje lo cual otorga un beneficio inherente cuando se trata de establecer normas de calidad.

BIBLIOGRAFIA

Arenas S.L. (2000). “*La labor del Psicólogo en la capacitación y adiestramiento técnicos. Reporte de trabajo profesional*”. Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Edo de Méx., México

Amezcuca N. (2000). *CIMO y sus nuevos formatos*. Administrate hoy. P.45-65

Basave, K.J. (2001) “ Un siglo de grupos empresariales en México.” Ed. Porrúa , México.

Bejar, (2001) “ Un alegato contra la pobreza.” Entrevista el 14/4/2002. www.google.com

Brett, E. (1963) *¿Qué hacer el Psicólogo?* Ed. Manual Moderno, México.

Blum, M. L. (1992) “*Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*”, 2da. Edición, México.

Calderón H. (1994), “*Manual para la administración del proceso de capacitación de personal*”. Ed. Limusa, México

Caparros, A. (1980) “*Historia de la Psicología*”. CEAC, España.

Cohen, D. (1995) “*Algunas aportaciones acerca del cuestionario 16 P.F. de Catell dentro del campo de la psicología industrial en México*”. Tesis de licenciatura en psicología

Contreras, O. (2001) “*El perfil profesional del psicólogo industrial; un análisis de la relación educación empleo*”. Tesis de Doctorado no publicado, Facultad de Filosofía y Letras. Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Corbella, R.J. (1994) *Descubrir la Psicología*. Ed. Folio, S.A. Muntaner, Barcelona, España.

Curso de Ética Profesional (2004). *Roles y Funciones del Psicólogo Organizacional*. Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto Metropolitano, Puerto rico.

Danenport, O. T.(2000). “*Capital humano, creando competitivas a través de las personas*”. Ed. Gestión Barcelona, España.

Danenport, O.T. (2000) “ Inversiones y rendimiento de capital humano” Ed. Gestion 2000, Barcelona, España.

Diario Oficial de la Federación, en relación con capacitación y adiestramiento, Ley Federal del Trabajo, (En red) www.diputados.gob.mx/leyesbiblio/pdf/125.pdf.

Dunnette, M. (1989) *Selección y administración de personal*. Ed. Continental, México.

- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*, ed. Mc Graw Hill, México.
- Estrada, M. (1991) *La Administración de la Capacitación*, ed. Trillas, México.
- Enciclopedia Británica Compacta, 2006, CD-ROM,
- Flores, C. B. (2012) “*Reclutamiento y selección de personal de la empresa Hermanos Vázquez: el papel del psicólogo*”. Reporte de actividad profesional. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Superiores Iztacala, Los Reyes Iztacala, Tlalnepantla, México.
- Gilmer, B. (1983) *Psicología de las Organizaciones*. Martínez, Roca, México.
- Harrsch, E. (1994) *Relaciones Humanas*, ed. Manual Moderno, México.
- Hernández, P.C. (2004) *Estrés y hostigamiento laboral*, Ed. Formación Alcalá, Madrid, España.
- Jackson, P. y Ashton, D. (1996) *ISO 9000 Implemente calidad de clase mundial*. Ed. Limusa, México.
- Juárez, G.A. y Colab. (2005) *Estrés psicosocial en el trabajo donde y quienes estamos en México compartiendo experiencia con investigadores de EPT en Estados Unidos*, Ed. FES-Iztacala, UNAM. Tlalnepantla, México.
- Labrador y Crespo, (1993) *Principios de medicina general*. Ed. Trillas, México.
- Llanos, J. (2005) *Integración de Recursos Humanos*, Ed. Trillas, México.
- Mertens, L. (1996) *Competencia Laboral, Sistemas, Surgimientos y Modelos*. Ed. Conocer-Cinterfor, México.
- Pinto, R. (1993) *Capacitación y desarrollo de personal*. Ed. Diana, México.
- Peralta, A. G. (2002) *De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua*. Ed. Panorama, México.
- Revista Atenea siglo XXI, (2001) Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), año2 No.3 Enero-Abril 2001, México.
- Revista Expansión, (2010) Febrero 1, año XLI, No. 1033 “Lo que el diablo sabe”, México.
- Reza, J. (1993) *Como desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones*. Ed. Panorama, México.

Rosales, R. (2000) *La Norma ISO 9000. Adminístrate Hoy*. México.

Sánchez, L. A. (2001) *Planeación estratégica de la capacitación*. Ed. Trillas, México.

Santana, R. M. Vázquez, R. M. (2000) “*La importancia de la capacitación en el nuevo milenio para el desarrollo de las empresas mexicanas*”. Tesis de licenciatura de Psicología, UNAM, México.

Shutz, F. Crawford y Becker (1985) *Psicología Industrial*. Ed. Interamericana, México

Siliceo, A. (1991) *Capacitación y desarrollo de personal*, Ed. Limusa, México.

Spector, P. (2002) *Psicología Industrial y Organizacional Investigación y Practica*. Ed. Manual Moderno, México.

Tiffin, J. (1985) *Psicología Industrial*. Ed. Diana, México.

Fuentes de Internet:

www.edomex.gob.mx

www.calmecac.com.mx

www.competencialaboral.com

www.iso.ch

www.diputados.gob.mx.

www.medicinainterna.com

www.slideshare.net