

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA



**LA CAPACITACION EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO
DEL AREA METROPOLITANA EN EL
DISTRITO FEDERAL.**

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el Título de
L I C. E N P S I C O L O G I A
P r e s e n t a

Patricia Soledad Sánchez Razo

Asesor: Doctor Rodolfo E. Gutiérrez

México, D. F.

Noviembre 1983



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

" LA CAPACITACION EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO DEL AREA
METROPOLITANA EN EL DISTRITO FEDERAL ".

		PAG.
INTRODUCCION.....		1
CAPITULO I.	CONCEPTOS GENERALES.....	3
	1.1 Antecedentes y Evolución de la Capacitación en México.....	3
	1.2 Concepto y Definición de Capa- citación.....	15
	1.3 Elementos Básicos del Aprendi- zaje en la Capacitación.....	31
	1.4 Elementos Básicos de la Admi-- nistración en la Capacitación.	49
CAPITULO II.	CARACTERISTICAS DE LA CAPACITACION.	60
	2.1 Importancia de la Capacita- - ción.....	60
	2.2 Objetivo de la Capacitación...	66
	2.3 Necesidad de la Capacitación..	70
CAPITULO III.	RELACION DE LA EMPRESA CON LA SO- - CIEDAD.....	76
CAPITULO IV.	CUESTIONARIOS.....	80
	4.1 Que es el Cuestionario.....	81
	4.2 Utilidad del Cuestionario.....	81

	4.3	Elaboración del Cuestionario..	81
	4.4	Aplicación del Cuestionario...	85
	4.5	Elaboración de los Resulta- dos.....	86
CAPITULO V.		METODOLOGIA.....	89
	5.1	Objetivo.	89
	5.2	Planteamiento del Problema....	89
	5.3	Hipótesis.....	90
	5.4	Definición de Conceptos.....	90
	5.5	Definición de Variables (Uní-- verso de Estudio, Lugar, Calen-- darización e Instrumentos de - Medición).....	90
	5.6	Procedimiento (Obtención de la- muestra; Elaboración del Cues- tionario como Instrumento de - Medición y su Aplicación).....	94
	5.7	Resultados y Análisis Estadís- tico (Elaboración del Código,- Categorización de las Respues- tas, Codificación de las Res-- puestas y Resultados Finales..	95
CAPITULO VI.		INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS...	107
CAPITULO VII.		CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	112
		Evaluación Crítica.....	115
		APENDICE.....	117
		BIBLIOGRAFIA.....	120

I N T R O D U C C I O N

Debido al reconocimiento de la necesidad que tenemos de emplear la capacitación en cualquier lugar de trabajo, se estableció en el año de 1970, la obligación patronal de capacitar a los trabajadores. De ahí en adelante se le ha dado -- mayor importancia a ésta, pues se ha comprobado que mediante su uso, se obtienen mayores beneficios tanto para el patrón -- como para el trabajador; ya que la capacitación procura estimular el desenvolvimiento de los trabajadores y por consi- -- guiente de las empresas, ayudándoles a efectuar sus tareas en forma eficiente, y con mayo facilidad.

Así, los programas de capacitación, proporcionan co- -- nocimientos y estimulan la habilidad, destreza y aptitudes -- necesarias para la buena realización de las tareas que deben -- cumplir los trabajadores.

Sabiendo lo importante que es la capacitación, la -- investigación que se presenta a continuación, tienen el fin -- de realizar una evaluación de algunos aspectos de la capacita -- ción en tiendas de autoservicio públicas y de iniciativa pri -- vada, que se localizan dentro del área metropolitana del Dis -- trito Federal. Se trabajó con este tipo de empresas por po -- ser las características necesarias que nos permitieran obte -- ner la información deseada, además del número existentes de las -- mismas, lo cual ayudó a obtener una muestra representativa, -- para nuestra investigación.

Los resultados obtenidos son de mucha utilidad, pues

nos permiten conocer que importancia le dan a la capacitación, que se puede hacer en cuanto a la misma; como se realiza, que problemas y beneficios ha traído consigo., etc. Claro que esta información es exclusiva del tipo de empresas con que se trabajó, pero nos da una idea de como se realiza actualmente la capacitación en el área metropolitana del Distrito Federal.

A continuación se expondrá en forma breve como se realizó esta investigación.

Primeramente se buscó el universo que se investigaría, que como ya se señaló antes, fueron tiendas de autoservicio públicas y de iniciativa privada, diez de cada una; después se escogieron las características que se tomarían en cuenta para obtener nuestra muestra; enseguida se elaboró el cuestionario conteniendo las preguntas que nos permitieran obtener la información deseada, éste después de ser probado con una muestra distinta de empresas quedó con once preguntas, las cuales fueron aplicadas a las empresas seleccionadas.

A continuación se elaboró un precódigo, el cual al ser probado por tres personas (para fines de confiabilidad), dió paso al código final, y así poder categorizar las respuestas.

Finalmente obtuvimos los porcentajes y frecuencias de cada una de las diferentes categorías de respuesta, para comprobar las hipótesis de nuestra investigación.

C A P I T U L O I. C O N C E P T O S G E N E R A L E S .

1.1 A N T E C E D E N T E S Y E V O L U C I O N D E L A C A P A C I T A C I O N E N M E X I C O .

La capacitación en México existe desde bastantes años atrás, aunque no designada propiamente con ese nombre. Sin embargo, en casi todas las actividades laborales que se realizaban, se requería de la capacitación.

El método de instrucción para el trabajo, originalmente consistía en que una persona, con experiencia en determinado oficio o actividad, instruía a un aprendiz en dicha labor, con el propósito de impartirle conocimientos y desarrollarle actividades. Por lo tanto, aunque debe considerarse a este sistema de aprendizaje como elemental, puede afirmarse que ya existía un proceso de instrucción para adaptar a los individuos a su actividad productiva.

De ahí en adelante ha evolucionado la capacitación y adiestramiento como sistema de enseñanza-aprendizaje propiamente dicho.

El crecimiento industrial a fines del siglo pasado e inicios del presente, ha propiciado la necesidad de capacitar y adiestrar al trabajador, pues es necesario incrementar la mano de obra calificada para satisfacer la demanda originada por la expansión de las empresas.

Es por lo anterior que han ido apareciendo distintas leyes para reglamentar la capacitación.

En 1870, el Código Civil ya incluía un capítulo -
destinado al aprendizaje.

En 1931, La Ley Federal del Trabajo señalaba que las
empresas estaban obligadas a tener aprendices, y con la nueva
Ley Federal del Trabajo en 1970, se suprime el contrato de --
aprendizaje y se establece a través de la Fracción XV del ar-
tículo 132, la obligación patronal de capacitar a los trabajadores.

La supresión del Contrato de Aprendizaje en el año -
1970, motivada en que el mismo se había constituido en un - -
instrumento de explotación del trabajador, señalaba el inicio
de una etapa de investigación y análisis en la Secretaría del
Trabajo y Previsión Social, como paso previo a la elaboración
de un proyecto nacional en materia de formación profesional -
de los trabajadores.

En tal sentido, se llevaron a cabo estudios e inves-
tigaciones en el ámbito nacional y se efectuaron análisis com
parativos de las experiencias realizadas en este aspecto en -
otros países.

Los resultados de las actividades desarrolladas en -
esta etapa, condujeron a plantear la necesidad de emprender -
acciones globales, mediante la implantación de una estructura
que estableciera una estrecha vinculación entre todos los as-
pectos que inciden en el proceso de capacitación y adiestra--
miento de los trabajadores y procura la intervención activa y
comprometida de los factores productivos.

Conforme a ello, se elaboró el planteamiento técnico del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento y posteriormente se promovieron las reformas constitucionales y legales que constituían el fundamento jurídico necesario para el establecimiento del mismo.

REFORMAS CONSTITUCIONALES:

En relación a las modificaciones que en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores se introdujeron en la ley fundamental, es preciso señalar previamente que el artículo 123 Constitucional establece:

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán.

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados, domésticos, artesanos y, de manera general, todo contrato de trabajo.

B. Entre los Poderes de la Unión, el Gobierno del -- Distrito Federal y sus trabajadores:

Las reformas introducidas al apartado "A" del artículo citado, fueron las siguientes:

a) La reforma a la fracción XIII, consagró la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores, -- conforme a los sistemas, métodos y procedimientos que determine la ley reglamentaria, esto es, La Ley Federal del Trabajo.

b) Mediante la reforma a la fracción XXXI, se federalizó la aplicación de las leyes laborales con respecto a nuevas ramas industriales y, así mismo, se estableció la competencia exclusiva de las autoridades federales respecto a la aplicación de las disposiciones de trabajo en lo tocante al cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a sus trabajadores, así como en materia de seguridad e higiene en los centros de trabajo. Las reformas mencionadas fueron publicadas en el "Diario Oficial de la Federación" del 9 de enero de 1978 (UCECA 1980, pag. 28).

REFORMAS A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO:

Conforme a las Reformas Constitucionales antes señaladas, se modificó la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, y de seguridad e higiene en el trabajo. Se señala lo siguiente:

"En materia de capacitación y adiestramiento para los trabajadores y desde un punto de vista sustantivo, la reforma de que se trata permitirá elaborar, al igual que en los aspectos de seguridad e higiene en el trabajo, un sistema nacional que abarque a toda la población del país.

Dicho sistema se ha pensado que debe quedar abierto a las influencias del medio; ser eminentemente participativo; y, estar dotado de flexibilidad, a fin de que pueda adaptarse por sí y oportunamente a los cambios sociales, sin necesidad de variar su estructura" (UCECA 1980, pag. 29).

Las reformas citadas, fueron aprobadas y publicadas en el "Diario Oficial" de la Federación del 28 de abril de 1978 (UCECA 1980 pag. 29).

Las reformas constitucionales y legales antes señaladas, constituyen el fundamento jurídico conforme al cual se procedió a la creación de la UCECA, que es la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento; la cual está constituida por cuatro niveles a saber:

1. El primer nivel lo forman las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, que deben constituirse en cada empresa del país. Dichos organismos son la base del Sistema.

2. El segundo nivel corresponde a los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento.

3. En el tercer nivel se encuentran los Consejos Consultivos Estatales de Capacitación y Adiestramiento, y el Consejo Consultivo de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, órganos asesores de dicha Unidad.

4. En el cuarto nivel se coloca la UCECA, organismo al que, en materia de capacitación y adiestramiento, La Ley asigna actividades de organización, promoción y supervisión, así como registro de las constancias de habilidades laborales.

Debido a la importancia que ha tomado la capacitación y el adiestramiento, actualmente existen Instituciones Públicas y Privadas donde estas se otorgan. Entre ellas tene

mos las siguientes:

1.- La Secretaría de Educación Pública.

La SEP tiene establecidos Institutos Regionales, -- Escuelas Técnicas, Industriales y Comerciales, así como Centros de Capacitación para el Trabajo Industrial.

A) Institutos Regionales.-- se planearon según las -- necesidades del país, enfocando su enseñanza a los siguientes niveles:

A1.- Ciclo Profesional; ingeniería con opción en me cánica, química y electricidad.

A2.- Preparatoria Técnica: ingeniería y ciencias -- físico-matemáticas.

A3.- Técnico Industrial: Electrónica Industrial, -- electricidad, máquinas de combustión interna, mecánica.

A4.- Auxiliar técnico: máquinas herramientas, com-- bustión interna y electricidad.

A5.- Secundaria Técnica: Ajuste de banco, máquinas- herramientas, dibujo industrial, electricidad, radio y t.v.

A6.- Preparación Técnica Elemental: Ajuste de ban-- co, máquinas herramientas, electricidad, dibujo industrial, -- automotriz, radio y televisión.

B) Escuelas Técnicas.-- Tenemos las secundarias -- técnicas, para técnicos especializados subprofesionales y la-

preparatoria técnica (vocacionales). Se imparten las siguientes materias.

B1. Secundaria Técnica; electricidad, ajuste de bancos, máquinas herramientas, dibujo industrial, carpintería, máquina de combustión interna, moldeo y fundición, soldadura y forja, radio y televisión, artes gráficas.

B2. Preparatoria técnica elemental: electricidad, ajustes de bancos, máquinas herramientas, dibujo industrial, máquina de combustión interna, artes gráficas, radio y televisión.

C) Centros de capacitación para el trabajo industrial.

Tienen especialidades en: Ajuste de banco y máquinas herramientas, instalaciones sanitarias y de gas, herrería de la construcción, automotriz, soldadura, dibujo industrial, electricidad, corte y confección, radio y televisión, instalaciones eléctricas industriales, embobinado de motores y otras más.

D) POLITECNICO.

El Politécnico, es otra dependencia de la SEP, y se imparten las siguientes carreras:

Licenciatura en: odontología, oftometría, enfermería, trabajo social, biología marina, física y matemáticas, relaciones comerciales, comercio internacional, en economía, turismo, administración industrial, ciencias de la informática.

Ingeniero: en aeronáutica, comunicación y electrónica, en electricidad, mecánico, arquitecto, civil, petrolero, topógrafo y fotogrametrista, geólogo, geofísico, metalúrgico, químico industrial, químico petrolero, textil, textil en acabados y textil en tejidos de punto.

Médico: cirujano y partero, médico cirujano y Homeópata.

Biólogos, contador público, e ingeniero en transporte.

2.- Instituto Mexicano del Seguro Social.

Este instituto establece centros de adiestramiento y capacitación, con el propósito de incorporar a la industria el mayor número de personal capacitado a Corto plazo. Estos centros dependen de la jefatura de Servicios y Prestaciones Sociales de dicho organismo.

Se imparten las siguientes especialidades:

Torno-cepillo fresadora, carpintería, instalaciones sanitarias y de gas, diseño de herramientas, dibujo mecánico-arquitectónico, acabados industriales, instrumentación industrial, tapicería, soldadura, moldes y troqueles, metal lami-

nado, etc...

3.- ARMO (adiestramiento rápido de mano de obra) -

Ofrece cursos de perfeccionamiento en oficios a bajo costo e incluso gratuitamente, además prepara instructores -- que poseen un oficio o carrera técnica, proporcionándoles -- elementos teóricos y prácticos para que ellos a su vez puedan capacitar al personal dentro de la empresa.

4.- UNAM (Universidad Nacional Autónoma de México)

La Universidad ofrece más de cincuenta carreras profesionales, que van desde ingeniería, medicina, administración y derecho, hasta licenciatura en dibujo publicitario y diseño industrial; además en sus divisiones de Estudios Superiores, ofrece especializaciones, maestrías y doctorados con el fin - de preparar mejor a sus profesionistas.

INSTITUCIONES PUBLICAS Y PRIVADAS
DONDE SE OTORGA LA CAPACITACION EN MEXICO

Materia de ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> Carreras. Ciclo profesional preparatoria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Lugar. Instituto Reg.
Profesión de Ingeniería		<ul style="list-style-type: none"> Politécnico HMM.
Materia de electricidad	<ul style="list-style-type: none"> auxiliar técnico. ciclo profesional. técnico industrial. secundaria técnica. preparación técnica elemental. secundaria técnica. preparatoria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Escuelas Técnicas. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.
Profesión de electricidad		<ul style="list-style-type: none"> Politécnico.
Máquinas herramientas	<ul style="list-style-type: none"> auxiliar técnico secundaria técnica secundaria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Escuelas técn. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.

Combustión interna.	<ul style="list-style-type: none"> técnico industrial auxiliar técnico preparatoria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Escuelas técn.
Mecánica	<ul style="list-style-type: none"> ciclo profesional técnico industrial 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. INNS.
Radio y televisión	<ul style="list-style-type: none"> secundaria técnica preparación técnica secundaria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Escuelas técn. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.
Ajustes de banco	<ul style="list-style-type: none"> secundaria técnica preparación técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.
	<ul style="list-style-type: none"> secundaria técnica preparación técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Escuelas Técn.
Automotriz	<ul style="list-style-type: none"> preparación técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.

Dibujo industrial	<ul style="list-style-type: none"> secundaria técnica preparación técnica secundaria técnica preparatoria técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Instituto Reg. escuelas técn. Centros de <u>capa</u> citación para el trabajo industrial.
Máquinas de combustión interna	<ul style="list-style-type: none"> secundaria técn. preparatoria técn. 	<ul style="list-style-type: none"> Escuelas técn.

FUENTE: Acias Calicia Ferrando
(1975).

1.2 CONCEPTO Y DEFINICION DE CAPACITACION.

Cuando nos referimos genéricamente a los conceptos de educación de los adultos, usamos indistintamente entrenamiento y formación profesional.

También adiestramiento, capacitación y desarrollo, son expresiones empleadas en forma general, debido al uso que tienen en México. Sin embargo no significan lo mismo y por lo tanto trataremos de describir cada una con el objeto de diferenciarlas.

Así tenemos en seguida que:

1.2.1 ENTRENAMIENTO: "Significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para poder desempeñar una labor" (Arias Galicia Fernando, 1975, pag. 319).

El entrenamiento es bastante amplio de explicar ya que comprende a los otros tres aspectos que mencionamos anteriormente (adiestramiento, capacitación y desarrollo). Los cuales son distintos pero complementarios. Sin embargo trataremos de explicarlos en forma sencilla, tomando en cuenta algunos puntos de carácter primordial.

En cualquier lugar de trabajo existe un paso que no debe pasarse por alto y es precisamente el entrenamiento, pues si queremos que los empleados realicen en forma debida sus respectivas actividades, es indispensable entrenarlos sistemáticamente; ya que por muy cuidadosa que haya sido la selección del personal y por grande que sea la aptitud que ha--

yan demostrado los candidatos a los distintos oficios, es necesario que reciban el entrenamiento que les permita obtener rendimiento positivo de su actividad.

Antiguamente caía sobre el supervisor la responsabilidad de la actividad laboral; pero como la gerencia moderna que opera científicamente, ha comprobado que son necesarios los especialistas para suplementar la eficaz realización del trabajo, actualmente se auxilian de expertos para apoyar y complementar dicha labor del supervisor.

La misión del entrenamiento consiste de manera general, en montar la maquinaria del aprendizaje para que sea impartido por personas debidamente capacitadas, así como supervisar la preparación y redacción de los manuales y materiales escritos necesarios; además de llevar cuenta de los progresos efectuados por los alumnos durante el período de entrenamiento.

La naturaleza y finalidades de los programas de entrenamiento varían grandemente, pero sus objetivos generales pueden clasificarse en las siguientes categorías:

1. Desarrollar los talentos. (o sea, las capacidades naturales de los empleados para desempeñar eficazmente su oficio).

2. Enseñar a los empleados cuanto se refiere a la compañía, a sus productos y servicios, además de sus derechos.

- y 3. Modificar las actitudes del personal (desper-

tando en ellos sentimientos más favorables con respecto al - trabajo y a la empresa).

Por otra parte, al preparar los programas de entre - namiento, existen varios factores que se deben tomar en cuenta y son los siguientes:

a) Especificar que necesidades se van a cubrir, es - decir, cual es la finalidad concreta de dicho programa.

b) Valorarse la eficacia y carácter práctico de la - instrucción. (para satisfacer las necesidades reconocidas).

c) De acuerdo a la instrucción que se impartirá, - elegir la técnica o técnicas más adecuadas para su aplicación.

d) Tomar en cuenta las características del grupo -- con quien se trabajará (puesto, preparación, etc...), pues - de acuerdo con ello, debe elaborarse el programa de instruc - ción.

e) Por último tiempo y lugar; el tiempo debe ser -- adecuado a la amplitud del programa, para que se cubra comple - tamente y evitar darlo en forma precipitada o incompleta. En cuanto al lugar, debe ser cómodo, con suficiente luz y venti - lación apropiada, preferentemente.

Para concluir lo relativo a entrenamiento y pasar - a describir lo que es formación profesional, hablaremos de -- los aspectos teóricos y prácticos del entrenamiento.

El aspecto teórico, se caracteriza porque suele dar - se para todas las capacidades que se requieren en un oficio - o profesión, siendo de esta manera más general; además exige - se adquiera una destreza específica al ocuparse el puesto de -

que se trata, y por último se necesita generalmente tratándose de puestos calificados, técnicos y ejecutivos.

Por otra parte, el entrenamiento en su aspecto práctico, consiste precisamente en la adquisición de destrezas y por consiguiente, debe darse aún habiendo recibido una capacitación teórica previa. Este tipo de entrenamiento se requiere para todos los puestos, aunque se da principalmente en -- puestos semicalificados y no calificados.

1.2.2 FORMACION PROFESIONAL: Se define como: "Todo procedimiento de obtención de conocimientos y desarrollo de -- aptitudes, que permitan la preparación integral del hombre -- para una vida activa, productiva y satisfactoria, así como -- para un eficiente desempeño profesional en cualquier nivel de calificación y responsabilidad, y una participación conciente en la vida social, económica y cultural" (ARMO 1980, vol X, núm. 29).

Ubicando la formación profesional dentro del campo de la industria, podemos decir, como ya lo citamos anterior-- mente a principios del capítulo; que algunas industrias en -- los inicios del siglo pasado, ya se encargaban de educar a -- su personal, pero la formación sistemática de aprendices, no comenzó sino hasta la primera mitad del siglo XX. Actualmente, en las grandes empresas, a venido a añadirse la formación profesional de adultos en sus diferentes aspectos: cursos de perfeccionamiento en el puesto de trabajo, cursos de promo- -

ción y reorientación profesional, etc...

Para comprender mejor lo que es formación profesional, lo cual es nuestro objetivo, hablaremos de la misma en relación a la educación.

La educación es entendida, como un proceso de formación social, por medio del cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su vida circundante.

Es interesante resaltar que la educación siempre tendrá un objetivo, puesto que no se educa para un mundo abstracto, sino para influir participando de una manera u otra dentro de una colectividad de la cual se forma parte. Es aquí - cuando se liga el aspecto educativo con el productivo, si se considera que lo que se aprende, posteriormente lo aplicamos a nuestra sociedad.

Sin embargo, no todos los conocimientos adquiridos en la fase educativa, facilitan a los individuos su acceso a un puesto de trabajo; por lo que se hace necesario establecer un puente entre el sistema educativo regular y el aparato productivo.

Se puede concluir entonces, que la educación regular proporciona los conocimientos generales, a la vez que desarrolla la capacidad mental básica; mientras que la formación profesional, tendrá como función primordial el desarrollo de especializaciones cambiantes y constantemente redefinidas, de acuerdo a las necesidades del desarrollo social y económico.

Ahora, señalaremos los factores que determinan la formación profesional. Son entre otros:

a) Bajos niveles de educación, capacitación e instrucción de la población en términos cuantitativos y cualitativos.

b) El acelerado avance científico y tecnológico que afecta la producción, por los procesos de mecanización y automatización.

y c) El alto ritmo de crecimiento de la población, que ejerce presiones sobre el mercado de trabajo, así como la creciente migración rural urbana.

Por último, señalaremos las características de formación profesional, que más sobresalen de acuerdo con ARMO:

a) La formación profesional es la integración de todos los procesos que procuran proporcionar conocimientos y desarrollar aptitudes, éstos son: experiencia, educación, capacitación y adiestramiento.

b) Los procesos citados, permiten la formación integral de los individuos, ya que abarcan los conocimientos, aptitudes, actitudes, habilidades y destrezas, necesarios en el campo personal, social y laboral del hombre.

c) A su vez, la formación integral procura adaptar a los individuos para una vida activa, productiva y satisfactoria mediante el aprendizaje y la educación. Además procura hacerlos eficientes en su medio laboral, mediante la capacitación para y en el trabajo

d) Esta adaptación, provocará en los individuos una participación conciente en la vida social, económica y cultural del país donde se encuentren.

Por lo tanto, la formación profesional deberá integrar todos los campos del saber y desarrollar todas las aptitudes de los individuos buscando bienestar social y laboral para una satisfacción personal de los mismos.

Ya habiendo hablado de entrenamiento y formación profesional, que en términos generales significan lo mismo; pasaremos a la descripción de adiestramiento, capacitación, y desarrollo profesional, que en Español son términos que se definen separadamente porque son más específicos.

1.2.3 ADIESTRAMIENTO: "Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica -- más o menos prolongada de trabajo, de carácter muscular o motriz" (Arias Galicia Fernando, 1975, pag. 319).

1.2.3.1 El adiestramiento en función de su fin. Se aplica en diferentes casos, como son: el adiestramiento al obrero o empleado nuevo, en caso de cambio de puesto, por cambio de sistema de trabajo y para corrección de defectos principalmente.

a) El adiestramiento al obrero o empleado nuevo, necesita darse aún suponiendo que el trabajador posea capacidades previas para el puesto, pues muchas veces existe la necesidad de cambiar hábitos adquiridos anteriormente, por otros conforme al sistema de su nueva empresa.

b) Por cambio de puesto. En este caso también es necesario, pues existen ascensos, transferencias de personal, etc..., con lo cual se llega a una situación semejante a la del nuevo empleado, pues sus actividades son diferentes a las que venía realizando, por lo tanto es necesario el adiestramiento.

c) Por cambio de sistema de trabajo. Se llega a éste, cuando aparece cambio en la maquinaria, en el instrumental, en el método de trabajo, etc..., por lo cual es indispensable adiestrar.

d) Para corrección de defectos. Cuando no se está realizando correctamente el trabajo, debido a fallas por parte de los supervisores, por problemas personales, etc..., es necesario adiestrar nuevamente a los trabajadores.

1.2.3.2 Ya hablamos del adiestramiento en razón de su fin, ahora hablaremos del mismo en cuanto a su método.

Fundamentalmente existe el adiestramiento que se da dentro de las horas de trabajo, en la empresa, y el que se da fuera de ella, en escuelas.

A) El adiestramiento que se realiza dentro del trabajo, se caracteriza porque se realiza dentro de las operaciones normales de producción, siendo en este caso el principal fin producir y el secundario enseñar.

Entre las distintas técnicas de este tipo de adiestramiento, señalaremos tres, que consideramos relevantes y que son explicadas en forma sencilla con el único objeto de ejemplificar el punto que se trata.

a) El método TWT, es el método "Training Within -- Industry". En México, el Centro Nacional de Productividad lo ha popularizado con el nombre de Adiestramiento Dentro de la Empresa. Este tipo de adiestramiento, como su nombre lo indica se da dentro de la empresa, debiendo ser por orden legal, - en horas de trabajo.

b) Encomienda de casos, consiste en que se encarga a un trabajador o jefe, la realización de un problema o la resolución de un caso concreto, dentro de los varios que forman el puesto; deberá explicar a su jefe "como piensa hacer o resolver lo que se le encarga, y, después de obtener el visto - bueno, hacerlo en realidad, bajo una supervisión."

c) Rotación Planeada, consiste en que, para preparar a un trabajador o empleado, pero principalmente a un jefe, se le haga pasar por varios puestos inferiores, que le -- sirvan de preparación para el cargo que va a asumir.

Las técnicas antes descritas, se encuentran explicadas más ampliamente en Siliceo A, 1980 y Dunnette y Kírchner, 1979.

B) Adiestramiento en escuela. (fuera de la empresa) Al contrario de lo que vimos en el adiestramiento en el trabajo, el principal fin de este método es enseñar y el secundario producir.

Existen varias escuelas, la vestibular y la tecnológica son muy usadas.

a) Escuela vestibular. Son escuelas que se estable

cen dentro de las empresas, con el fin de que, quienes van a ingresar a ésta, pasen durante un tiempo determinado por la escuela vestibular para así adiestrarse en los puestos que van a desempeñar inmediatamente después.

b) Escuela tecnológica. Son empleadas generalmente cuando la empresa no puede contar con una vestibular, por lo que buscan escuelas tecnológicas que adiestren a sus trabajadores para un puesto concreto.

Anteriormente hablamos del adiestramiento respecto a su fin y su método, ahora será en cuanto a quién lo imparte.

Preferentemente debe ser dado por el supervisor inmediato, pues generalmente es el más preparado para hacerlo, ya que conoce más a fondo las actividades del puesto; además con ello adquiere prestigio ante sus subordinados.

Cuando el supervisor inmediato no puede adiestrar -- por cualquier motivo, suele encomendarse el adiestramiento a un trabajador ya preparado, para que éste instruya al que lo necesite. Esto se conoce bajo el nombre de "ayudantía".

1.2.4 CAPACITACION: "Tiene un significado amplio, pues incluye el adiestramiento, su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos teóricos del trabajo" (Siliceo Alfonso, 1980, pag. 13).

La capacitación también puede dividirse en razón de su fin y de su método, como lo hicimos en el adiestramiento.

1.2.4.1. En razón de su fin: la capacitación normalmente se divide en tres tipos; la capacitación al obrero o em

pleado, a los supervisores y a los ejecutivos.

a) Capacitación al obrero o empleado. Esta puede referirse a lo que se llama "inducción del trabajador", o sea, lo que se emplea para explicar al trabajador lo que es la empresa; sus prestaciones, reglamentos, seguridad industrial, relaciones humanas, etc...

b) Capacitación a supervisores. Este se refiere a dos aspectos, el administrativo y el técnico.

Administrativo; trata sobre la planeación y distribución del trabajo; saber ordenar, mantener la disciplina, estimular el entusiasmo del trabajador, resolver los problemas -- que se presentan, etc...

Técnico; trata de la manera concreta como debe hacerse el trabajo que está bajo su vigilancia.

c) Capacitación a los ejecutivos. Esta trata generalmente de como prepararlos para ocupar puestos o responsabilidades de mayor categoría, dándoles conocimientos en planeación, organización, control, finanzas, mercado, relaciones humanas, relaciones públicas, etc...

1.2.3.2 En razón de su método. La capacitación se divide ante todo, en directa e indirecta. La primera se da expresa y formalmente, con métodos de enseñanza, en tanto que la segunda es aquella en la que, se emplean además otros métodos que de suyo tienen otros fines.

A) Capacitación directa: algunos de sus métodos.

Conferencias. Consisten éstas, en una exposición de

una a dos horas como máximo, muchas veces seguidas de preguntas y respuestas, sobre algún tema que pueda ser tratado en ese tiempo. La conferencia busca producir impacto, a través de recursos oratorios y medios audiovisuales, presentando algún tema con panorámica más general, con el fin de incitar en los oyentes el interés por investigar y seguir estudiando por su cuenta.

Método de casos. Fundamentalmente consiste en tomar como base de la enseñanza "un caso concreto", no inventado, -- sino sacado de la realidad de la empresa o de otras. Se entrega anticipadamente por escrito dicho caso a los participantes, y estos deben llevar sus soluciones y discutir las en la siguiente sesión.

Este método para producir efectos benéficos, debe contar con los siguientes requisitos:

a) El problema debe ser más práctico que teórico; -- pues ayuda a que se aprenda como aplicar la enseñanza teórica.

b) El caso debe ser real y estructurado técnicamente.

c) Debe contarse con un director de discusión, especialmente capacitado en ese aspecto.

Instrucción Programada. Este método consiste en un sistema por el cual, el alumno después de leer un trozo que le da la información suficiente, tiene que responder a preguntas que se le hacen, debiendo cerciorarse posteriormente si --

su respuesta fue acertada o no, comparándola con la que se encuentra en otra parte. Como ventaja principal del sistema, - se encuentra que el alumno puede graduar la intensidad de su aprendizaje; pues constantemente se le están formulando preguntas, y tiene la posibilidad directa e inmediata de ver si su contestación fue adecuada.

B) Capacitación indirecta: algunos de sus métodos.

Mesas Redondas. Aunque pueden tener un gran número de aplicaciones, son quizá el mejor medio para el estudio de problemas prácticos, sobre todo de tipo administrativo, principalmente cuando intervienen funcionarios de alto nivel.

Publicaciones. Las que de modo específico se editan para enseñar una materia determinada, sea en libros, folletos, etc..., son más bien para ayudar a otro sistema de capacitación directa.

Las revistas o boletines que se dirigen al personal, son con la mira de llevarle información que le resulte interesante, y dentro de lo cual se aprovecha una sección para alguna enseñanza teórica.

Medios Audiovisuales. La utilización de películas, - filminas, carteles, rotafolios, pizarrón, audiovisuales, etc, - son de mucha utilidad, aunque generalmente se emplean en desarrollo profesional.

1.2.5 DESARROLLO PROFESIONAL. "Significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente abarca la adquisición

ción de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en la organización de las empresas (Siliceo -- Alfonso, 1980, pag. 15)

OBJETIVOS: Los objetivos básicos del desarrollo profesional son dos. El inmediato consiste en elevar el nivel de efectividad, mejorando la realización del trabajo; como resultado de este esfuerzo, se inicia el desarrollo y se crea la oportunidad de estimar el potencial del trabajo a realizar por el individuo.

El objetivo a largo plazo, es preparar a las personas con potencial reconocido, para avanzar y asumir responsabilidades proporcionadas a su capacidad.

Ambos objetivos son importantes: el primero por el resultado que produce, ya que es un medio de lograr el desarrollo, y el segundo porque permite el ascenso y prestigio del trabajador; lo que significa "preparación para el futuro".

BENEFICIOS: Hay muchos beneficios que resultan del desarrollo profesional. Por ejemplo, el análisis de las necesidades, origina la definición del trabajo y facilita la planeación personal. Esto por su parte, da una guía para las actividades de reclutamiento, lo que mejora la calidad del personal y asegura una mejor colocación de las personas de acuerdo a sus necesidades.

ALCANCE DEL PROGRAMA: En la forma más amplia de entender el programa, se incluyen todos los niveles gerencia-

les, llenando verticalmente y en forma ascendente, del supervisor de primera línea hasta la dirección.

CONTENIDO DEL PROGRAMA: El material de un curso, debe estar dirigido a la satisfacción de las necesidades individuales, por lo que es tan amplio como lo sean aquellas. Hablando en general, la amplitud de las materias que deben tratarse crecerá cuando el curso se dirija al personal que ocupa los niveles más altos de la organización. Por el contrario, será más especializado, estructurado y reducido, para el personal de los niveles más bajos.

Para atender a las necesidades individuales, un programa global tiene que ser muy maleable. Las necesidades de cada persona son distintas; esto implica que la identificación de las necesidades debe ser adecuada, así como su formulación.

También es importante señalar que la función del desarrollo profesional, es crear en el trabajador; hábitos sociales, morales, de trabajo, etc..., que son necesarios principalmente en supervisores y jefes, que están al mando de los trabajadores. Así tenemos en seguida:

HABITOS SOCIALES: Se refiere a las reglas establecidas en cuanto al trato de los empleados, entrevistas que con ellos se tengan, hábitos de limpieza, compañerismo, etc.

HABITOS MORALES: Destaca entre ellos el sentido de responsabilidad, pudiendo decirse que en base a éste se pueden obtener mejores resultados en el trabajo, además se incluyen-

lealtad a los compañeros, discreción en los problemas que se conozcan, etc...

HABITOS DE TRABAJO: Atañe principalmente a lo que abarca: cumplimiento de trabajo, limpieza del mismo, puntualidad e interés para realizarlo, etc...

PERSONALIDAD: Cuando se trata de jefes, es importante desarrollar en ellos aquéllas características que les den el "status social". No basta con que una persona haya sido designada jefe, es necesario que sus subordinados vean que tiene el nivel, forma de vestir, de actuar, hábitos, etc, propios de un jefe.

1.3 ELEMENTOS BASICOS DEL APRENDIZAJE EN LA CAPACITACION.

Una de las razones principales del interés continuo que en el campo de la capacitación se tiene, por los principios del aprendizaje, es el hecho de que dicha teoría es prácticamente el principal fundamento teórico que la sustenta. Desde un punto de vista lógico, los programas de capacitación deberán diseñarse aprovechando al máximo los principios del aprendizaje.

Para poder comprender lo que es el proceso del aprendizaje, será necesario tratar de definir lo que significa.

Son varias las definiciones que encontramos al ver a diferentes autores, sin embargo la mayoría de ellas contienen lo mismo, aunque dicho con otras palabras. A mi juicio resulta sencilla y comprensible la siguiente.

"Aprendizaje, es un cambio relativamente permanente en el pensamiento o en la acción, que resulta de la práctica o de la experiencia" (Howell C. Willam, 1979, pag 265).

Una vez, habiendo visto una definición de aprendizaje, pasaremos a la revisión de los conceptos que parecen tener mayor importancia en el mismo.

1.3.1 CONDICIONAMIENTO.- "El condicionamiento se refiere al fortalecimiento de la conducta mediante el reforzamiento" (Lipsitt, 1975, pags. 125-126).

Existen dos tipos de condicionamiento que son el con

dicionamiento clásico y el condicionamiento instrumental, así el primero supone un proceso relativamente pasivo, mediante el cual un estímulo logra provocar una respuesta en el organismo que aprende. Por ejemplo, si aplicamos un estímulo (choque eléctrico), a la piel de una persona, la reacción normal sería "brincar" (respuesta no condicionada). Ahora suponemos que aplicamos el choque eléctrico varias veces, en cada caso precedido de una luz que inicialmente no es la causa de que la persona "brinque". Poco a poco la persona llega a estar "condicionada" respecto al nuevo estímulo (luz), "brincando" siempre que éste se presente en forma semejante a como lo haría en el caso de la aplicación del choque eléctrico. El condicionamiento clásico, puede concebirse por consiguiente, como un proceso mediante el cual se adquieren nuevas relaciones estímulo-respuesta. Sin embargo las implicaciones para el adiestramiento y la capacitación son mínimas, ya que el objetivo de tales programas raras veces es el de enseñar a la gente a reaccionar automáticamente a alguna nueva situación de estímulo. Los principios que no están vinculados al paradigma clásico, pueden anunciarse mejor en función del "condicionamiento instrumental".

El condicionamiento instrumental, implica un proceso relativamente activo, mediante el cual el organismo aprende a responder en determinada forma, para poder lograr determinadas consecuencias. La respuesta es instrumental para el logro del premio (reforzamiento positivo), o para evitar el castigo.

tigo (reforzamiento negativo). De esta manera, conociendo el tipo de cosas que evalúan positiva y negativamente las personas, tendremos un medio bastante importante para conocer los reforzadores que se pueden emplear para lograr el aprendizaje. Así, en la medida en que el empleado les concede a éstos algún valor, se le puede inducir a que actúe en forma determinada para obtenerlos (reforzadores positivos), o evitarlos (reforzadores negativos). Por ejemplo, tenemos asociados a la situación de trabajo, como reforzadores positivos; el pago, interacción social, ascensos, logros, etc., y como reforzadores negativos; suspensiones, despidos, etc...

1.3.2 REFORZAMIENTO.- "Influencia ejercida por un proceso estimulante sobre un organismo, de tal forma que intensifica o disminuye la conducta del mismo, dependiendo de si sea positivo o negativo" (Lipsitt 1975, pag. 125-126).

En el párrafo anterior, ya hablamos del reforzamiento y lo ejemplificamos, en relación al condicionamiento instrumental; ahora hablaremos del reforzamiento en cuanto a su momento de presentación.

El condicionamiento se verifica más rápidamente, cuando el reforzamiento positivo sigue inmediatamente a la respuesta que se aprende. Esto es debido, a que los retrasos aumentan las probabilidades de que se refuerce alguna otra respuesta. Después de todo, el organismo no entra en un estado de suspensión después de que responde a nuestro estímulo, continúa comportándose de alguna manera aunque la recompensa-

no se vislumbre de inmediato. Es de suponerse que lo último-que hace antes de que ocurra el reforzamiento, será lo que mayores probabilidades tenga de ser reforzado. Por ejemplo, si la respuesta que nos interesa de una persona, es que ajuste - bien un motor, una vez que lo hace, debemos reforzar de inmediato, puede ser felicitándolo, ya que es un reforzador que - se puede dar de inmediato.

1.3.3 REFORZAMIENTO PARCIAL.- En las primeras etapas del condicionamiento, es importante reforzar toda respuesta aceptable; pero una vez que la respuesta ha sido razonablemente dominada, se puede mantener su repetición a un nivel -- elevado, mediante un reforzamiento ocasional. Por ejemplo: - a veces reforzaremos cada dos respuestas correctas, otras cada 3 o cuatro, etc... (programa de razón variable), el orga--nismo responderá a un ritmo muy elevado y constante. Si en - lugar de ésto reforzamos sobre una base de tiempo (solamente- la primera respuesta, después de cada intervalo de minutos), - es decir, por intervalos fijos, el ritmo de respuesta será -- elevado solamente antes del reforzamiento y muy bajo inmediatamente después. Por ello es mejor emplear programas de ra--zón variable. Además se ha comprobado que empleando el reforzamiento parcial, se establece más permanentemente la conducta en cuestión y es más resistente a la extinción que bajo un programa de reforzamiento continuo. Por consiguiente, es muy importante saber que según se progresa en el entrenamiento, - se puede reducir el número de refuerzos una vez que se ha - -

adquirido la respuesta. Por ejemplo, si la conducta que nos interesa de una persona, es que arme bien las piezas de un ra dio, primeramente lo reforzamos cada vez que emita la conducta correcta, una vez que se estableció dicha conducta, se le puede reforzar cada 3, 4, o 5 respuestas correctas, es decir, cada vez que haya armado bien 3, 4 o 5 piezas, según lo consi deremos pertinente.

1.3.4 IMITACION, ORIENTACION Y MOLDEAMIENTO.

Si una respuesta debe ser condicionada mediante el reforzamiento, debe ante todo ocurrir. Muchas respuestas sencillamente no ocurren espontáneamente en la forma deseada y con la suficiente frecuencia como para ser reforzada, sin embargo, se pueden utilizar diferentes procedimientos para ayudar a producir la respuesta. Uno de ellos es la imitación, otro la orientación, y otro más el moldeamiento; en seguida explicaremos cada uno por separado.

Imitación; "realización de un acto, tal como se le observa hacer a otro individuo" (Balmor David, Barcelona 1966, pag. 138). Podemos enseñar al sujeto que se está capacitando, las respuestas apropiadas y procurar que las imite, por ejemplo: si estamos capacitando a un vendedor de seguros primeramente le diremos lo que debe decirle al cliente, y como debe hacerlo, lo hacemos nosotros primero y luego él tendrá que hacerlo de la misma manera.

En el aspecto de la orientación; "se refiere al - -

acto de dirigir o encaminar una conducta hacia un fin determinado" (Valmor David, Barcelona 1966, pag. 190). Se colocan los miembros de la persona en la debida posición o conducta a través de los movimientos deseados. Ejem: si se le está enseñando a una persona a escribir a máquina, debemos decirle primeramente que dedos empleará para cada una de las teclas, se le pueden acomodar los dedos de la forma debida e irle diciéndole como debe hacerlo.

En cuanto al moldeamiento; "procedimiento en el que partiendo de la conducta que muestra el organismo, se refuerzan diferencialmente aproximaciones sucesivas a la conducta que deseamos obtener" (Prácticas de Aprendizaje, UNAM 1976).- Este procedimiento es quizá el más importante, por ello trataremos de explicarlo en forma más amplia.

En el moldeamiento, reforzamos aproximaciones sucesivas a la respuesta de dada, hasta lograrla.

Se siguen los siguientes pasos:

A) Especificación de una respuesta terminal. Es decir, describir cual es la respuesta que deseamos establecer. Por ejemplo, si estamos enseñando a una persona a manejar una máquina, primero definiremos cual es la conducta que deseamos establecer, pudiera ser; "correcto manejo de las palancas 1, 2,3,4,5 y 6", de la máquina en cuestión.

B) Reforzamiento de cualquier respuesta que lejana mente se aproxime a la conducta terminal.

Pudiera ser de acuerdo a nuestro ejemplo, que maneja

ra bien 2 de las 6 palancas.

C) Reforzar ahora solo aproximaciones más cercanas a la conducta terminal. Primeramente se le reforzó al manejar correctamente 2 de las 6 palancas; ahora se le reforzará hasta que maneje bien 3 de las 6 palancas, después no se le reforzará el manejo correcto de 3, sino de 4, después de 5, etc., hasta que logre la conducta terminal que se estableció.

1.3.5. REFORZAMIENTO CONTRA CASTIGO.

Existe la antiquísima discusión entre psicólogos, padres de familia, educadores, etc., sobre si el cambio de la conducta debe girar alrededor del premio o del castigo. Como nadie pone en duda el buen resultado del premio, la cuestión principal es si el castigo es o no eficaz y justificable.

Primeramente podemos decir que los efectos del castigo son más complejos y menos comprendidos que los del premio. Por otra parte, no siempre está claro que el castigo "extinga" el comportamiento inadecuado; puede solamente suprimirlo temporalmente u obligarlo al clandestinaje por algún tiempo. Por último, y muy importante, el castigo puede tener algunos efectos secundarios de larga duración y altamente indeseables que pueden inhibir de hecho, el aprendizaje. Por ejemplo, una vez que una persona es castigada por su instructor frente a sus demás compañeros, puede desarrollar una actitud hostil hacia su capacitador y es muy probable que no responda positi

vamente a ninguna cosa que éste haga. Por ello es importante señalar que si se critica una respuesta inadecuada, debe hacerse de manera que anime al capacitado a adoptar un modo o estilo más apropiado de comportamiento por el cual puede luego ser premiado.

1.3.6 REFORZAMIENTO Y RETROALIMENTACION.

Se sabe que la retroalimentación o conocimiento de resultados, tiene propiedades muy marcadas de reforzamiento; la mayoría de las personas encuentran "satisfactorio" saber que han obrado bien, y "mortificante" saber que han obrado --mediocrementemente, o mal. Es evidente entonces, que esto debe --servir para fomentar el aprendizaje del comportamiento que se juzgó bueno, y la extinción del que se juzgó malo o mediocre, aunque probablemente mediante un proceso más complejo del que está de por medio en el simple condicionamiento. Ejem: si una persona está aprendiendo a usar una herramienta nueva, y lo hace en forma adecuada, se le puede premiar, pudiera ser --diciéndole que lo está haciendo bien. Ahora, si lo hace incorrectamente, se le debe decir donde está el error, para que logre la conducta deseada.

1.3.7 MATERIAL Y CONDICIONES DE PRACTICA.

Además de las variables de reforzamiento, el aprendizaje depende de las diversas características del material --por aprender, así como de la manera en que se estructura para ser aprendido. Es más factible aprender un material con senti

do que un material sin sentido, y es por ello que debemos tener mucho cuidado al organizar cualquier cosa que queramos -- enseñar, pues debe tener sentido para el que lo va a aprender. Por ejemplo, una lista de los elementos o partes que forman una máquina, se pueden aprender y sobre todo comprender mejor su funcionamiento, si lo hacemos acompañar de un diagrama que señale dichas partes. De esta manera el que aprende, logrará un sentido dentro del cual puede enumerar cada uno de los elementos, aumentando con su significado la facilidad para dominarlo. El método alternativo de presentar cada elemento y su definición para que se aprenda de memoria, da por resultado un aprendizaje inferior.

Con lo anterior hemos aprendido elementos básicos en el proceso del aprendizaje, lo cual nos proporciona las bases para el desarrollo de programas de adiestramiento y capacitación. Así entonces, pasaremos a ver lo relacionado con las etapas del proceso enseñanza-aprendizaje, en los programas de capacitación en el aspecto práctico.

El proceso enseñanza-aprendizaje implica cuatro etapas básicas que son; Planeación, Conducción o Realización, Evaluación y seguimiento.

1. PLANEACION.

Planeación.- "Es el establecimiento de objetivos y búsqueda de la forma para alcanzarlos" (ARMO 1980, Vol. IX, - Núm. 37).

En esta primera etapa, se establecen los puntos a partir de los cuales se realizará la instrucción.

El planteamiento de los objetivos o metas correctas es esencial para la eficiencia de las acciones; orientan y enfocan las actividades; organizan la acción de los participantes y del instructor; permite seleccionar adecuadamente los temas y contenidos, las actividades, los materiales, instrumentos, etc., necesarios para un buen programa.

a) Temas y Contenidos.- Los temas deberán tener relación directa con lo que se desea enseñar, debiendo su contenido, proporcionar información y materiales que propicien en el participante la adquisición de determinados conocimientos.

b) Actividades.- Las actividades deberán ser seleccionadas de tal manera, que después de haber concluido el programa de capacitación, el capacitado deberá manifestar los logros obtenidos en el momento de la realización de su trabajo.

c) Materiales.- Cada actividad requiere de maquinaria, herramienta, equipo, bibliografía, etc., según sea el caso, para realizar las actividades. Estos materiales deberán estar acordes con los objetivos que se pretenden.

d) Instrumentos.- El registro y control de las actividades, requiere de los instrumentos que permitan medir con propiedad el aspecto que se ha fijado previamente. Según el contenido o nivel de eficiencia, se prepararán los instrumentos que estén de acuerdo con ellos.

A partir de esta primera etapa, también se debe pre-

veer como se lograrán los objetivos ya establecidos. Igualmente se prevee el criterio de evaluación que se empleará.

Respecto a los objetivos, éstos deben ser claros y precisos, deben ser observables, medibles, cuantificables, -- evaluables, flexibles y alcanzables. Por supuesto que el -- principal objetivo será lograr que el participante aprenda -- aquello que se le enseñará.

En cuanto a la evaluación, se debe preveer la forma en que se llevará a cabo, como lo señalamos antes, especificando el momento y las circunstancias en que se realizará; -- pues si el instructor improvisa, ésto lo conducirá al fracaso.

2. Conducción o Realización.

Otro aspecto de importancia que también debe tomarse en cuenta, es la consideración de las actividades que se realizan en el momento de la instrucción. Las actividades deben ser adecuadas a las características del grupo con el que se trabajará. Es importante que el instructor no olvide que el ambiente de trabajo es un factor determinante para el logro de los objetivos previstos.

No solo es importante la forma en como se haya planeado el programa, sino también como se conduzca, por ello no se debe pasar por alto que cada grupo es diferente, ya que -- cada uno de sus miembros son diferentes entre sí; por lo tanto no se puede ser rígido y recomendar un procedimiento invariable para conducir un grupo. Pero si es conveniente tomar en cuenta los distintos elementos que intervienen en el proceo

so.

Señalaremos algunos de esos elementos importantes, - que deben tomarse en cuenta para realizar con éxito un programa.

a) Comunicación.- Del instructor al participante, - del participante al instructor y del grupo entre sí.

b) El participante.- Hay que analizar las características del individuo a quién se dará la instrucción, con el fin de analizar la forma más adecuada de conducirlo.

c) El grupo.- Cuando la instrucción se dedica a un grupo, será conveniente conocer tanto las características de los participantes, como el grupo en sí.

d) El instructor.- El mismo instructor deberá controlar algunos factores como; favoritismo o aversión hacia -- algún participante o grupo, con respecto a los demás. Además debe ser flexible, ya que es importante tomar en cuenta proposiciones que sobre la marcha resulten. La flexibilidad no implica cambio total del programa o de sus objetivos; flexibilidad significa adecuación y aceptación de sugerencias que beneficien el programa.

3. Evaluación.

La evaluación puede definirse como: "la forma en que puede medirse la eficacia y resultado de un programa educativo y de la labor de un instructor para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores" (ARMO 1980, Vol. IX Núm. 37).

El propósito esencial de la evaluación, es indicar - el progreso de la enseñanza y del aprendizaje, permitiendo ve rificar desde el inicio si las acciones son las adecuadas para facilitar el cambio de conducta del sujeto que aprende.

3.1 El proceso de la evaluación permite:

a) Conocer los resultados de la metodología empleada en la enseñanza y, en su caso, hacer las correcciones de - procedimiento pertinentes.

b) Retroalimentar el mecanismo de aprendizaje, ofre ciendo al participante una fuente de información en la que se reafirman los aciertos y corrijan los errores.

c) Enfocar la atención del participante hacia los - aspectos de mayor importancia, encausando así la disposicIÓN- y energía hacia los que se pretende lograr.

d) Orientar al participante en cuanto al tipo de - respuestas o forma de reacción esperadas.

3.2 Amplitud y Momento de la Evaluación.

Por ser la evaluación una actividad variada e impor- tante, es conveniente clasificarla por su amplitud y su momen to.

En cuanto a su amplitud puede dividirse en general y parcial.

a) General.- Esta evaluación, toma en cuenta el - programa general y los resultados obtenidos a partir de los - objetivos. Su objetivo es identificar con claridad los cam--

bios ocurridos en el participante durante el programa.

Incluye todas las unidades del programa.

b) Parcial.- este tipo de evaluación, se aplica en cada fase importante del programa. Planear los objetivos de cada unidad, ayuda a la aplicación de esta evaluación, lo cual permite identificar el aprovechamiento de cada participante. Igualmente colabora en la realización, reajustes, o modificaciones en las actividades del programa en los casos que sea necesario.

La evaluación en cuanto a su momento, se divide en inmediata y mediata.

a) Inmediata.- permite la identificación de aspectos que suceden en el desarrollo del programa. Aporta información inmediata sobre la eficiencia del programa y el instructor observa simultáneamente los avances del objetivo y del grado de aprendizaje en el participante.

b) Mediata.- esta evaluación se realiza al haber concluido el programa, es decir, al volver el capacitado a su trabajo.

En esta evaluación se demuestra en forma definitiva las ventajas de la capacitación.

3.3 Autoevaluación y Evaluación Pluridireccional.

Dentro de la evaluación, la autoevaluación y la evaluación pluridireccional, son puntos importantes que no se deben pasar desapercibidos, por lo siguiente:

a) Autoevaluación.- es un aspecto importante dentro de la evaluación, pues nos permite una apreciación de los resultados del aprendizaje o cualquier otra actividad, hecha por el sujeto que aprende o actúa. Es una de las mejores formas que un individuo puede y debe practicar, con el fin de lograr mejores resultados.

b) Evaluación pluridireccional.- Dentro de este tipo de evaluación, participan el capacitado, el instructor y el coordinador. Consiste en un intercambio de opiniones entre los elementos señalados, con el fin de tener una panorámica completa del desempeño de cada integrante del programa, para así poder mejorarlo.

El capacitado será evaluado por el instructor en cuanto a sus habilidades, adquisición de conocimientos, etc.. El evaluará al instructor y al coordinador en lo que les corresponda.

El instructor será evaluado por el participante, para determinar el grado de efectividad con que suministró la información. El evaluará al coordinador y al participante en sus aspectos específicos.

El coordinador evaluará los resultados del programa tomando en cuenta al participante y al instructor.

Cada uno de ellos, se autoevaluará con el fin de advertir su actuación dentro del programa.

4. SEGUIMIENTO.

El seguimiento es la forma continuada de evaluar la efectividad de un programa, una vez que se ha concluído.

El jefe es quién sentará las bases para la motivación del recién egresado de un curso. En muchas ocasiones la falta de atención en el participante que concluye un curso, produce frustración y desánimo por falta de apoyo de su jefe o grupo de trabajo.

Es conveniente aplicar un seguimiento algún tiempo después de haber concluído el programa; esto debe hacerse alrededor del tercer o cuarto mes, preferentemente.

Dicha comunicación debe investigar directamente si se han registrado algunos cambios en la personalidad de los colaboradores, pudiendo presentarse tres diferentes situaciones:

- a) Se registraron cambios favorables en los conocimientos, habilidades y actitudes.
- b) No se registró cambio alguno.
- c) Se registraron cambios desfavorables.

PROGRAMA.

Para establecer un programa efectivo de seguimiento, debemos considerar los siguientes factores:

- a) Señalamiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- b) Evaluación periódica del programa.
- c) Control estadístico de los resultados del programa.

d) Facilidad para adaptar el programa a nuevas necesidades.

PROCEDIMIENTO.

El procedimiento a seguir de acuerdo con ARMO es el siguiente:

a) Análisis de los datos de la evaluación de los participantes.

b) Comparación con los informes presentados por los instructores.

c) Realización de actividades de seguimiento de los egresados; pueden ser reuniones informales, entrevistas, evaluaciones, etc...

d) Modificación de los eventos y del sistema si es necesario, para responder a las necesidades que se planteen.

e) Formular un informe con los datos recopilados.

Debemos hacer notar que el seguimiento es útil y necesario, pues nos reditúa beneficios. Así por ejemplo, nos informa si el programa presentado logró lo que de él se esperaba; nos ayuda a identificar a los objetivos no logrados y sus causas, etc... Por medio de ésto, se realizan los ajustes en caso de ser necesario y lograr así programas más eficientes.

CONCLUSIONES.

- Sólo a través de la evaluación sistemática utilizada y aprovechada, es factible transitar con seguridad por -

los caminos de la capacitación.

- La razón de mayor importancia por la que hay que evaluar, es que sin revisión ni ajustes al programa, jamás -- conoceremos con objetividad en que medida se lograron las metas, por lo tanto careceremos de bases firmes para continuar la tarea.

- Una adecuada evaluación motiva al participante y al instructor a continuar con la tarea.

1.4 ELEMENTOS BASICOS DE LA ADMINISTRACION EN LA CAPACITACION.

Las empresas del país tienen la obligación de capacitar al total de los trabajadores, por lo que se deben ajustar a los siguientes lineamientos, tomados directamente de la UCECA y que son los siguientes: .

I.- En cada empresa deben constituirse Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, para vigilar y supervisar las acciones que sobre la materia se realizan dentro del centro productivo.

II.- Las empresas deben formular planes y programas específicos de Capacitación y Adiestramiento, para presentarlos ante UCECA.

III.- Todo trabajador que sea capacitado o adiestrado, una vez concluido su curso y habiéndolo aprobado, debe recibir una constancia que lo acredite. Dicha constancia es expedida por el capacitador, y la empresa debe enviar las listas de ellas a UCECA para su registro y control.

I.- Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Las Comisiones Mixtas reciben este nombre debido a que están constituídas por trabajadores y patrón, los cuales conjugan y coordinan sus esfuerzos para lograr los objetivos de la capacitación y adiestramiento.

Las Comisiones Mixtas constituyen la base del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento, siendo el canal de comunicación que permite a los trabajadores emitir opiniones, efectuar propuestas, etc., en relación a los métodos y procedimientos que se emplean en las acciones de capacitación y adiestramiento de su centro de trabajo.

Así mismo las Comisiones funjen como canales de comunicación entre sus representados y el Comité Nacional de Capacitación y Adiestramiento de la rama industrial o actividad correspondiente. La información que las comisiones brindan al Comité ayudará a conocer las características, procedimientos y resultados respecto de la capacitación y adiestramiento de cada empresa.

En cuanto a la formación de las Comisiones, diremos lo siguiente:

Legalmente las Comisiones Mixtas se integran por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón (Artículo 153-1 Ley Federal del Trabajo). En cuanto al número de representantes, se establece por acuerdo entre ambos grupos, considerando el número de trabajadores, las necesidades de capacitación y adiestramiento, la existencia de áreas de alta complejidad y especialización, etc...

Continuando con lo arriba señalado, diremos que existen criterios de orientación para las Comisiones Mixtas, respecto al número de integrantes de estos organismos, y son los

siguientes;

Empresas con número de trabajadores no mayor de veinte, un representante por sector.

Empresas que cuenten de veintiuno a cien trabajadores, tres representantes por sector.

Empresas con más de cien trabajadores, cinco representantes por sector.

Por otra parte, las citadas cantidades de representantes, podrán incrementarse en forma proporcional a la diversidad de puestos y niveles de trabajo que existen en la empresa; a la variedad y complejidad de los procesos tecnológicos que se realicen en ella, y a la naturaleza de la maquinaria y equipos empleados.

Con respecto a los requisitos para ser miembro de la Comisión, también son establecidos por ambos sectores, considerando como mínimo que se cumplan con los siguientes:

Requisitos de los representantes de los trabajadores.

- Ser trabajadores de la empresa.
- Ser mayores de edad.
- Saber leer y escribir.
- Tener buena conducta.
- Ser designado conforme a las disposiciones estatutarias del sindicato titular del contrato colectivo o, a falta de este, ser electo en Asamblea de los trabajadores de la empresa.

Requisitos de los representantes del Patrón.

- Ser mayores de edad.
- Saber leer y escribir.
- Tener buena conducta.
- Poseer conocimientos técnicos sobre las labores y procesos tecnológicos propios de la empresa.

En cuanto a la designación de los representantes, es establecida por acuerdo entre empresa y sindicato, o a falta de este, entre empresa y trabajadores.

La duración en el cargo, de cada uno de los representantes, también es designada por ambos grupos, sin embargo se aconseja que sea por un periodo de dos años, pues esto permite el desarrollo del plan de trabajo que aprueba la Comisión al iniciar sus actividades. Así mismo, si se fija un periodo de dos años, en aquellas empresas que rijan sus relaciones laborales mediante contratación colectiva, el término del mandato de los representantes prácticamente coincidirá con la renovación del contrato colectivo. En consecuencia, cuando en este último se modificaran las bases para la integración y funcionamiento de la Comisión, la renovación total de la misma facilitaría la aplicación de las nuevas bases.

Por último señalaremos las funciones de la Comisión que son las siguientes:

A) Vigilar la instrumentación y operación del Sistema y procedimientos que se implantan para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores;

B) Sugerir medidas tendientes a perfeccionar ese sistema y tales procedimientos, conforme a las necesidades de los trabajadores y de la empresa;

C) Autenticar las constancias de habilidades laborales que los capacitadores expidan a los trabajadores;

D) Practicar a los trabajadores los exámenes de que trata el artículo 153-V de la Ley Federal del Trabajo;

E) Designar a los comisionados encargados de firmar las constancias de habilidades laborales de los trabajadores;

II.- Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento.

La UCECA ha establecido una definición para unificar criterios sobre lo que debe considerarse como plan y programas de capacitación y adiestramiento. Es la siguiente:

El Plan de Capacitación y Adiestramiento, es un documento que contiene los lineamientos y procedimientos a seguir en materia de capacitación y adiestramiento, respecto a cada centro de trabajo y que supone una ordenación general de actividades, para presentar una visión general de los programas que lo forman.

El Programa de Capacitación y Adiestramiento forma parte de un plan que contiene, en términos de tiempo y de recursos y de manera pormenorizada, las acciones de capacitación y adiestramiento que el patrón efectuará en relación con los trabajadores de un mismo puesto o categoría ocupacional.

Considerando las acciones de capacitación y adies --
 tramiento como actividades de instrucción en el trabajo, ha --
 sido necesario calificarlas bajo el concepto de curso, el --
 cual se define: "Conjunto de actividades de enseñanza-aprendi --
 zaje, para la adquisición o actualización de las habilidades --
 y de los conocimientos relativos a un puesto de trabajo y cu --
 ya reunión conforme un programa de capacitación y adiestra --
 miento" (UCECA 1980, pags. 78-79).

Los planes y programas tienen su fundamento legal en
 la Ley Federal del Trabajo, siendo en ella donde se estable --
 cen disposiciones sobre su formulación y aprobación.

A continuación señalaremos algunas disposiciones:

A) Los trabajadores deberán ser capacitados confor --
 me a los planes y programas formulados de común acuerdo por --
 el patrón y el sindicato o sus trabajadores, y aprobados por --
 la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

B) Los patrones podrán convenir con los trabajado --
 res que se les proporcione la capacitación y el adiestramien --
 to, dentro o fuera de la empresa, con personal propio o exter --
 no o mediante la adhesión de los sistemas generales que se --
 establezcan.

C) Los cursos y programas podrán formularse respec --
 to a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o res --
 pecto a una rama industrial o actividad económica.

D) Los planes y programas de capacitación y adies --
 tramiento que se hayan acordado establecer, o en su caso, las

modificaciones que se hayan convenido de los planes ya implan-
tados, deberán presentarse ante la Secretaría del Trabajo y -
Previsión Social, dentro de los quince días siguientes a la-
celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo cuan-
do éste rija en la empresa.

E) Los planes y programas deberán cumplir los si- -
guientes requisitos.

Los periodos máximo que pueden comprender los planes-
y programas, son de cuatro años, siendo pertinente aclarar --
que no existen mínimos de tiempo para la duración de los mis-
mos.

Durante el periodo que abarque el plan, no debe de -
jar de capacitarse en ningún puesto, sea cual sea el nivel --
en que se encuentre dentro de la organización de la empresa.

Precisar las etapas durante las cuales se impartirá-
toda la capacitación y adiestramiento al total de los trabaja-
dores de la empresa; lo cual significa que si un programa -
no abarca al total de trabajadores, es necesario detallar con
precisión las etapas calendarizadas, en que se capacitará al-
total de ellos.

Si en la empresa existen varios trabajadores en un -
mismo puesto y categoría, pero no es posible capacitarlos - -
simultáneamente, será necesario especificar los elementos que
se tomaron en consideración para capacitar a unos antes que a
otros; estos elementos deben definirse de común acuerdo entre
trabajadores y patrón.

Especificar el nombre y registro en la Secretaría - del Trabajo y Previsión Social de los instructores externos.- Es decir, que si para llevar a cabo el plan que se presenta - se contrata a una institución externa o instructor indepen- - diente, es necesario que tengan el registro en la UCECA y que lo autorice para impartir capacitación.

Por último señalaremos como debe ser la presentación de los Planes y Programas, de Capacitación y Adiestramiento;

Los planes y programas, una vez formulados de común- acuerdo entre trabajadores y patrón, deben presentarse ante - la Dirección de Capacitación y Adiestramiento de la UCECA.

La Dirección de Capacitación y Adiestramiento ha es- tablecido formatos denominados UCECA 2 y UCECA 2A.

El UCECA 2, es llamado "Forma para la presentación - resumida del plan y los programas de capacitación y adiestra- miento". Consiste en once apartados llamados módulos, los cua- les solicitan datos como son: nombre, ubicación y actividad - económica de la empresa; periodo que abarca el plan, si modi- fica a uno anterior; puesto y número de trabajadores de la -- empresa, trabajadores a capacitar en el plan, la modalidad en que se hará; relación cursos-eventos por puesto, objetivos y- materias de los cursos, duración de éstos y si son dentro, o- fuera o en forma mixta de la jornada de trabajo; nombre y re- gistro de los agentes capacitadores y de los sistemas genera- les; por último, pide lo referente a las etapas para capaci- - tar al total de trabajadores, el procedimiento de selección a

través del cual se establece el orden en que son capacitados, y la metodología para detectar necesidades de capacitación y adiestramiento.

Respecto a la forma UCECA 2A, llamada "Forma para presentación resumida del plan de los programas de capacitación y adiestramiento de empresas hasta con 19 trabajadores y hasta con 5 puestos de trabajo". Como su nombre lo indica es de uso exclusivo para empresas con esas características y que no cuentan con contrato colectivo. Esta forma ha sido implantada, dado que un número elevado de empresas del país solo cuentan con menos de veinte trabajadores, poniéndose de manifiesto la necesidad de dar un tratamiento especial de presentación para un grupo de empresas. Esto fue motivado debido a que empresas con estas características cuentan con procesos productivos sencillos y su organización no siempre está bien definida, se considera entonces pertinente facilitar aún más la elaboración y presentación de sus planes y programas de capacitación y adiestramiento.

La forma UCECA 2A, cuenta con dos módulos que solicitan los datos mínimos que debe incluir un plan y programas de capacitación y adiestramiento; por lo que su llenado también implica seguir con los lineamientos establecidos en la Ley Federal del Trabajo y en los criterios publicados en el "Diario Oficial" de la Federación.

Sea cual fuere el formato para presentar los planes y programas, se debe llenar por cuádruplicado y presentarse

para su autorización y registro.

La Dirección de Capacitación y Adiestramiento, una vez que son presentados los planes y programas, realiza un análisis minucioso y dictamina su aprobación o dispone las modalidades que estime pertinentes.

El aviso de aprobación o modificación se hace mediante un oficio dirigido a la empresa.

Una vez otorgada la aprobación de los planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por la empresa.

III.- Constancias y Comprobación de Habilidades Laborales.

Una vez que se ha concluido con los programas de capacitación y adiestramiento en las empresas, se debe otorgar a los trabajadores un comprobante que lo acredite para desempeñar un puesto específico de trabajo.

La obtención por parte del trabajador de una constancia de habilidades laborales que debe ser expedida por un capacitador, es la prueba de su aptitud.

Por otra parte, es importante hacer notar que la constancia debe expedirse siempre y cuando el trabajador reciba la capacitación o el adiestramiento necesarios para calificarlo en su ocupación. Por lo tanto puede hacerse necesario que participe en varios cursos, cuando uno solo no le proporcione todos los conocimientos y habilidades requeridos en su ocupación. Debe entenderse que por el hecho de haber participado en un curso de capacitación, no necesariamente el traba-

jador es apto para desarrollar todas las funciones del puesto. Si el curso que se le imparte abarca sólo parte de las actividades del puesto, será indispensable que asista a cursos complementarios para cubrir todos los requerimientos del mismo.

La Ley Federal del Trabajo, establece lineamientos específicos para la expedición de las constancias de hábilitades y son los siguientes:

A) Las constancias de habilidades deben ser expedidas por el capacitador, una vez que se ha concluido el programa de capacitación y adiestramiento.

B) Mediante la constancia otorgada al capacitado, este tiene la posibilidad de un ascenso dentro de la empresa donde fue capacitado, sin embargo no debe considerarse que, por el hecho de poseerla, el trabajador ascenderá automáticamente.

C) Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en el puesto a que la constancia se refiera, la Comisión Mixta acreditará mediante exámenes que le practique al trabajador, para cual de ellos es apto.

D) Por último las empresas deben enviar a la UCECA las listas de constancias expedidas a sus trabajadores para su registro y control.

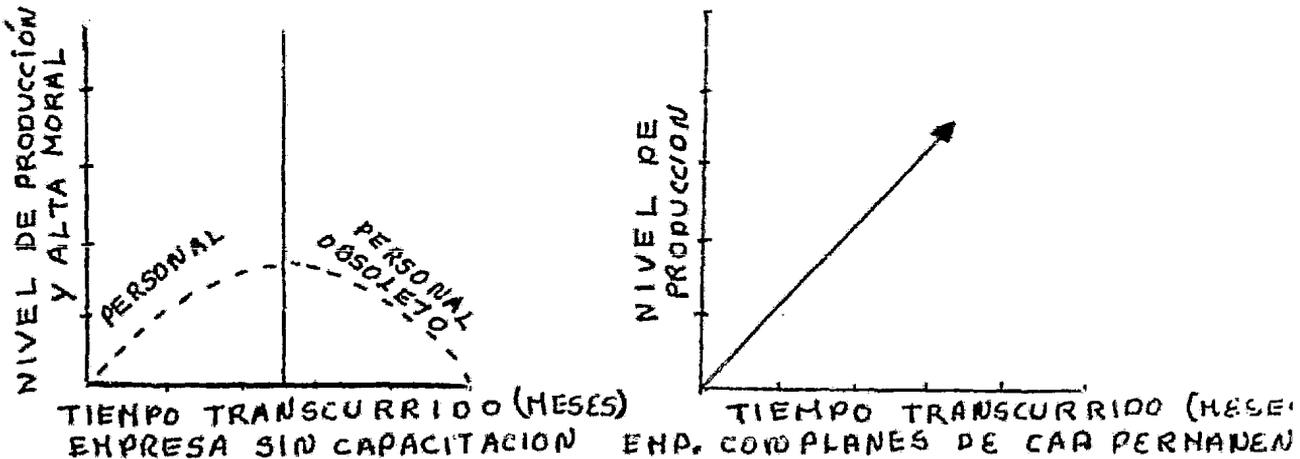
C A P I T U L O II CARACTERISTICAS DE LA CAPACITACION

2.1 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION.

La capacitación es importante por ser el medio o -- instrumento que desarrolla y enseña sistemáticamente los conocimientos necesarios para el trabajo, además de colocar en -- circunstancias de competencia a cualquier persona que la recibe y ejecuta.

También es importante porque permite reducir en gran escala inadecuación del personal, dado que el avance del ser humano en sus diferentes manifestaciones, exige una actualización constante de conocimientos.

En seguida ejemplificaremos dos situaciones diferentes que se pueden dar en una empresa.



La primera gráfica señala que el personal de una empresa puede llegar a un grado óptimo de desempeño y de moral, y si éste no es enriquecido y complementado mediante una --

buena administración de personal que lo capacite y desarrolle, lo obsoleto se encargará de hacer decrecer su moral y su productividad.

La segunda gráfica nos indica que a través de un plan de capacitación permanente en la empresa, el personal irá en dirección ascendente, tanto por lo que se refiere a su preparación técnica para una alta productividad, como para mantener una elevada moral y una auténtica integración con la empresa.

Antes no se le daba mucha importancia e interés a la educación para adultos, sin embargo, viendo los muchos problemas que se presentaban, se hizo evidente que el adiestramiento y capacitación, son imprescindibles; pues con ello no sólo se beneficia el trabajador, sino también a la empresa y por consiguiente al país, puesto que mejorando y elevando la productividad logramos un mejor desarrollo tecnológico.

También es importante porque es la clave para cubrir la demanda de trabajo calificado, pues actualmente existen actividades que se han desarrollado más, como son: la pesca marina, servicios especializados y oficios industriales donde se requiere de personal muy especializado.

En ese marco, los sectores Laboral Federal, Educativo e Industrial Paraestatal, realizan acciones coordinadas que responden a las necesidades específicas de formación de recursos humanos de las empresas públicas industriales.

Es razonable y oportuno ahora, localizar tales accio

nes en sistemas que aseguran su orden y permanencia, sobre la base del contenido de los diversos ordenamientos relativos, en especial los derivados del artículo 123 Constitucional en materia de capacitación y adiestramiento y los planes Global de Desarrollo, Nacional de Desarrollo Industrial, Educativo, y del Programa Nacional de Empleo.

El perfeccionamiento en la organización para la solución de estos problemas, como elementos de previsión global, responde a la necesidad de adecuar a la notable dinámica del crecimiento de nuestra industria, el funcionamiento de las diversas dependencias e instrumentos involucrados.

Sector Industrial Paraestatal.

Las actividades industriales del estado, que se realizan a través de casi 400 entidades de diversa naturaleza, tamaño y campos de acción, han venido mostrando tasas de constante y rápido crecimiento.

Por mencionar sólo algunos indicadores, se estima -- que en 1980 este sector contribuyó con casi el 35% del valor de la producción industrial nacional, con cerca del 9% del -- empleo industrial, y manejó activos del orden de 1 billón -- 423 mil millones de pesos; esto es, un monto equivalente al -- 30% del producto interno bruto en 1980, a precios corrientes -- en ésta época.

Sector Laboral Federal.

El Sector Laboral es responsable del Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento, a cargo de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, y mantiene para estos propósitos una estrecha y permanente relación con las Secretarías de Educación Pública y de Patrimonio y Fomento Industrial, entre otras, y con las organizaciones de trabajo y patrones.

El Sistema de Capacitación y Adiestramiento en el Trabajo, tiene como derechohabientes a 5, 600,000 trabajadores y como obligados a 306,000 empresas.

A la fecha 77,998 empresas con 2,800,000 trabajadores han constituido y tienen en funcionamiento comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento; 36,171 empresas con 2,100,000 trabajadores han formulado programas de capacitación y adiestramiento. De tal número de trabajadores, el 58% está actualmente en proceso de capacitación.

Se han autorizado y registrado 841 instituciones de capacitación y 602 instructores externos independientes, destacando los centros de adiestramiento técnico del IMSS y múltiples planteles del Sistema de Educación Tecnológica.

Sector Educativo.

Por su parte, el sector Educativo cuenta con sistemas de educación tecnológica, cuya infraestructura es el re--

sultado de la suma de esfuerzos de diferentes administraciones del Gobierno Federal; este sistema abarca casi toda la totalidad del territorio nacional, y dispone, de subsistemas -- que cubren diversos niveles y especialidades, para la formación de técnicas en el área industrial.

En seguida mostraremos un esquema del Sistema de Educación Tecnológica, donde se señalan los diferentes niveles - que se tienen, así como los lugares donde se imparten los cursos ofrecidos.

LUGARES DONDE SE IMPARTE EDUCACION TECNOLOGICA

NIVELES:	MEDIO SUPERIOR	LICENCIATURA	POSTGRADO
	<u>Terminal.</u>		Institutos Tec <u>no</u>
	Centro de Estudios		nol <u>ogicos</u>
	Tecnol <u>ogicos.</u>		I.P.N.
	Conalep.		Centro de Inves <u>ti</u>
CENTRO DE			gacion y Estu <u>di</u>
CAPACITACION	<u>Bachillerato Tecno</u>	Instituto T <u>ecno</u>	di <u>os</u> avanzados.
	<u>l<u>ogico.</u></u>	l <u>ogico.</u>	del I.P.N.
	Centro de Bachille <u>ti</u>	I.P.N.	Ceneti.
	tato Tecnol <u>ogico.</u>	Ceneti.	
	Centros de estudios		
	<u>cientificos y tecno</u>		
	l <u>ogicos</u> del I.P.N		
	Ceneti.		

FUENTE: Secretaría de Educación e Integración Tecnológica
(Febrero 1982).

2.2 OBJETIVO DE LA CAPACITACION

La capacitación, como toda acción bien planeada tiene un objetivo, el cual de ser cumplido no solo beneficia a algunos, sino a todos los que participan conjuntamente en su realización. Ya hablaremos de ésto más ampliamente en lo tocante a la necesidad de la capacitación; donde señalaremos -- los beneficios que obtiene tanto el trabajador, como la empresa y el país en sí.

El objetivo de la educación para adultos se logra, -- cuando la empresa tiene un personal debidamente adiestrado, -- capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades de capacitación en la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa; por lo cual se satisfacen necesidades presentes y previenen necesidades futuras, respecto de la preparación y habilidades de los trabajadores.

Una vez señalado lo anterior, pasaremos a revisar, -- el objetivo de la capacitación.

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, son los -- siguientes:

1o. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y -- habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre aplicación de nueva tecnología en ella.

2o. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.

3o. Prevenir riesgos de trabajo.

4o. Incrementar la productividad.

5o. Mejorar las aptitudes del trabajador.

Todos los anteriores objetivos son importantes, sin embargo se ha manifestado como necesidad prioritaria, lograr mayores índices de productividad. Por ello se hizo indispensable establecer un sistema nacional de capacitación y adiestramiento, que tuviera características adecuadas para satisfacer dichos requerimientos. Ante dicha necesidad, se elevó a rango constitucional el derecho a la capacitación y adiestramiento, entrando en vigor el lo. de mayo de 1978.

Habiendo señalado que el objetivo primordial de la capacitación es el referente a la productividad, ahondaremos un poco más en el mismo.

Si el país necesita mayor productividad, con el fin de aspirar a un desarrollo integral como nación, es imperativo que la capacitación y el adiestramiento sean verdaderos factores que provoquen el cambio en los individuos a los cuales se dirigen.

Ahora, si uno de los factores para el incremento de la productividad es la eficiencia en el trabajo, y la capacitación y el adiestramiento son factores para que éste se realice adecuadamente, al mejorar los niveles de calificación de

la mano de obra, es incuestionable que, aún al haberse convertido en obligación para el patrón, éste resulta beneficiado - al mejorarse los niveles de calidad y aprovechamiento de sus recursos.

Así mismo, si uno de los factores para el bienestar social de los trabajadores, es tener una vida más digna, que se logra al mejorar su condición y propiciar cambios económicos mediante una formulación integral, la capacitación y el adiestramiento a la cual tiene derecho, le da la oportunidad de aumentar sus probabilidades de acceso a mejores niveles de bienestar.

Por otra parte, el derecho conlleva una serie de cambios en los sectores productivos; uno de ellos, es la modificación tecnológica, cuyo avance requiere que los trabajadores estén en aptitud de operar mecanismos, y aparatos que las necesidades de los procesos del trabajo requieren. También entre mayor complejidad tecnológica, son más los riesgos de trabajo; los cuales aumentan el índice de accidentes en las empresas y obstaculizan el bienestar del trabajador y de su familia.

Ya vimos los objetivos de la capacitación de acuerdo con la ley Federal del Trabajo, ahora señalaremos algunos - otros que también son importantes y que son dados por ARMO.

a) Facilitar el desarrollo integral de la persona como trabajador, como individuo y como entidad social.

b) Integrar, en mayor medida, al trabajador con la función social que realiza.

c) Aprovechar plenamente los recursos con que cuenta la Institución.

d) Preparar al trabajador que ingresa, para el desempeño de su trabajo.

e) Promover que todo trabajador alcance un mínimo nivel de conocimientos y habilidades, comprendiendo lo que es la educación primaria y secundaria.

f) Promover el autodidactismo como una forma de obtener conocimientos y habilidades para realizarse plenamente.

2.3 NECESIDAD DE LA CAPACITACION.

La capacitación es necesaria tanto para el trabajador, como para la empresa y también para el país en sí.

En cuanto al trabajador es necesaria porque en términos generales, a mayor inversión en educación, mayores van a ser los ingresos del trabajador. No gana lo mismo una persona preparada que sabe realizar adecuadamente su trabajo, que aquellos que lo realizan con deficiencias; además, mientras mejor esté preparada la gente, mayores posibilidades tiene de encontrar un empleo y progresar en el mismo.

Para la empresa es necesaria la capacitación entre otras cosas, porque le permite:

a) Ahorrar tiempo y dinero: pues la gente que realiza bien su trabajo, lo hace rápidamente; y dinero porque al ejecutarse bien el trabajo, aumenta el índice de productividad y disminuye el porcentaje de desperdicio de material.

b) Mayor productividad; como lo señalamos de alguna manera en el inciso anterior, la productividad elevada, es la consecuencia de un trabajo bien realizado, siempre y cuando sea realizado con eficiencia y rapidez por gente capacitada para ello.

c) Disminución de accidentes de trabajo; cuando los trabajadores son capacitados para realizar adecuadamente su tarea, se reducen los accidentes de trabajo notablemente.

Y es necesaria también para nuestro país la capacitación, porque solo preparando más a nuestra gente, lograremos un país productivo y sobre todo, con un dignificante nivel de educación y preparación.

Como lo hemos estado enfatizando, la capacitación es muy necesaria tanto para el trabajador como para la empresa y el país; evita y ayuda a resolver algunos de los problemas -- que comunmente se presentan en las empresas, como son: costos elevados, desperdicios excesivos, producción insuficiente, -- etc., los cuales muchas veces son producidos por falta de capacitación en la organización.

Por lo anterior, una vez sabiendo que es necesario -- el empleo de la capacitación, debemos determinar quien necesita capacitación y en que la necesita. Así, nuestra revisión -- deberá contener entre otros datos; número de participantes, -- descripción precisa y completa de las actividades en que se -- les capacitará, además de las características de los participantes. Esto último es muy importante, pues debemos saber -- con que grupo de gente vamos a trabajar, pues según las características particulares, deberá ser el programa que se plani- -- fique.

Por otra parte debemos estar muy alerta en cuanto a -- las necesidades encubiertas de la capacitación. Pues como sa- -- bemos las manifiestas por ser evidentes, son establecidas con base en el sentido común y no requieren, para ser detectadas, de la utilización de técnicas como cuestionarios, pruebas, --

etc... En cambio las encubiertas, por no ser tan obvias requieren de un trabajo más minucioso y, desde luego, más difícil.

Las necesidades manifiestas se localizan tomando en cuenta lo siguiente:

- a) Número de empleados por jubilarse.
- b) Promociones a corto plazo y futuras.
- c) Asignación a puestos similares.
- d) Cuando las herramientas, máquinas o equipo existente son modificados, o sustituidos por otros nuevos.
- e) Y cuando los procedimientos para manejar la maquinaria son sustituidos o modificados.

En cuanto a las necesidades encubiertas, diremos en forma amplia, que se pueden considerar las que se refieren a la producción, la organización, la conducta y la moral de los empleados.

PRODUCCION

- Escasa productividad.
- Escasa calidad del producto.
- Costos elevados.
- Dificultad para lograr los programas de producción.
- Embotellamiento en la producción.
- Elevada fluctuación en la producción.

- Retrasos.
- Rechazos excesivos de control de calidad.
- Desperdicios excesivos.
- Devoluciones del cliente, por mala calidad del --
producto.

ORGANIZACION.

- Fracaso para alcanzar las metas establecidas.
- Carga de trabajo desigual.
- Disciplina inadecuada.
- Favoritismo.
- Desconocimiento de la estructura de la empresa --
por parte del personal de la misma.
- Rotación excesiva.
- Inadecuado reglamento interior de trabajo.

CONDUCTA DE GRUPOS DE TRABAJO.

- Excesivos trasposos de responsabilidades.
- Alto índice de accidentes.
- Ausentismo.
- Retardos.
- Llamadas de atención.
- Violación del reglamento.

- Permisos por enfermedad.

El problema que más preocupa de entre los que se presentan en las empresas y que ha originado la capacitación como una obligación por parte de la empresa y el trabajador, es la baja productividad; es por ello que se explicará en forma más amplia las diferentes causas que la originan.

Así, la baja productividad puede deberse a:

a) Deficiencias en el diseño o en la especificación del producto: este contenido de trabajo suplementario es el tiempo que se invierte por encima del contenido básico de trabajo y que se debe a características del producto que es posible suprimir; por ejemplo, que el producto y sus partes estén diseñados de tal forma que no se pueda emplear un método de fabricación más económica y rápido.

b) Métodos ineficaces de producción o de funcionamiento: puede ser cuando se utiliza una máquina de tipo o tamaño inadecuado, cuya producción sea inferior a la máquina apropiada; cuando la maquinaria se halla en mal estado y tiene un mal funcionamiento; si la disposición del lugar de trabajo o los métodos de trabajo requieren de movimientos innecesarios, etc...

c) Deficiencias en la dirección: es el tiempo durante el cual el hombre, la máquina, o ambos, permanecen inactivos porque la dirección no ha sabido planear, dirigir, coordi

nar o inspeccionar eficazmente.

d) A causa del trabajador: es cuando el tiempo no -
trabajado se debe a motivos que podría remediar el trabaja- -
dor; por ejemplo, ausentándose de su trabajo sin causa justi
ficada, llegando tarde a su trabajo, permisos constantes por-
enfermedad; haciendo su trabajo despacio en forma deliberada,
etc...

C A P I T U L O III RELACION DE LA EMPRESA CON LA SOCIEDAD.

Para tratar el tema siguiente, que es la relación em presa-sociedad desde el punto de vista de la capacitación, se r á necesario dar una breve explicación de los que son cada -- una de ellas, por lo que proporcionamos una definición de ambos conceptos, así como algunas de sus características.

Empresa: "Es la unidad económica- social en la que - el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano" (Guzm án V a l d i v i a I s a a c 1 9 7 9, pág 24).

Se Caracteriza por ser:

a) Un centro de contabilidad. Posee bienes; tiene- créditos y deudas, e incluye las actividades de compra, venta y transformación.

b) Es un trabajo colectivo, es decir, realizado por varios grupos de personas, quienes realizan diferentes actividades. Además existe entre ellos diferentes niveles jerárquicos.

c) Existe continuidad, toda empresa comercial, in-- dustrial, etc., tiene un local, un capital, material perma-- nente de explotación, etc...

d) Generalmente es un domicilio fijo de trabajo.

Sociedades: "Son unidades sociales o agrupaciones huu

mas, deliberadamente construídas y reconstruídas, para lograr metas específicas" (A. Etzioni 1972, pág. 7)

La característica primordial de sociedad, sugiere la idea de una unidad compleja, formada por un conjunto de individuos unidos por lazos comunes; lazos de los que todos debemos tener conciencia y donde existe una convivencia agrupada.

Los lazos que nos unen son: de hábitad; raza; educación y lengua; ocupaciones; vida doméstica y hábitos familiares; concepciones y prácticas morales, religiosas, estéticas y técnicas; régimen jurídico y político; moneda y economía de nuestro país.

Una vez aclarados los conceptos que vamos a manejar y algunas características de los mismos que nos permitan tener una visión más clara de lo que son cada uno, pasaremos al tema en sí:

La relación de la empresa con la sociedad es muy estrecha, dado que, como se dijo antes, la empresa es un lugar de trabajo donde se reúnen grupos de personas para realizar diferentes actividades, formando así una pequeña sociedad. Por otra parte, un factor fundamental de la sociedad es la división del trabajo, ya que todos los que formamos la sociedad, tenemos diferentes necesidades; de comer, vestir, tener un lugar donde vivir, etc., y para ello se requiere que cada uno de nosotros se dedique a diferentes actividades, para de esta manera, poder darnos unos a otros dichos servicios y así cu--

brir nuestras necesidades.

Debido a lo anterior, han aparecido grandes empresas, como son: las industriales, comerciales, químico-farmacéuticas, etc... Nosotros hablaremos de las empresas comerciales.

Una empresa comercial, como su nombre lo indica, es aquella que se dedica al comercio; sus actividades principales son: comprar productos a diferentes proveedores, para después venderlos al público. El público, podríamos decir, forma la sociedad de consumidores, los cuales buscan productos que satisfagan sus necesidades.

Los consumidores, generalmente buscan que su dinero, rinda lo mejor posible, y si conocen un producto que es de calidad, no tiene buen acabado, etc..., pues sencillamente no lo compran, prefiriendo aquel producto del que van a obtener más y mejor beneficio.

Es por ello que al tener nuestro país trabajadores preparados, realizan mejor su trabajo y están beneficiando no sólo a la sociedad consumista, sino a los productores, distribuidores, y sobre todo a ellos mismos; señalaremos como:

Cuando mejor elaborado esté un producto, se consumirá más, por lo tanto se vende más; ésto origina que se deba producir más y así mismo que su distribución aumente.

Al beneficiar a las gentes involucradas en las actividad mencionadas, se está beneficiando nuestra sociedad, con

lo cual se eleva la economía de nuestro país; logrando con ello, un mayor progreso y desarrollo del mismo. Este desarrollo económico origina se eleva el nivel de vida, educación, etc., de los que vivimos en él.

Por ejemplo: al realizar bien sus tareas los trabajadores, perciben mejor sueldo, dado que al producir y vender más, la empresa se desarrolla más y puede pagar mejor sueldo a sus empleados. Al percibir mejor sueldo los trabajadores, pueden vestir, calzar y comer mejor él y su familia, elevando con esto su nivel de vida; además pueden mandar a sus hijos a mejores escuelas, con lo que se eleva su nivel cultural y educacional.

Con lo anterior podemos concluir, que la capacitación nos beneficia a todos, permitiendo que México sea un país más próspero.

Un dato que es importante señalar dada la información anterior, es el número de población económicamente activa de 12 años en adelante en nuestro país.

AÑO	POBLACION TOTAL	POBLACION ECONOMICA- MENTE ACTIVA
1980	67383	23688

FUENTE: Censo General de Población y Vivienda. Secretaría de Programación y Presupuesto, 1980.

C A P I T U L O IV CUESTIONARIOS

El cuestionario es la técnica a emplear en esta investigación, debido a que es la que se juzga más conveniente de acuerdo al tipo de investigación que se efectuará, pues la información requerida debe ser obtenida directamente de los entrevistados.

el cuestionario es de preguntas abiertas, ya que de esta forma se obtiene mayor información que con las cerradas; además de que tienen la característica de ser totalmente libres, es decir, que pueden contestar en la forma que deseen sin tener que escoger entre respuestas ya elaboradas.

El cuestionario consta de 12 preguntas, con un promedio de 15 minutos para ser contestados, pues de acuerdo con Goodé y Hatt (1972) se debe procurar no requerir más de 30 minutos para ser contestado un cuestionario. Además dichas preguntas son de respuesta indirecta, es decir, que son hechas y anotadas por el entrevistador, ya que de acuerdo con Duverger (1972), se reduce el número de abstenciones por parte del entrevistado en forma mayor que en el caso de respuesta directa, en que el entrevistado lee a solas el cuestionario y él mismo lo contesta.

A continuación se explica con más detalle lo expuesto anteriormente.

4.1 QUE ES EL CUESTIONARIO.

El cuestionario; "Es una variedad de la técnica general de la entrevista, que consiste en una lista de preguntas que se preparan con algún fin". (Duverger Maurice, 1972 pág-227).

4.2 UTILIDAD DEL CUESTIONARIO.

El cuestionario, como lo mencionamos antes, es una variedad de la técnica general de la entrevista, cuyo fin es permitirnos recopilar información para obtener datos que nos permitan: adquirir un nuevo conocimiento, obtención de opiniones sobre algún tema de interés, reafirmación de datos, etc..

El cuestionario, tiene la característica de considerarse información "primaria", pues la información es obtenida directamente de los sujetos de nuestro interés. Además el cuestionario nos permite reunir las condiciones de confiabilidad y validez, siendo debidamente elaborado.

Si capta siempre, bajo idénticas condiciones, la misma información, se dice que es confiable; cuando recoge la información para la que fué diseñado, se afirma que cumple con el requisito de validez. Así entonces, esto da un elevado valor a nuestra investigación.

4.3 ELABORACION DEL CUESTIONARIO.

"La constitución del cuestionario presupone seguir -

una metodología sustentada en: El cuerpo de teoría, el marco conceptual en que se apoya el estudio, la hipótesis que se pretende probar y los objetivos de la investigación" (Rojas - Soriano Raúl, 1980, pág. 137).

Para elaborar debidamente un cuestionario, es necesario tomar en cuenta varios factores, como son: La formulación de preguntas, número aproximado de las mismas, orden que deben seguir, etc., lo cual será explicado a continuación.

A) Formulación de Preguntas.

Aún cuando no existen reglas reconocidas únicamente para formular las preguntas, se pueden hacer las observaciones siguientes:

1. No sacrificar la claridad por la concisión, es decir, si una pregunta es incomprensible por falta de palabras, es conveniente extender el texto de la misma hasta lograr su claridad.

2. Evitar que las preguntas sugieran las respuestas, lo que significa que su forma de presentación sugiera la contestación.

3. No emplear tesis de personas e instituciones conocidas para apoyar las preguntas. Refiriéndose esto a no hacer mención de doctrinas o posturas ideológicas, tomadas como verdades indiscutibles para ciertos sectores de la población.

4. Evitar que las preguntas llevadas a cabo, moles-

ten o incomoden a los informantes.

5. Redactar las preguntas con las palabras apropiadas, según la población a quien se aplique el cuestionario.

B) Número de Preguntas.

No debe ser demasiado elevado, pues se corre el riesgo de fatigar al individuo, el cual responde menos fácilmente y peor a las preguntas; lo que es particularmente problemático cuando se dejan al final las cuestiones más delicadas.

Por otra parte, el número de preguntas depende de la naturaleza del cuestionario. Si las preguntas son fáciles -- pueden multiplicarse, pero si son difíciles es preciso restringirlas. A este respecto parece claro que las preguntas relativas a un mismo tema son menos difíciles que las que abordan gran número de temas diferentes, puesto que el esfuerzo analítico es menor en el primer caso que en el segundo.

Así entonces, el número de preguntas dependerá de la dificultad que presenten y del tiempo que se emplee para ser contestado, el cual no deberá ser mayor de 30 minutos, de acuerdo con Goode y Hatt (1972).

C) Orden de las Preguntas.

Un cuestionario no consiste únicamente en colocar una tras otra una serie de preguntas sin preocuparse de su sucesión. Es necesario coordinar las preguntas según un orden rigurosamente estudiado.

Es preciso evitar que las preguntas se contaminen -- unas a otras, que desconcierten al individuo interrogado y lo pongan a la defensiva. Para impedir la contaminación, se puede disponer el cuestionario en forma de embudo, es decir, de tal manera que partiendo de las preguntas más generales se -- llegue progresivamente a las más particulares evitándose así las sugerencias.

D) Clases de Preguntas.

A este respecto, la distinción fundamental descansa en el grado de libertad de las respuestas.

Todas las preguntas son libres en el sentido de que el individuo interrogado no está obligado a responder, pudiendo siempre negarse a hacerlo o declararse sin opinión. Pero si accede a dar una respuesta, su libertad puede ser más o menos grande y a la vez, la precisión de su respuesta puede ser mayor o menor.

De acuerdo a la libertad que se tenga para responder las preguntas, pueden ser abiertas o cerradas.

La pregunta se llama abierta o libre, si el individuo no se encuentra en la alternativa de tener que escoger entre dos respuestas concretas, sino que puede contestar a su manera. Al contrario, la pregunta se llama cerrada si al individuo al que va dirigida, no puede contestar más que sí, no, o escoger entre las opciones que se le presentan.

4.4 APLICACION DEL CUESTIONARIO

Una vez elaborado el cuestionario, se procede a su aplicación, que puede realizarse de dos maneras diferentes; - el individuo^f es puesto en contacto con el cuestionario, al -- que responde por sí mismo, (cuestionario de respuesta direc-- ta), o bien un individuo plantea las cuestiones y anota las - respuestas, (cuestionario de respuesta indirecta).

A) CUESTIONARIO DE RESPUESTA DIRECTA.

En los cuestionarios de respuesta directa, el inte-- rrogado escribe por sí mismo sus contestaciones a cada pregun-- ta en hojas impresas. Este sistema presenta dos inconvenien-- tes. Por una parte, el individuo interrogado puede conocer - las preguntas antes de contestarlas, dándose el fenómeno de - influencia entre las preguntas; y por otra, no es posible nin-- guna otra explicación complementaria en el caso de que no com-- prenda la pregunta, por cuya causa el número de abstenciones-- es más elevado que en los cuestionarios de respuesta indirec-- ta, que son aplicados por un entrevistador.

B) CUESTIONARIO DE RESPUESTA INDIRECTA.

En los cuestionarios de respuesta indirecta, las - - cuestiones son planteadas a cada individuo por un entrevista-- dor, el cuestionario no se entrega al individuo interrogado,-- siendo el investigador quien hace las preguntas y anota las -

respuestas.

Es necesario en este caso, que los investigadores ayuden a "confiarse" a los individuos interrogados, que les expliquen las preguntas, que anoten convenientemente las respuestas; también es preciso que no ejerzan ninguna influencia sobre ellos, que su respuesta sea por convicción propia. Pero las deformaciones son inevitables a pesar de todas las precauciones; la falta de secreto en la respuesta, el aspecto personal del indagador, sus opiniones y sus tendencias, producen determinados efectos que difícilmente pueden ser eliminados.

4.5 ELABORACION DE LOS RESULTADOS.

La elaboración de los resultados requieren ante todo de dos operaciones técnicas. Una es la codificación, la cual es tan delicada como la elaboración del cuestionario, y la otra no comprende más que una serie de operaciones materiales: ya sean mecanográficas o aritméticas.

A) Codificación: La codificación es el procedimiento técnico por el cual los datos originales son transformados en símbolos (generalmente números), de tal manera que puedan ser tabulados y contados. Así es asignado un número diferente a cada categoría de respuesta.

B) Elaboración del Código. Para realizar la codificación es indispensable el empleo de un código, el cual viene

siendo el conjunto de símbolos correspondientes a cada una de las categorías en que son divididas las respuestas del cuestionario.

La elaboración del código es relativamente fácil en los cuestionarios de preguntas cerradas, pues las respuestas son limitadas y fáciles de distinguir. Sin embargo, cuando las preguntas son abiertas, de respuesta totalmente libre es más difícil la elaboración del código, pero se tiene la ventaja de que estas cuestiones son más importantes en toda investigación a fondo; esta última afirmación es apoyada por Maurice Duverger (1972), quien nos habla de ello en su obra "Métodos de las Ciencias Sociales".

La elaboración del código se realiza en varias etapas.

Primeramente se establece un "pre-código", fundado en un análisis hipotético de los tipos de respuestas posibles. El "Pre-código" se aplica después de una muestra de entrevistas, lo que permite rectificar experimentalmente sus categorías y establecer el código propiamente dicho, que por lo general es sometido de nuevo a una verificación experimental -- llamada "codificación de prueba", en la que varios investigadores codifican separadamente una selección de entrevistas, comprobándose así la fidelidad del código.

c) Operaciones de Codificación.

La codificación propiamente dicha, consiste en intro

ducir cada respuesta en una de las diversas categorías defini
das por el código.

La condificación implica siempre, por exacto que sea el código, cierta función interpretativa por parte del codifi
cador, pudiendo producirse algunas inclinaciones personales.

Para reducir las inclinaciones personales, se deben-
hacer codificar las mismas entrevistas por diferentes codifi
cadores (con posteridad a las pruebas de fidelidad ya efec- -
tuadas anteriormente).

D) Operaciones Arimtéticas.

Una vez terminada la codificación, lo único que res-
ta es la aplicación de unas operaciones aritméticas para obte
ner los resultados finales.

C A P I T U L O V. METODOLOGIA.

5.1 OBJETIVO: Realizar una evaluación de algunos aspectos de la capacitación, como son: importancia de la capacitación, problemas, beneficios, etc., en empresas comerciales (tiendas de autoservicio), públicas y de iniciativa privada, -localizadas en el área metropolitana del Distrito Federal.

5.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: En la actualidad, -debido a la situación económica del país y a las necesidades- de la industria en general, se requiere de gente mejor capacitada para incrementar la productividad; por ello, es de vital importancia que la capacitación sea impartida en todos los empleos y a todos los niveles. Sin embargo, a pesar de que a --partir de 1970 se estableció como obligación patronal capacitar a todos los trabajadores, ello no se ha realizado en la -for ma debida por lo que no se han obtenido todos los benefi- cios que ésta nos otorga.

La presente investigación, es con el fin de conocer- el papel que la capacitación tienen actualmente en nuestro --país. Para ello se trabajó con tiendas de autoservicio (con -las características ya señaladas anteriormente), que nos per- mitieran obtener dicha información. Así, esta investigación -nos informa como se realiza la capacitación actualmente en este sector, la cual es de suma importancia para el mejor desa- rrollo de los trabajadores, ya que mediante la capacitación -

tituciones del sector público, y las privadas fueron elegidas a partir de la sección amarilla del directorio telefónico.

Las características de las tiendas fueron las siguientes:

1. Mismo giro.
2. Con más de 100 empleados.
3. Conteniendo diferentes niveles jerárquicos de - - puestos.
4. Con más de cinco años de haberse establecido.
5. Con varias sucursales o al menos más de una.
6. Con un departamento de capacitación.
7. Y que se localizaran dentro del área metropolitana del Distrito Federal.

Estas características fueron las elegidas debido a lo siguiente.

- Del mismo giro; para asegurar la homogeneidad y validez de la muestra.

- Con más de 100 empleados; para trabajar con empresas que nos permitieran obtener datos de personas de diferentes puestos, con diferente preparación y ocupación.

- Con diferentes niveles jerárquicos; para así saber en que niveles se dan mayores problemas en cuanto aplicación de los programas de capacitación, si requieren mayor capacitación unos que otros y saber por que.

- Con más de cinco años de haberse establecido; para

trabajar con empresas ya establecidas y organizadas.

- Con varias sucursales; para obtener información de una cantidad relativamente grande de empleados, lo cual fuese representativo para la información que nos interesa obtener.

- Con un departamento de capacitación; pues si la información que deseamos obtener es relacionada con la capacitación de los trabajadores de las empresas, es necesario primeramente que exista la capacitación en ellas.

- Y que se localicen dentro del área metropolitana del Distrito Federal, para así obtener la información en forma más rápida.

Dadas las características que se tomaron en cuenta para seleccionar la muestra con que se trabajó, puede considerarse que la información obtenida es representativa, ya que se cubre entre un 90 y 95% del total del Universo de estudio.

b) Lugar: empresas comerciales localizadas dentro del área metropolitana del D.F.

c) Calendarización: se programaron las entrevistas para ser realizadas dentro de un lapso de uno a seis meses.

d) Instrumentos de medición: cuestionario y el uso de la χ^2 .

El cuestionario fué elegido como un instrumento de medición, por ser una variedad de la técnica de la entrevista, que nos permite obtener la información requerida directamente de los entrevistados. Se elaboró con las siguientes características:

- Uso de preguntas abiertas; debido al tipo de información que se deseaba obtener, era más adecuado este tipo de preguntas, pues las respuestas pueden ser tan amplias como el entrevistado desee; además de que en su mayoría era preguntas de opinión.

-De respuesta indirecta: es decir, que son hechas y anotadas por el entrevistador, lo cual permite menos abstracciones y mayor información que en la forma directa, en la que el mismo entrevistado anota sus respuestas. Además en caso de alguna duda por parte de alguna de ambas partes, existe la posibilidad de aclaración.

El cuestionario inicialmente contenía 15 preguntas y finalmente quedó con 11. (Ver apéndice)

En cuanto al uso de la X^2 podemos decir lo siguiente: es una prueba estadística no paramétrica de significancia, prueba cuya lista de requisitos no incluye una distribución normal o el nivel de medición por intervalos.

Esta prueba fue usada para probar la existencia de una diferencia significativa entre las distintas categorías de respuesta, obtenidas de las dos muestras con las que se trabajó. Además por ser una prueba no paramétrica permite trabajar con datos nominales, los cuales colocan los casos dentro de categorías y se cuenta su frecuencia de ocurrencia que fue precisamente lo que se hizo en esta investigación.

Por otra parte la X^2 exige se trabaje con dos o más muestras que en nuestro caso fueron dos, y además que las - -

muestras sean extraídas aleatoriamente de la población que -- también fué lo que hicimos. Por lo anterior la X^2 es la prueba más adecuada a los datos de nuestra investigación.

5.6- PROCEDIMIENTO

Primeramente se escogió el universo de estudio con que se trabajaría, que como ya se indicó antes, fueron -- tiendas de autoservicio públicas y de iniciativa privada. Se decidió trabajar con ellas, debido al gran número de las mismas dentro del área metropolitana del D.F., además de que -- cuentan con las características necesarias para la información que se deseaba obtener. Por ejemplo: mismo giro, con más de -- cien empleados, etc...

Se escogieron diez de cada una y se procedió a la -- elaboración del cuestionario.

El cuestionario se elaboró con las características -- señaladas anteriormente, y antes de aplicarlo a la muestra es cogida, se aplicó a una muestra distinta, siendo en este caso empresas químico-farmacéuticas; específicamente los siguien-- tes laboratorios: ICI de México, Becham y Waller Vales. Esto nos permitió ver los errores que había en el cuestionario, co mo la repetición de preguntas, redacción de las mismas, tiempo empleado en contestarlas, etc., con ello el cuestionario redujo a 11 y un requerimiento promedio de 15 a 25 minutos pa ra contestarlo; evitando con ello la fatiga del entrevistado.

Una vez hecho lo anterior, se pidió telefónicamente -- en algunos casos, y en otros personalmente, cita con las personas encargadas del departamento de capacitación de cada una

de las tiendas.

Se asistió a los lugares indicados y se aplicó el cuestionario.

Sin embargo pese a lo establecido inicialmente, no se logró realizar las 20 entrevistas, sino únicamente 16, 8 de cada una. Es decir, 8 de las públicas y 8 de las privadas. Esto se debió a que dos personas de las tiendas públicas no fueron localizadas y dos de las privadas no quisieron dar la cita para la aplicación del cuestionario.

Por otra parte, inicialmente se pretendía que todas las tiendas tuviesen más de una sucursal y más de cinco años de haberse establecido; pero ello no fué posible, pues en el sector público una de ellas no rebasa los dos años de haberse establecido (Tienda de la Universidad Autónoma Metropolitana), y dos son únicas, sin sucursales (Tienda de la Universidad Autónoma Metropolitana y Tienda de la Secretaría de Comercio). Pero debido al escaso universo que se tenía en cuanto a estas tiendas, tuvimos que tomarlas en cuenta.

5.7 RESULTADOS Y ANALISIS ESTADISTICO.

Después de ser aplicados los cuestionarios, se inició la elaboración de los resultados de la manera siguiente:

Primeramente se elaboró un precódigo, el cual consiste en dividir las respuestas obtenidas, en diferentes categorías de respuesta y darles un número a cada una de ellas.

Luego se aplicaron a una muestra de los cuestionarios

para establecer el código propiamente dicho.

Después, ya establecido el código, se continuó con la "codificación" de prueba, en la que tres personas codificamos separadamente una selección de cuestionarios, comprobando así la fidelidad del código.

Posteriormente se introdujo cada una de las respuestas en una de las diversas categorías definidas en el código; y para reducir las inclinaciones personales, se codificaron los cuestionarios por tres diferentes personas. (esto con fines de confiabilidad).

Finalmente obtuvimos las frecuencias y porcentajes de cada uno de las diferentes categorías de respuesta. Las frecuencias para poder aplicar la prueba estadística X^2 de Pearson que nos permitiría saber si existía diferencia significativa entre los resultados obtenidos de las muestras que trabajamos y los porcentajes, para demostrar la hipótesis básica de nuestro estudio.

CATEGORIZACION DE LAS RESPUESTAS Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS

1.- ¿ Considera que es necesaria e importante la capacitación?, explique por que.

CATEGORIAS.	Frec.		Porc.	
	Emp. Privadas	Emp. Publ.	Emp. Privadas	Emp. Publ.
	Frecuencia	Porcentaje	Frec.	Porc.
1. Mayor desarrollo del personal.	5	50.00 %	5	45.45%
2. Logro de mayor productividad.	2	20.00 %	3	27.27%
3. Proporciona mayores conocimientos.	3	30.00 %	1	9.09%
4. Mejora las actividades en el trabajo.	0	- - -	2	18.18%
		100.00 %		99.99%

2.- ¿ A que tipo de problemas se ha enfrentado su compañía en cuanto a la ejecución de la capacitación?.

CATEGORIAS	Emp. Privadas		Emp. Publ.	
	Frec.	Porcentaje	Frec.	Porcentaje
1. Falta de interés por parte de los trabajadores.	4	44.44 %	7	87.50 %
2. Problemas en cuanto al tiempo.	2	22.22 %	1	12.50 %
3. Rotación de personal.	2	22.22 %	0	- -
4. No los hay.	1	11.11 %	0	- - -
		99.99 %		100.00 %

3.- ¿ En que aspectos considera deficiente a la capacitación en su compañía?.

CATEGORIAS.	Emp. Privadas.		Emp. Públicas	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
1. Mala utilización de los medios que se emplean para su aplicación.	0	---	2	18.18 %
2. Falta de material adecuado .	2	10.00 %	2	18.18 %
3. Falta de interés por parte de los trabajadores.	1	10.00 %	7	54.54 %
4. En el aspecto teórico.	1	10.00 %	1	9.09 %
5. Falta de tiempo para aplicarla.	2	20.00 %	0	- - -
6. Falta de personal especializado para su aplicación.	2	20.00 %	0	- - -
7. Falta de seguimiento.	0	10.00 %	0	- - -
8. No las hay.	2	<u>20.00 %</u>	0	<u>- - -</u>
		100.00 %		99,99 %

4.- ¿Qué hacen en su compañía para aprovechar mejor los beneficios que les proporciona la capacitación?.

CATEGORIAS.	EMP. PRIVADAS		EMP PUBLICAS	
	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. Mejorar los medios que se emplean para aplicarla, - como son: técnicas, programas y personal.	6	66.66%	6	100.00%
2. Empleo de incentivos.	2	22.22%	0	- - -
3. No hay necesidad de hacer algo.	1	<u>11.11%</u>	0	<u>- - -</u>
		99.99%		100.00%

5.- Al realizar la capacitación con empleados de diferentes jerarquías, ¿con quienes se han presentado más problemas, y a que adjudica tal situación?.

1. Niveles bajos, debido a su:

	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
a) Escasa preparación.				
b) Desinterés.	2	25.00%	8	80.00%

2. Niveles medios por:

a) Considerar que no la - necesitan.				
b) Falta de interés.	1	12.50%	2	20.00%

3. Nivel alto.

	2	25.00%	-	- - -
--	---	--------	---	-------

4. No los hay.

	3	<u>37.50%</u>	-	- - -
		100.00%		100.00%

6.- Dentro de los diferentes niveles de jerarquía que tienen en su compañía ¿qué grupo de empleados requieren de mayor capacitación, y cual considera que sea la causa de tal situación?.

CATEGORIAS.	Emp. Privadas		Emp. Públicas.	
	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. Nivel bajo por:				
a) falta de preparación.				
b) rotación de personal.	3	37.50 %	5	62.50 %
2. Nivel medio	1	12.50 %	1	12.50 %
3. Nivel alto por tener más-responsabilidades.	2	25.00 %	1	12.50 %
4. Todos requieren la misma.	2	25.00 %	1	12.50 %

7.- ¿Qué sugerencias podría dar para mejorar la capacitación en su compañía?.

CATEGORIAS	Emp. Privadas		Emp. Públicas	
	Fra.	Porc.	Frec.	Porc.
1. Mejores incentivos.	0	- - -	5	62.50 %
2. Mejor material de trabajo: lugar, técnicas, programas, etc.	2	25.00 %	2	25.00 %
3. Que se imparta de mejor manera, con gente más preparada.	1	12.50 %	1	12.50 %
4. Crear mayor conciencia de lo que es capacitación y su importancia.	2	25.00 %	0	- - -

5. Mayor facilidad en el - - tiempo para capacitar.	1	12.50 %	1	- - -
6. Análisis de los problemas que existen en la empresa.	1	12.50 %		- - -
7. Realizar el seguimiento.	1	<u>12.50 %</u>		<u>- - -</u>
		100.00%		100.00%

8. - En general, ¿cómo cree que se pueda mejorar la capacita- -
ción en México?.

	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. Creando conciencia de se- su importancia y necesi-- dad.	5	50.00 %	0	- - -
2. Preparando y educando me- jor a la gente.	0	- - -	3	33.00%
3. Mejorando su aplicación.	4	40.00 %	4	44.44%
4. Creando mejores incetivos.	0	- - -	2	22.22%
5. Investigar el porque de - la apatía de la gente a - capacitarse.	1	<u>10.00 %</u>	0	<u>- - -</u>
		100.00 %		99.99%

9.- ¿Se le ha presentado algún problema con los trámites que tiene que hacer ante UCECA?.

CATEGORIAS	Emp. Privadas		Emp. Pública.	
	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. Si.	0	- - -	2	25.00 %
2. No.	8	<u>100.00%</u>	6	<u>75.00 %</u>
		100.00%		100.00 %

10.- ¿Qué es para usted la capacitación desde su punto de vista muy personal?.

CATEGORIAS.	Emp. Privadas		Emp. Públicas	
	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. Desarrollo del individuo.	5	50.00 %	4	33.33 %
2. Productividad.	2	20.00 %	4	33.33 %
3. Educación.	1	10.00 %	2	16.66 %
4. Ayuda en el trabajo.	1	10.00 %	2	16.66 %
5. No contestó.	1	10.00 %	0	- - -

11.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el área de capacitación?.

CATEGORIAS.	Emp. Privadas.		Emp. Públicas	
	Frac.	Porc.	Frac.	Porc.
1. De 1 a 2 años.	1	12.50 %	5	62.50 %
2. De 2 a 4 años.	5	62.50 %	3	37.50 %
3. De 4 a 6 años.	1	12.50 %	0	- - -
4. De 6 a 8 años.	0	- - -	0	- - -
5. De 8 a 10 años.	1	<u>12.50 %</u>	0	<u>- - -</u>
		100.00 %		100.00 %

La X^2 de Pearson fue empleada para ver si había diferencia significativa entre las dos poblaciones con que se trabajó (empresas privadas y empresas públicas).

Los resultados fueron los siguientes:

$$\text{Fórmula: } X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO	X^2	gl.	RESULTADOS.
1	11.96	3	Diferencia significativa, con un nivel de significación de 0.1
2	4.12	3	No hay diferencia significativa.
3	11.73	7	No hay diferencia significativa.
4	2.49	2	No hay diferencia significativa.
5	9.10	3	Diferencia significativa con un nivel de significancia de 0.5
6	71.38	3	Diferencia significativa con un nivel de significancia de .001
7	10	6	Diferencia significativa acercándose al .10
8	11.42	4	Diferencia significativa con un nivel de significancia de .05
9	2.28	1	Diferencia significativa acercándose al .10
10	3.41	4	No hay diferencia significativa.
11	11	3	Diferencia significativa con un nivel de significancia se .05

CUADRO DE CONCENTRADO DE LAS RESPUESTAS QUE DIERON LOS
SUJETOS AL CUESTIONARIO

PREGUNTAS	CATEGORIAS	EMPRESAS PRIVADAS		EMPRESAS PUBLICAS	
		FREC.	PORC.	FREC.	PORC.
1	1	5	50.00%	5	45.45%
	2	2	50.00%	3	27.27%
	3	3	30.00%	1	9.09%
	4			2	18.18%
2	1	4	44.44%	7	87.50%
	2	2	22.27%	1	12.50%
	3	2	27.22%		
	4	1	11.11%		
3	1			2	18.18%
	2	2	10.00%	2	18.18%
	3	1	10.00%	1	54.54%
	4	1	10.00%	1	9.09%
	5	2	20.00%		
	6	2	20.20%		
	7	0	10.10%		
	8	2	20.00%		
4	1	6	66.66%	6	100%
	2	2	27.27%		
	3	1	11.11%		

5	1	2 25.00%	8 80.00%
	2	1 12.50%	2 20.00%
	3	2 25.00%	
	4	3 37.50%	
6	1	3 37.50%	5 67.50%
	2	1 12.50%	1 12.50%
	3	2 25.00%	1 12.50%
	4	2	1 12.50%
7	1		5 62.50%
	2	2 25.00%	2 25.00%
	3	1 12.50%	1 12.50%
	4	2 25.00%	
	5	1 12.50%	
	6	1 12.50%	
	7	1 12.50%	
8	1	5 50.00%	
	2		3 33.33%
	3	4 40.00%	4 44.44%
	4		2 27.27%
	5	1 10.00%	
9	1		2 25%
	2	8 100.00%	6 75%

10	1	5 50.00%	4 33.33%
	2	2 20.00%	4 33.33%
	3	1 10.00%	2 16.66%
	4	1 10.00%	2 16.66%
	5	1 10.00%	

11	1	1 12.50%	5 67.50%
	2	5 67.50%	3 37.50%
	3	1 12.50%	
	4	1 12.50%	

C A P I T U L O VI. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

PREGUNTA 1.

En esta pregunta, ambas empresas dieron su más alto porcentaje de respuesta en la categoría 1, con lo cual queda establecido que la capacitación es importante para ellas, por considerarla necesaria para un mayor desarrollo del personal.

En este caso no apareció diferencia significativa en tre las respuestas de ambas empresas.

PREGUNTA 2.

Aquí, también se presentan los porcentajes más elevados en la categoría 1, diciéndose con ello que los problemas con que se enfrentan las compañías en cuanto a la ejecución de la capacitación, es la falta de interés por parte de los trabajadores: sin embargo, debemos hacer notar que es mucho más elevado el porcentaje en las empresas públicas (87.50%, que en las empresas privadas 44.44%).

PREGUNTA 3.

En esta pregunta, en cuanto a empresas privadas se refiere, los porcentajes no presentan gran diferencia entre una categoría y otra, sin embargo, las categorías 5,6 y 8 fueron las que presentaron los porcentajes más elevados y dicen lo siguiente:

Que consideran que su compañía en cuanto a capacitación, tiene las siguientes deficiencias:

- 5) Falta de tiempo para aplicarla.
- 6) Falta de personal especializado para su aplic.
- 8) No las hay.

En relación a la categoría 8, debemos hacer notar -- que es muy posible que mientan y quieran ocultar algo quienes contestaron de esta manera, pues es casi imposible que no -- existan deficiencias en cuanto a la capacitación en las compañías, ya que difícilmente se logra la perfección.

En cuanto a las empresas públicas, la categoría que tomó el porcentaje más elevado fué la número 3, la cual dice que la capacitación en su compañía, muestra deficiencia en relación a la falta de interés por parte de los trabajadores.

En esta pregunta, a pesar de no coincidir en sus respuestas, no hubo diferencia significativa.

PREGUNTA 4.

En esta pregunta, ambas empresas presentaron su porcentaje más elevado en la categoría 1, la cual dice que para aprovechar mejor los beneficios que les proporciona la capacitación, tratan de mejorar los medios que se emplean para aplicarla, como son: técnicas, programas y personal.

Debemos hacer notar que en las empresas públicas, se logró un 100% en esta categoría.

Ambas dieron su más alto porcentaje en la misma categoría y no se presentaron diferencias significativas.

PREGUNTA 5.

En este caso, las empresas privadas tuvieron sus porcentajes más elevados en la categoría 4, diciendo con ello -- que no tienen problemas en cuanto a capacitación, con los empleados de las diferentes jerarquías; lo cual, considero dudoso que sea verídico.

En cuanto a las empresas públicas, el porcentaje más elevado se presentó en la categoría 1, y dice que los problemas que se les han presentado con los trabajadores de diferente jerarquía en cuanto a capacitación, ha sido con los de bajo nivel, debido a su escasa preparación y desinterés.

Aquí si aparece una diferencia significativa, llegando al nivel de confianza .05

PREGUNTA 6.

En cuanto a esta pregunta, ambas empresas tienen su más alto porcentaje en la categoría 1, con lo cual se dice -- que dentro de los diferentes niveles jerárquicos que tienen en su compañía, el grupo de empleados que requieren de mayor capacitación son los de nivel bajo, debido a su falta de preparación y a la rotación de personal.

No obstante que ambas empresas tuvieron su más alto porcentaje de respuesta en la misma categoría, existe una diferencia bastante significativa, pues llega al nivel de confianza de .001

PREGUNTA 7.

Aquí, las empresas privadas alcanzan sus porcentajes más elevados en las categorías 2 y 4, diciéndonos lo siguiente:

Sugieren que para mejorar la capacitación en su compañía, es necesario mejorar el material de trabajo, como es; lugar, técnicas, etc., (categorías 2); y por otra parte, -- crear mayor conciencia de los que es capacitación y su importancia, (categoría 4).

En cuanto a empresas públicas, su porcentaje más elevado se haya contenido en la categoría 1, con lo que sugieren que habiendo mejores incentivos, mejoraría la capacitación en su compañía.

En esta pregunta aparece una diferencia significativa acercándose al .10

PREGUNTA 8.

En esta pregunta, las empresas privadas tienen su -- porcentaje más alto en la categoría 1, diciéndonos que consideran que la capacitación en México, se puede mejorar creando conciencia de su importancia y necesidad.

Las empresas públicas en cambio lo tienen en la categoría 3, considerando ellas, que mejorando la aplicación de -- la capacitación es como se mejoraría la misma.

En este caso, existe una diferencia significativa -- que alcanza el nivel de confianza del .05

PREGUNTA 9.

Aquí, las empresas privadas tienen el 100% en la categoría 2, diciéndonos con ello que no se les ha presentado problema alguno en cuanto a los trámites que tienen que hacer ante U.C.E.C.A. En cambio, las empresas públicas nos dicen -- con un 75% que no han tenido problemas, y con un 25% que sí -- los han tenido.

Por lo anterior, se presenta una diferencia significativa que se acerca al .10

PREGUNTA 10.

Las empresas privadas presentan su porcentaje de respuesta más elevado en la categoría 1, diciéndonos que para -- ellas la capacitación significa desarrollo del individuo.

Por su parte, las empresas públicas presentan sus -- porcentajes más altos en las categorías 1 y 2, señalando así -- que para ellas la capacitación es desarrollo del individuo, y productividad.

Aquí no aparece diferencia significativa entre ambas empresas.

PREGUNTA 11.

Por último, en esta pregunta, las empresas privadas -- tienen su porcentaje más alto en la categoría 2, señalando -- con ello que las personas encargadas de la capacitación en -- sus empresas, tienen de 2 a 4 años trabajando en dicha área; -- mientras que en las empresas públicas, solo tienen de 1 a 2 -- años.

Aquí existe una diferencia significativa del .05

C A P I T U L O VII. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Los puntos que concluyo de mayor importancia en relación a la Hipótesis 1 son los siguientes:

1.- Falta de interés por parte de los trabajadores a capacitarse.

Considero en cuanto a este punto, debe hacerse una investigación que nos permita saber a que se debe la apatía por parte de los trabajadores a capacitarse. Según los resultados obtenidos a través del cuestionario, los responsables de la capacitación en las diferentes empresas, opinan que se debe a su falta de preparación; sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos en otras preguntas, nos damos cuenta que también se debe a otros aspectos como son: falta de motivación, incentivos, etc... Esto queda demostrado con las respuestas obtenidas en la pregunta 7, ya que nos dicen que para mejorar la capacitación en su compañía, se requiere de mejores incentivos, mayor motivación y mejores técnicas y programas.

Así mismo, lo demuestran las respuestas a la pregunta 4, donde nos dicen que para aprovechar mejor los beneficios que les proporciona la capacitación, tratan de mejorar los medios que se emplean para su aplicación, como son: técnicas, programas, personal, etc...

Por lo anterior, podemos pensar que en dichos puntos es donde sienten deficiencias aunque no lo digan abiertamente.

2. Otro punto también importante, es que las personas que requieren de mayor capacitación son las de bajo nivel, y así mismo es con quienes según los datos obtenidos se tiene mayor problema en su aplicación. Esto es demostrado con los resultados obtenidos en las preguntas 6 y 7.

En cuanto a este problema, considero que debe crearse mayor difusión en las compañías de lo que es la capacitación y los beneficios que otorga a los trabajadores, pues como se mencionó ya en capítulos anteriores, le permite superarse y con ello un mejor nivel de vida; de lo cual debe quedar convencido el trabajador. Por otra parte, sería también benéfico, se elevará el nivel cultural de los trabajadores, y motivarlos para que continuen preparándose. Para ello puede hacerse uso de incentivos como son: estímulos económicos, ascensos, aparecer en cuadro de honor, etc., que ya se ha empleado en empresas de otras ramas y ha dado buenos resultados.

Por último, el punto de considero aún más importante por ser del que se deriven los otros, es que no existen conciencia de la importancia y necesidad de la capacitación. Lo cual es aceptado por los entrevistados.

Sin embargo, considero que esto puede deberse a las personas que se encargan de la capacitación y la experiencia que tienen en ella. Pues de las 16 personas entrevistadas solo 6 de ellas tienen una profesión que tiene relación con el trabajo que desempeñan; además de que todos oscilan entre 1 y 4 años como máximo de experiencia en las actividades relacio-

nadas con la capacitación de los trabajadores.

Considero que es necesario corregir esta situación, - pues de lo contrario no se logrará avanzar en la capacitación del trabajador. Siendo muy importante que para su desarrollo y progreso, las personas responsables de la misma, sean Gente Preparada para desempeñar dichas funciones, que cuenten con - los conocimientos y experiencias necesarias para ello y obviamente con el interés para lograrlo.

En cuanto a la Hipótesis 2 diremos lo siguiente:

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la - prueba estadística X^2 , podemos decir que efectivamente si - - existe una diferencia significativa entre las respuestas de - ambas muestras, ya que de las 11 preguntas hechas a través del cuestionario, en 7 aparecen diferencias significativas y únicamente en 4 de ellas no.

Por la información antes descrita, nuestra conclusión final es la siguiente:

Se logró demostrar tanto la Hipótesis 1 como la 2, - por lo tanto ambas quedan aceptadas en esta investigación.

EVALUACION CRITICA

Considero que esta investigación es importante, ya - que nos informa de como se está realizando la capacitación ac tualmente en este tipo de empresas lo cual puede ayudar como- antecedentes para continuar otra investigación donde se anali ce el porque de los resultados obtenidos e intentar resolver- de alguna manera los problemas que se presentan e implementar los buenos resultados obtenidos hasta ahora.

Por ejemplo, de los problemas que considero de mayor preocupación, se encuentran los siguientes:

a) Falta de motivación por parte de los trabajado-- res a capacitarse.

b) Ausencia de información en casi todos los nive-- les del personal, de que es la capacitación y cuales sus beneficios.

c) Falta de los medios adecuados (lugar, material, - etc..), para realizar la capacitación.

d) Necesidad de personal especializado para llevar- a cabo todo lo relacionado con la capacitación, como son: programas, instrucciones, etc.

Por lo anterior mencionado, creo que sería interesante se continuara investigando en relación a los puntos presentados, pues debido a dichos problemas, la capacitación se está estancando y perjudicando a todos los que están en rela- -

ción con ella.

Pasando a otro punto, considero importante señalar - que me encontré con varios obstáculos para realizar mi investigación, ya que algunos "responsables del departamento de capacitación", que fueron las personas entrevistadas, no quisieron conceder la entrevista, otros se comportaron agresivos y otros más fueron bastante inclumplidos, pues no asistían a la cita que tenían conmigo y por lo cual fué bastante tardado el estudio.

Sugiero que si alguien le interesa hacer un estudio de este tipo, busque la forma de que sea considerado con mayor seriedad y cumplimiento; ya sea pidiendo una carta a la universidad, donde se explique en que consiste la investigación que se intenta realizar y su importancia, o bien, la cita con una persona de más alta jerarquía a la del entrevistado, para que se sienta con la obligación de cumplir con la cita.

Y por último, es necesario hacer sentir al entrevistado que es importante su colaboración, además de que no será usada en su contra, ya que generalmente en este tipo de investigación, no se habla de nombres ni empresas en particular, - sino de los resultados obtenidos del estudio en sí.

A P E N D I C E

C U E S T I O N A R I O

1. ¿Considera que es necesaria e importante la capacitación?, explique porque.
2. ¿A que tipo de problemas se ha enfrentado su compañía, - en cuanto a la ejecución de la capacitación?.
3. ¿En que aspectos considera deficiente a la capacitación - en su compañía?.
4. ¿Que hacen en su compañía para aprovechar mejor los beneficios que les proporciona la capacitación?.
5. Al realizar la capacitación con empleados de diferentes - jerarquías, ¿con quiénes se han presentado más problemas y a que cree que se deba tal situación?.
6. Dentro de los diferentes niveles jerárquicos que tienen - en su compañía, ¿que grupo de empleados requieren de mayor capacitación?, y ¿cual considera que sea la causa de tal situación?.
7. ¿Que sugerencias podría dar para mejorar la capacitación en su compañía?.
8. ¿En general, como cree que se pueda mejorar la capacitación en México?.
9. ¿Se le ha presentado algún problema con los trámites que tiene que hacer ante U.C.E.C.A.?

10. ¿Que es para usted la capacitación desde su punto de vis
ta muy personal?.
11. ¿Cuanto tiempo lleva usted, trabajando en el área de ca-
pacitación?.

B I B L I O G R A F I A

- 1.- Arias Galicia Fernando. "Administración de Recursos Humanos". Editorial Trillas. México, 1975.
- 2.- Bravo Jiménez Manuel y Otros. "El Proceso Enseñanza- - Aprendizaje". Vol. 1 X Núm. 37. Talleres ARMO, México,- 1980.
- 3.- Craig y Sittel "Manual de Entrenamiento y Desarrollo -- Profesional". Editorial Diana. México 1978.
- 4.- Dahrendorf Ralf. "Sociología de la Industria y de la Empresa". Editorial Hispano-Americana. México, 1978.
- 5.- Dunnette y Krchner. "Psicología Industrial". Editorial-Trillas. México, 1979.
- 6.- Duverger Maurice. "Métodos de las Ciencias Sociales". - Ediciones Ariel. Barcelona, 1972.
- 7.- Freedman G. y Vavelle Pio. "Tratado de Sociología del - Trabajo". Editorial Fondo de Cultura Económica. México, 1971.
- 8.- Goode J. Willam y Hatt K. "Métodos de Investigación So-cial". Editorial Trillas. México, 1980.
- 9.- Guzmán Valdivia Issac. "La Sociología de la Empresa". - Editorial Jus. México, 1973.
- 10.- Howull C. Willam. "Psicología Industrial y Organizacio-nal". Editorial el Manual Moderno. México, 1975.
- 11.- Levin Jack "Fundamentos de Estadística en la Investiga-ción Social". Editorial Harla. México, 1982.

- 12.- Mendoza A. "Determinación de Necesidades de Adiestramiento". México, Servicio Nacional Armo, 1971.
- 13.- Ofician Internacional del Trabajo, Ginebra Impression -
Conteurs Weber 2500. "Introducción al Estudio del Trabajo". Buenos Aires Suiza, 1973.
- 14.- Reyes Ponce Agustín. "Administración de Personal". Editorial Limusa. México, 1981.
- 15.- Rojas Soriano Raúl. "Guía para Realizar Investigaciones Sociales". Editorial Edimex. México, 1980.
- 16.- Secretaría de Educación e Integración Tecnológica. "Vinculación de los Sectores Industrial, para Estatal, Educativo y Laboral Federal". Febrero, 1982.
- 17.- Siegel Sidney. "Estadística no Paramétrica". Editorial-Trillas. México, 1973.
- 18.- Siliceo Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal" Editorial Limusa. México, 1980.
- 19.- Trosinio Reza Carlos. "Hacia un Concepto Integral de --
Formación Profesional". Vol. X Núm. 29. Talleres ARMO.-
México, 1980.
- 20.- Trosino Reza Carlos y Otros. "Manual de Capacitación y-
Adiestramiento" UCECA. México, 1980.
- 21.- Valmor David. "Diccionario de Psicología y Psicoanálisis". Editorial Schapire. Buenos Aires, 1966.

- 22.- Winfred F. Hill. "Teorías Contemporáneas de Aprendizaje". Editorial Paidós. Buenos Aires, 1974.
- 23.- W. Reese y Lypsit. "Psicología Experimental Infantil" - Editorial Trillas. México, 1975.