

252
2ej.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

"ACTITUD DEL PERSONAL DE INTENDENCIA DEL
I.N.E.R. HACIA LA CAPACITACION"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
LEONOR SANCHEZ GALLEGOS

DIRECTOR DE TESIS: LIC. JAVIER VEGA RUGERIO

ASESOR: LIC. RAUL TENORIO RAMIREZ

MEXICO, D. F.

1997



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud se dirige a toda la gente que me estimuló y me apoyó en la elaboración de este trabajo. Ellos conforman un grupo muy grande (familiares, amigos, compañeros y profesores) quienes siempre tuvieron una palabra de aliento y un buen consejo en los momentos difíciles.

Con gratitud y especial cariño

A mis padres

Aarón Sánchez y Margarita Gallegos por todo lo que me han brindado para poder llegar a cumplir esta meta, por los sacrificios hechos, por sus consejos, su apoyo, su confianza y con amor haberme inculcado el deseo de superación y logro, a ellos, mil gracias.

A mis hermanos

Aarón y Julio por el apoyo brindado, por su compañía, y por los sacrificios compartidos así como sus consejos para poder llegar ha este momento, gracias.

A mi Tia Leo

Por sus consejos, su compañía, su apoyo y por inyectarme ánimo cuando las cosas no andan bien, y porque sin ti este momento aún no habría llegado, gracias.

A mis Abuelitos

Ramón Gallegos y Leonor Ramírez por sus consejos , su apoyo y cariño para poder seguir adelante y animarnos a conseguir lo que deseamos, gracias.

A todos mis tíos, primos y familiares por haberme apoyado e impulsado día con día a seguir adelante.

A mis amigos

Ma. Elena, Verónica, Rocio, José Luis, Lorena, Miguel, Aliz, Horacio, Eli, Isela, Gabriel, Marcos, Adriana y Diana por contar con ustedes siempre, por su cariño, por su forma de ser, por compartir buenos y malos momentos y porque juntos hemos logrado grandes cosas.

Al jurado :

Lic. Raúl Tenorio Ramirez

Por todo el apoyo brindado para la realización de una meta muy importante, por su disposición ,profesionalismo, motivación y por creer en mi trabajo, pero sobre todo por su amistad y sus consejos tan valiosos en los momentos más difíciles, gracias.

Lic. German Alvarez Diaz de León

Por su disposición, cooperación y tiempo invertido en la evaluación de este trabajo. Le agradezco también el compartir su experiencia laboral así como sus valiosas aportaciones que ayudaron a mejorar los resultados de este estudio.

Lic. Ma. de Lourdes Reyes Ponce

Por aceptar colaborar en la evaluación de este trabajo, por el tiempo dedicado y sus acertadas observaciones que sirvieron para mejorar el contenido del mismo.

Mtro. Felipe Uribe Prado

Porque hay críticas destructivas y críticas constructivas, gracias por enseñarme a hacer mejor las cosas, por motivarme a la superación, por compartir tus conocimientos , pero sobre todo por confiar en mi trabajo.

Lic. Javier Vega Rugerio

Por apoyar a todos aquellos compañeros que quieren alcanzar esta meta, aportando siempre los conocimientos y experiencia para el comienzo del proyecto , en especial agradezco el tiempo dedicado y las aportaciones para la realización de este trabajo.

Al I.N.E.R.

Por permitirme realizar este estudio brindando todas las facilidades necesarias y en especial , agradezco al equipo de trabajo de la Oficina de Capacitación porque sin su ayuda y colaboración este no hubiera sido posible .

INDICE

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN _____ 1

INTRODUCCIÓN _____ 2

CAPITULO 1. ACERCA DE LA CAPACITACIÓN

1.1 LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN ÉPOCA
DE CRISIS ECONÓMICA _____ 6

1.2 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL
CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN _____ 11

1.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

1.3.1 CAPACITACIÓN _____ 19

1.3.2 CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO _____ 19

1.3.3 CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO _____ 20

1.4 DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA CAPACITACIÓN _____ 21

1.5 PROBLEMAS DE CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

1.5.1 PROBLEMAS DE CAPACITACIÓN EN LAS
ORGANIZACIONES _____ 27

1.5.2 PROBLEMAS CON EL PERSONAL A CAPACITAR _____ 29

1.5.3 PROBLEMAS DEL INSTRUCTOR _____ 30

1.6 LA MOTIVACIÓN EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN _____ 33

CAPITULO 2. ACTITUDES

2.1 DEFINICIÓN	36
2.2 CARACTERISTICAS	41
2.3 ESTRUCTURA	41
2.4 ORIGEN	47
2.5 MEDICIÓN Y ELABORACIÓN DE ESCALAS PSICOLÓGICAS	50

CAPITULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

3.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO	56
3.2 OBJETIVO GENERAL DEL INSTITUTO	56
3.3 ORGANIZACIÓN DEL INSTITUTO	57
3.4 SERVICIOS QUE PRESTA	57
3.5 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE INTENDENCIA	58
3.5.1 OBJETIVO	58
3.5.2 FUNCIONES	58

3.6 LA CAPACITACIÓN EN EL INSTITUTO	63
-------------------------------------	----

3.6.1 OBJETIVO	64
3.6.2 TIPOS DE CAPACITACIÓN	64
3.6.3 OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO	66

CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA

4.1 PROBLEMA	67
4.2 HIPÓTESIS	67
4.3 VARIABLES	68
4.4 SUJETOS	68
4.5 MUESTREO	69
4.6 TIPO DE ESTUDIO	69
4.7 DISEÑO	69
4.8 INSTRUMENTO	69
4.9 PROCEDIMIENTO	72

CAPÍTULO 5. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS	73
----------------	----

CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN

6.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	79
6.2 SUGERENCIAS	85
6.3 LIMITACIONES	87

REFERENCIAS	88
-------------	----

ANEXO

RESUMEN

El presente estudio se llevó a cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (I.N.E.R.), específicamente en el Departamento de Intendencia con el objetivo de conocer la actitud de los afanadores del Instituto hacia la capacitación y la relación de ésta con las variables edad, escolaridad y antigüedad en el puesto. Se toma como variables independientes la edad, escolaridad y antigüedad en el puesto y como variable dependiente la actitud hacia la capacitación.

Participaron los 105 afanadores que integran el Departamento quienes están distribuidos en tres grupos: el A (turno matutino) integrado por 60 afanadores, con una edad promedio de 37 años, 21 hombres y 39 mujeres, con estudios que van desde la primaria hasta licenciatura no concluida; grupo B (turno vespertino) con 27 afanadores, 9 hombres y 18 mujeres quienes tienen una edad promedio de 31 años, con estudios que van desde primaria hasta licenciatura no concluida, y grupo C (turno especial) integrado por 18 afanadores con una edad promedio de 38 años, 8 hombres y 10 mujeres quienes tienen estudios de primaria, secundaria, preparatoria o carrera técnica no concluida en algunos casos. A todo ellos se les aplicó una escala de actitudes tipo Likert elaborada para este estudio la cual obtuvo un índice de confiabilidad de .8535.

Los resultados obtenidos en la escala de actitudes fueron procesados en el paquete estadístico SPSS realizando un análisis de frecuencias para describir a los sujetos en las distintas variables y posteriormente se aplicó la prueba estadística "Coeficiente de correlación de Pearson" para analizar la relación entre la calificación obtenida en la escala con las variables edad, escolaridad y antigüedad en el puesto, utilizando un nivel de significancia de .05.

Se concluye que: a) los afanadores del I.N.E.R. tienen una actitud favorable hacia la capacitación, ya que el puntaje promedio obtenido en la escala aplicada es de 140.819; y b) no se encontró en este estudio una relación entre las variables edad, escolaridad y antigüedad en el puesto con la actitud favorable que muestran los afanadores del Instituto hacia la capacitación. Por lo tanto existe la posibilidad de que otros factores no tomados en cuenta sean los que este influenciando dicha actitud.

INTRODUCCIÓN

El avance de los pueblos está en relación directa con el desarrollo de su potencial humano; por lo tanto, es importante buscar la valoración de los recursos humanos, produciéndose un efecto multiplicador con caracteres dinamizantes para la sociedad en general y las empresas en particular. El hombre es un ser educable por naturaleza; gracias a la educación es posible desarrollar las dimensiones humanas (Ramírez Uribe, 1996).

Entendiendo a la capacitación como el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo, podemos entender entonces la importancia y la necesidad de aplicarla a las organizaciones (Rodríguez Estrada, 1991)

Así, el proceso de capacitación en nuestros días se convierte en un medio efectivo para generar en las empresas los cambios de conducta que requieren para lograr sus objetivos. Para ello es importante que los profesionales en esta materia conviertan a la capacitación en programas estructurados, otorgar ahora más que nunca una nueva connotación a la capacitación, de opcional a necesaria y convertirla en una herramienta de cambio y productividad.

Las organizaciones y en especial las de nuestro país enfrentan retos importantes, como son la globalización, que afecta todo lo que hacemos en la vida personal y social, y desde luego, en el empleo: al estar inmersas en el mundo, las organizaciones no pueden permanecer ajenas al entorno y sus factores determinantes, como estabilidad, desregulación e infraestructura. Todo ello implica nuevos parámetros y retos para el mercado de trabajo y la formación de individuos.

Aprender es doloroso porque ello implica una conscientización, un darse cuenta de lo que uno no sabe, de lo que carece o de los problemas que a veces parecen no tener solución porque rebasan el nivel de decisión de los capacitandos o por diversas circunstancias del contexto laboral (Flores y Chávez, 1996).

En estos tiempos de acelerados cambios tecnológicos donde el entrenamiento de un ingeniero puede resultar obsoleto en un plazo de cinco años, las empresas ha tenido que convertirse en sus propios proveedores educativos (Senior, Cancla , F. A., 1996).

La falta de interés tanto del personal como de los ejecutivos acerca de las actividades de capacitación se puede observar mediante el argumento de tener presiones de productividad de bienes o servicios que impiden dedicarle tiempo a esta función. Lo que nos indicaría que muchas acciones se han realizado en forma dispersa y sin que haya continuidad, seguramente no han sido la respuesta a las necesidades reales.

Al referirse a la educación de adultos, habrá que considerar los factores (edad, naturaleza de la formación anterior, estatus profesional, sexo, sueldo, etc.) que probablemente obstaculicen las acciones de capacitación y que podrían ser determinantes para la mayoría de las personas con respecto a su actitud al decidir si participa o no en una formación de adultos (Lach E., 1981).

El instructor o agente de cambio, parte importante en la capacitación, se encontrará con múltiples obstáculos a vencer: resistencia al cambio, expectativas prejuiciadas debido a experiencias desfavorables previas en otros cursos o diversos factores que afectan la motivación de los grupos para aprender de manera efectiva.

El conocimiento de las necesidades de las personas y lo que significa la integración de un equipo permitirán el inicio de una posición formal del instructor, tendrá habilidades de atención individual, cercanía en el trato, comunicación e información, reconocimiento, disciplina, delegación de tareas y responsabilidades, entusiasmo y energía, conciencia tanto de su decir como de su hacer y auto estima.

En el pasado se veía a los participantes como niños que necesitaban de un maestro benévolo. Ahora, más que nunca los participantes quieren contribuir en su aprendizaje y ser tratados como adultos. Esta nueva actitud pondrá a prueba las habilidades y conocimientos del instructor, por ello es importante que sea asertivo y realista.

Así, tanto los participantes como el instructor crecerán si se conjugan de manera positiva sus conocimientos, capacidades, habilidades y disposición para obtener el aprendizaje.

Para lograr el desarrollo, tanto del trabajador como de la organización, es imperativo propiciar un cambio de actitudes en los obreros, técnicos y profesionales, ya que las nuevas tecnologías requieren extrema flexibilidad de adaptación por parte de los trabajadores.

Retomando lo expuesto por Thurstone en 1928, para quien las opiniones son entendidas como una expresión verbal (o escrita) de la actitud, dado que la opinión expresa una actitud, no tiene porque haber dificultad para entender el empleo de los dos términos, se utilizarán las opiniones como medio para medir las actitudes en este estudio.

El enfoque de esta tesis parte de la base de que, las actividades de capacitación por sí mismas, en forma aislada, no pueden responder a las nuevas necesidades de formación profesional y además, es así como pueden perderse muchos de los esfuerzos invertidos en la capacitación. Por ello es importante que para cambiar las actitudes, de ser necesario, es indispensable conocerlas y evaluarlas para estar en posibilidades de proponer cambios que sean congruentes con la realidad de las empresa y de los trabajadores que permitan, en última instancia, acondicionar los ambientes laborales.

Considerando lo hasta aquí expuesto se aplicó una escala de actitudes a los trabajadores del Departamento de Intendencia del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, con el objeto de reunir la información necesaria relacionada con la opinión (actitud) de los afanadores hacia la capacitación que les brinda el Instituto y si ésta se relaciona con la edad, antigüedad en el puesto y la escolaridad

En el primer capítulo de esta tesis se plantea la importancia de la capacitación para las organizaciones en época de crisis económica; de igual forma se tratan temas relacionados al proceso enseñanza aprendizaje en el contexto de la capacitación, ya que para hablar de este tema es necesario partir de algunas consideraciones relacionadas con la educación y el proceso de integración del individuo a su medio ambiente, así como de los problemas a los que se enfrentan los profesionales que se dedican a la tarea de capacitar al personal dentro de una organización.

En el capítulo 2 trataremos el tema de las actitudes; se exponen una serie de definiciones según sea la corriente psicológica del autor que la describe con las cuales se pretende ampliar el conocimiento sobre el tema. Posteriormente se describen las características, estructura y origen de las mismas. Se abarcan también los temas de medición y elaboración de las escalas de actitud, aspectos básicos para la construcción de un adecuado instrumento de medición.

En el tercer capítulo se realiza una descripción del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, se abordan aspectos como antecedentes de la institución; objetivo general ; descripción del área de Intendencia objetivo, funciones y características de la misma; la capacitación que brinda el INER, objetivos y área que la imparte; todo ello con el fin de entender el entorno que rodea nuestra investigación.

En el capítulo 4 se presenta la metodología utilizada en este estudio. Mientras que el capítulo 5 muestra los resultados obtenidos con la aplicación de la escala de actitudes hacia la capacitación elaborada para este estudio y en el capítulo 6 denominado discusión se abordan la interpretación de resultados y recomendaciones.

CAPITULO I

ACERCA DE LA CAPACITACION

1.1 LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN ÉPOCA DE CRISIS ECONÓMICA

Nuestro país enfrenta actualmente una serie de problemas económicos, políticos, sociales y tecnológicos entre otros, lo que nos lleva a pensar en los cambios y reestructuración que debe sufrir la Nación para poder hacer frente a tal situación.

La insuficiencia de recursos humanos de alto nivel es uno de los puntos de mayor vulnerabilidad de México en sus retos frente a la globalización y los diversos compromisos internacionales, de liberación y elevación de la productividad y competitividad. Las organizaciones de nuestro país enfrentan retos importantes por tal motivo la educación y la capacitación continua toman un auge importantísimo ante una reestructuración de la magnitud que requiere la Industria Nacional.

Cabe señalar que la crisis económica que padece nuestro país ha tenido repercusiones serias en todos los aspectos de cualquier institución; en consecuencia la inflación ha sido un factor de freno. Hubo en muchos casos reducciones de presupuesto, de personal, de utilización de instructores y asesoría externa, del número de eventos y personas a capacitar. No es de extrañar que por ello las necesidades de capacitación más apremiantes, detectadas para estos años, sean las relativas al incremento de la productividad, los cursos técnicos y la evaluación de la capacitación. También aumentó la necesidad de contar con mayor número de instructores internos y de elevar su calidad (Rodríguez, 1991).

En estos tiempos de acelerados cambios tecnológicos donde el entrenamiento de un ingeniero puede resultar obsoleto en un plazo de cinco años, las empresas han tenido que convertirse en sus propios proveedores educativos, entonces quien no esté al día, actualizado, adecuado a lo nuevo y no sea capaz de generar cambio de actitudes, quedará en muy poco tiempo, marginado. Pero la demanda por la capacitación no sólo responde a las necesidades por destrezas y conocimientos especializados, sino por el nivel de desempeño cada vez más sofisticado. Por lo tanto las organizaciones que desean tener éxito van a tener que fomentar el tener expertos en sus áreas claves, menos gente pero de mayor calidad. Ahora, y más en el futuro, cada empleado va a tener que valer mucho más por lo que sabe hacer y ese saber hacer va a tener que ser respaldado por una alta capacidad de información en el campo (Senior, 1996).

Almaraz (1994) presenta en su tesis de licenciatura un estudio sobre la capacitación de personal como una alternativa para la competitividad en México donde concluye que la competencia comercial extranjera pone a nuestro país en una situación de reto que le exige elevar sus niveles de calidad y productividad . Es aquí donde el empresario debe cambiar su cultura empresarial dándole el valor adicional a su recurso más valioso , el recurso humano, el cual le da vida a los otros recursos y apoya al logro de la competitividad a una organización .

Así el psicólogo puede ser el que colabore como capacitador para darle el valor agregado a los trabajadores de la empresa, enfocando todos sus esfuerzos hacia la elevación de la productividad y calidad para ser competitivos .

También es importante establecer convenios con instituciones de educación (CONALEP, CETIS, UNAM, UAM, etc) que tengan alguna carrera relacionada con el giro de la empresa ; apoyar al personal para que termine sus estudios ; proporcionar capacitación a todos los niveles comenzando por los directivos , involucrar al personal para que se comprometa a trabajar ; crear oportunidades para el personal capacitado y si existe un comité central en la empresa este en constante preparación y desarrollo .

Como se puede observar los puntos antes expuestos por Almaraz nos indican que la capacitación y desarrollo de personal tiene cada vez mayor importancia dentro de las actividades de la organización, dado que éstas tienen en el factor humano su recurso más valioso, sin embargo, por las diferencias entre los individuos que las integran, así como por el cambio característico de toda organización en desarrollo, es imprescindible adecuar las habilidades del elemento humano, con los requisitos de las tareas que desempeña actualmente o con los que en el futuro realizará, y esto sólo es posible en la medida en que adquiera conocimientos y desarrolle sus capacidades, para lo cual la capacitación es el auxiliar más valioso.

Por ello, conforme nuestra sociedad avanza económicamente y tecnológicamente, se vuelve más crítica la necesidad de un desempeño eficiente de las labores asignadas, no solo para lograr mayor eficiencia en la organización, en cuanto al alcance de sus objetivos, sino también, para el logro de una mayor auto satisfacción de los trabajadores considerados individualmente, ya que lo que es benéfico para éstos, lo es también a largo plazo para la organización.

Para una mayor eficiencia, la organización requiere de una aplicación constante de criterios de modernización, dirigidos hacia la utilización y la consecución de las diversas ventajas o desventajas que ofrecen los sistemas modernos de administración, así como las tecnologías alternas, al hacer referencia a cualquiera de las operaciones que se efectúan en el funcionamiento de una empresa. Una de dichas funciones, de especial interés en el presente trabajo, es la de capacitar al personal que labora en la organización, pero nunca perdiendo de vista en esto de la aplicación de nuevas tecnologías, que la capacitación debe de ser entendida en el contexto socio-cultural en el que vivimos. No podemos imitar los procesos de desarrollo de otros países solo porque es la moda, debemos buscar unos acordes a nuestra realidad, a nuestros procesos históricos. (Asociación Mexicana de Capacitación de Personal, 1996).

Las empresas que no cuentan con actividades de entrenamiento dirigido, están dejando que los empleados adquieran el conocimiento y la habilidad para realizar sus funciones al azar, con el subsiguiente índice elevado de errores y accidentes. Entonces, mediante un entrenamiento dirigido, la empresa tiene la oportunidad de emplear conocimientos, habilidades y actitudes que le son útiles a ella y al trabajador mismo, en respuesta a una necesidad técnica y social permanente, en la administración de recursos humanos.

Actualmente en algunas instituciones públicas y privadas la Capacitación, no es una simple moda, sino la respuesta a una necesidad que cala fuerte en los individuos y en las comunidades laborales, producto del cambio y en ocasiones la causa de éste. El cambio puede ser tan amplio y profundo como una nueva dirección en la estrategia corporativa o tan inmediato y personal como ayudar a alguien a dominar las habilidades de un nuevo trabajo.

En 1981 Lach E., realizó un análisis de la implantación de un sistema de capacitación en un proceso de cambio. Dicho cambio surge como respuesta a la necesidad de formación de habilidades específicas, para el desempeño habitual de labores en la Compañía de Luz y Fuerza del Centro. Para ello se elaboró un instrumento encaminado a recolectar datos que permitieron evaluar las opiniones prevalecientes con respecto a la utilización de conocimientos. De las conclusiones expuestas en este trabajo podemos mencionar que la capacitación puede ser utilizada como un agente de cambio organizacional dirigido.

Cualquiera que sea la magnitud, el capacitador será un "agente de cambio" que ayude a otros para el futuro. El cambio presenta oportunidades profesionales y personales que deben explorarse con entusiasmo, lo que no significa tomar las oportunidades indiscriminadamente. Deben examinarse causas y efectos de manera lógica y concebir estrategias de capacitación apropiadas para los objetivos de la organización. Planear estrategias y funcionar con eficacia en un entorno cambiante exige que se desarrolle un modelo de capacitación. (Barry y Dalahaye, 1991).

Para Rodríguez y Ramírez (1991), uno de los rasgos de la sociedad moderna es la creciente división y especialización de las tareas, lo piden tanto la tecnología industrial, como la complejidad de las organizaciones. Da mucho que pensar el panorama de los países ricos; se caracterizan antes por su capital humano que por sus recursos materiales, los que presentan las siguientes características:

- * un alto nivel de autoestima
- * gran necesidad de logro
- * espíritu de disciplina
- * buena organización en todos los sectores
- * un alto nivel de escolaridad
- * buena alimentación, que naturalmente florece en un clima de vitalidad y en una euforia de creatividad.

Por otra parte, la tecnología cambiante origina rápida obsolescencia de los conocimientos y de las destrezas tecnológicas, como anteriormente se expresó. Entonces, la capacitación y el adiestramiento representan un reto para los ciudadanos, porque aun cuando son una garantía y derecho de los trabajadores y un beneficio y obligación para los empresarios, dependen de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en dichos procesos.

Debe considerarse que la capacitación no es solo una inversión sino también un factor de desarrollo, un mecanismo de transformación social y un instrumento de progreso técnico. Estimada como un proceso permanente de aprendizaje, es también la base para la superación personal, así como del mejoramiento de los grupos de trabajo, de las organizaciones y de la sociedad.

Si uno de los factores para el incremento de la productividad es la eficiencia del trabajo, la capacitación y el adiestramiento son factores para que ésta se dé, brindan la oportunidad al trabajador de aumentar sus posibilidades de acceso a mejores niveles de vida. Pese a los esfuerzos deliberados por parte de los sectores involucrados para cumplir y hacer cumplir las disposiciones sobre capacitación y obtener así el desarrollo económico y social deseado, se ha visto que la especialización de la mano de obra ha sido en ciertos aspectos inadecuada debido a la desvinculación que hay entre las oportunidades de capacitación y los requerimientos de mano de obra calificada. Tal situación se atribuye a la falta de un marco de referencia que sirva para la instrumentación correcta de las acciones de capacitación (Rodríguez y Ramírez, 1991).

La falta de interés tanto del personal como de los ejecutivos acerca de las actividades de capacitación, mediante el argumento de tener presiones de productividad de bienes o servicios que impiden dedicarle tiempo a esta función. Al parecer se ve a la capacitación como una interferencia en las labores cotidianas. Generalmente, y por desgracia, es vista como un castigo y no como una oportunidad de cambio, esto podemos observarlo tanto en la actitud de los jefes como en la de los empleados, así es común escuchar "capacitación, mejor que se pongan a trabajar, no estamos para perder tiempo en cursitos", "¿que esto lo aprendiste en el curso? no aquí las cosas no pueden cambiar!"; o cuando se le pregunta a los empleados el motivo de asistencia al curso responden: "porque me mandaron", "porque si no estoy aquí me castigan", "porque no quiero trabajar y mejor vengo a aprender jugitos", pero muy pocos tienen el objetivo de aprender.

Esto significa que dichas acciones se han realizado en forma dispersa y sin que haya continuidad. Seguramente no han sido la respuesta a las necesidades reales.

Rodríguez Solís (1968) realizó un estudio acerca del aspecto técnico y aplicación de la capacitación y adiestramiento de los centros del IMSS en donde se encontró que para el logro de una óptima planeación de la capacitación hay que seguir algunos pasos:

- a) determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento por medio de un cuestionario,
- b) diseñar un procedimiento o sistema educativo donde se destaquen las necesidades de capacitación y adiestramiento analizando algunos puntos con programas, metodología, etc.

1.2 PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN

Hace tiempo la educación fue considerada asunto que tenía que ver con niños y jóvenes, pero ahora se habla de educación para adultos, educación continua, capacitación y adiestramiento de personal, etc. . La razón es, como se menciona anteriormente, por el vasto proceso de cambio que vive el mundo desde hace un siglo : novedades continuas, adaptaciones continuas, aprendizajes continuos (Rodríguez, 1991).

Para hablar de capacitación es necesario partir de algunas consideraciones relacionadas con la educación y el proceso de integración del individuo a su medio ambiente.

"Aprender es doloroso, porque ello implica una concientización, un darse cuenta de lo que uno no sabe, de lo que carece o de los problemas que a veces parecen no tener solución porque rebasan el nivel de decisión de los capacitandos o por diversas circunstancias del contexto laboral" (Flores y Chávez, 1996).

El acto educativo consiste en el proceso de intercambios entre el instructor y los participantes. Este proceso implica la actividad de todos y se opera por dedicación del objeto de estudio o del soporte de la enseñanza. Influida por el entorno inmediato o lejano, dicho proceso se encamina hacia la obtención de ciertos cambios conductuales, concernientes tanto a los participantes , como al instructor.

La educación se ha dividido en dos tipos; la formal que es considerada como la adquirida dentro de una escuela o plan de estudios; y la informal transmitida de generación en generación y aporta las disciplinas, valores y costumbres, así como hábitos derivados de una sociedad específica o de un tipo de vida establecido a través del tiempo y de las condiciones ambientales imperantes en ese momento (Reza, 1994).

En la educación, la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, tanto de manera formal como informal se da a través del proceso de aprendizaje , dicho proceso es la base de la capacitación.

Por tal motivo existe un énfasis en el estudio de modelos del proceso de aprendizaje humano con el propósito de determinar porqué algunas personas aprenden con mucha mayor rapidez que otras. También se evalúan las condiciones ambientales de la persona que aprende y los recursos para el aprendizaje. Algunas condiciones ambientales parecen fomentar el aprendizaje, mientras que otras lo dificultan. Se analizan variables humanas y físicas con el fin de integrar un conjunto de principios generales de aprendizaje.

Sikula y Mackella (1989), mencionan algunos de los principios educativos que sirven de fundamento conductual para el estudio de las prácticas actuales de la capacitación:

- * Todos los seres humanos pueden aprender. Cualquier individuo no importando su edad o capacidades intelectuales tiene la habilidad de aprender nuevas conductas.
- * Una persona debe estar motivada para aprender. Esta motivación puede existir en una variedad de formas, pero la mejor será la automotivación.
- * El aprendizaje es activo, no pasivo. La educación eficaz requiere de la acción y la intervención de todos los participantes.
- * Los trabajadores pueden aprender más rápido con orientación. La retroinformación es necesaria ya que el método de ensayo y error requiere mucho tiempo.
- * Deben proporcionarse materiales adecuados. Los educadores deben poseer un repertorio razonable de elementos y materiales como casos, problemas, discusión y lecturas.
- * El trabajador debe obtener satisfacción del aprendizaje. La educación debe satisfacer necesidades, deseos y expectativas humanas.
- * Los trabajadores necesitan reforzamiento de la conducta correcta.
- * Existen diferentes niveles de aprendizaje. El aprendizaje puede abarcar la conciencia, el cambio de actitudes, o la modificación de la conducta.

* El aprendizaje está estrechamente relacionado con la atención y la concentración. El proceso de aprendizaje es más eficaz si se evitan las distracciones.

* El aprendizaje debe basarse en la realidad. La educación debe relacionarse con las actividades y vida del trabajador.

* El aprendizaje debe de estar orientado hacia una meta. Los propósitos y recompensas específicas asociados con el esfuerzo de aprendizaje por lo general intensifican la actividad educativa.

Así, encontramos que la secuencia de lo que sucede, cuando una persona aprende algo, en el marco de la conducta en psicología industrial es (Smith y Wakeley, 1969):

1.- Al que aprende lo impulsa una motivación; su propósito es alcanzar algún objetivo u objetivos.

2.- El educando responde de alguna manera, mediante la cual, calcula que alcanzará esos objetivos; no obstante, sus reacciones iniciales se ven limitadas por los elementos "conocidos" que lleva consigo la situación de aprendizaje.

3.- El educando se comporta de tal manera, que pueda alcanzar los objetivos.

Hay cinco requerimientos básicos para que se produzcan cambios en el comportamiento de las personas que se capacitan (Katz, 1976, p.16):

- 1.- Debe querer mejorar.
- 2.- Debe reconocer sus propias debilidades.
- 3.- Debe encontrar en su trabajo un clima permisivo
- 4.- Debe contar con la ayuda de alguien que esté interesado.
- 5.- Debe dársele la oportunidad de aportar nuevas ideas.

La formación de adultos plantea el estudio de grandes problemas; las condiciones de adaptación del adulto a una situación pedagógica; la evolución de sus motivaciones y capacidades intelectuales, las relaciones entre formaciones iniciales y formaciones ulteriores; los fundamentos psicológicos de los métodos pedagógicos; la psicología de los instructores o educadores y la relación educador educando.

Al referirse a la educación de adultos, habrá que considerar los factores que obstaculizan las acciones reestructurantes, que ponen en peligro la integración de conductas o los cambios entre el individuo y su medio ambiente.

Los elementos que favorecen o entorpecen la educación, son múltiples. Algunos dependen sobre todo, de causas externas, de la organización del medio pedagógico y del entorno social, mientras que otros, los factores internos, conciernen directamente al individuo: a su pasado, a sus capacidades, motivaciones, etc., y en particular, tratándose de adultos, la edad y la experiencia.

La influencia de la experiencia escolar, profesional y social, lo mismo que el papel de la edad, son factores internos ambivalentes. Pueden incluir aspectos positivos, como por ejemplo, la adquisición de ciertos métodos transferibles a situaciones nuevas.

La toma de conciencia de ciertas exigencias de la vida profesional o la necesidad de asumir nuevos roles familiares o sociales, puede engendrar, a cualquier edad, motivaciones en favor de la instrucción y la cultura.

Pero la experiencia implica también la acumulación de estereotipos, el refuerzo de algunas actitudes negativas hacia cualquier sistema de información o formación, la elaboración de representaciones erróneas o estrechas hacia todo lo que sea trabajo intelectual, etc.

Las características psicobiológicas y psicosociales (como actitudes o motivaciones sociales), en que debe apoyarse la formación de adultos dependen, en gran parte, de las condiciones de vida, y del medio educativo pasado y presente.

Ciertos factores como la edad, la naturaleza de la formación anterior o el estatus profesional, podrían ser determinantes para la mayoría de las personas, con respecto a su actitud al decidir si participa o no en una formación de adultos. Además, conviene considerar los factores particulares y circunstanciales, que conciernen al individuo, a sus motivaciones profundas o a los nuevos roles que debe asumir, o bien a las demandas del medio.

Albarrán y Sánchez (1996), observaron que en los Hospitales 30 y 32 del IMSS se presentaba un alto índice de personas que no asisten a los cursos de capacitación que la institución ofrece, impidiendo un desarrollo personal y laboral. Por tal motivo abordan la percepción y la actitud hacia la capacitación como posibles factores que influyen en la falta de interés de los trabajadores a la asistencia a cursos.

La muestra estuvo compuesta por 100 sujetos, 50 por cada hospital (con personal de intendencia, de almacén, auxiliar de enfermería, asistentes médicos, trabajadoras sociales, químicos, manejador de alimentos, dietistas, personal de vigilancia y auxiliar de oficina). 50 de ellos no habían tomado algún curso de capacitación básica y 50 habían cubierto totalmente su capacitación. Para la muestra no se tomó en cuenta sexo, edad, categoría o antigüedad en el puesto.

Se realizó una comparación entre los trabajadores capacitados y los no capacitados. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- a) existen diferencias estadísticamente significativa entre los trabajadores del Hospital N.30 que no han asistido a cursos de capacitación y los trabajadores que han cubierto totalmente su capacitación. Se observó en estos últimos una tendencia a puntajes más altos en relación a la variable de actitud.
- b) en cuanto a la variable percepción se observó que los trabajadores que han cubierto su capacitación básica muestran puntajes más altos en la percepción que tienen de la capacitación que aquellos trabajadores que no han asistido a capacitarse.
- c) en el Hospital N. 32 no existe una diferencia estadísticamente significativa entre trabajadores capacitados y no capacitados aunque la percepción de la capacitación de los trabajadores que han asistido a cursos tiende a ser ligeramente más favorable.

Este trabajo concluye expresando la necesidad de considerar en futuras investigaciones variables como la edad, sexo, estado civil, escolaridad, antigüedad y nivel que tienen en el puesto.

En ciertos casos, la educación suscita actitudes favorables hacia la formación de adultos; en otros, el esfuerzo de desarrollo del adulto, supone una ruptura con ciertos modelos vehiculizados por la escuela.

Otro aspecto importante es la obsolescencia, que designa un desfazamiento más o menos importante, que se observa en un momento determinado, entre las capacidades o conocimientos de que dispone un individuo y las exigencias de la función que ejerce o se supone que debe ejercer

La obsolescencia interviene en diversas situaciones. Aparece en individuos cuyos conocimientos son insuficientes en el marco de la especialidad ejercida, así como en personas cuya competencia técnica, aparentemente satisfactoria no se extiende más allá de dicha especialidad. Igualmente, se puede manifestar en el ingeniero de producción a quien se confían sin preparación respectiva, tareas administrativas. Más en particular, afectando según sea el caso, las actitudes, capacidades o un determinado sector del saber; dicha situación se manifiesta tomando la forma de una declinación progresiva o de una crisis aguda de adaptación a nuevas exigencias. En otras palabras, lo anterior se traduce a una reducción sensible de la eficacia profesional.

De entre los factores de obsolescencia externos, suelen señalarse los efectos de la revolución científico-tecnológica y, en especial el rápido incremento del volumen de conocimientos.

Aparte de considerar la situación de las empresas en particular, de hecho, la sola variación de la demanda en uno u otro sectores de la economía de un país, provoca directamente la aparición de fenómenos de obsolescencia

Para prevenir la obsolescencia, las empresas ponen un énfasis en características tales como, la creación de un clima social favorable a las comunicaciones, sensibilidad ante las necesidades individuales de desarrollo, la organización de acciones de capacitación y perfeccionamiento, o la elaboración de una política profesional o escalafonaria.

Algunos autores afirman que, a lo que se debe de aspirar en la educación de los adultos es a una enseñanza basada en lo concreto, que parta de la experiencia y no de conceptos teóricos exclusivamente; el trabajo en pequeños equipos, y a una formación global que tenga al mismo tiempo, el contenido profesional y el equilibrio de la personalidad.

Para que se pueda hablar de una formación, deben cumplirse cuatro condiciones: a) la adquisición de conocimientos, b) la comprensión de conocimientos, c) la motivación para aprender y d) la motivación para aplicar conocimientos a sí mismo y al entorno

Formuladas en términos generales, éstas condiciones son tan válidas para el niño como para el adulto. En relación al adulto, existen modalidades pedagógicas particulares para trabajadores de baja escolaridad o para directivos industriales, tales como técnicas de trabajo en un grupo, grupos confrontacionales, sensibilizaciones, ejercicios vivenciales, o las técnicas derivadas de la dinámica de grupo. Algunas experiencias enriquecedoras pueden suscitar en el adulto tomas de conciencia, y nuevas motivaciones hacia el aprendizaje y la aplicación de conocimientos.

Toda formación produce efectos imputables a su existencia, como a su contenido. Tales efectos explica y ejemplifican la función ambivalente que cumple la función educativa. En el adulto lo mismo que en el niño, los ritmos de la actividad psicológica, fundamentan una pedagogía de la alternación en cuanto a que, la vida del adulto sigue marcada por la alteración de tiempos fuertes y débiles, por fases de expansión y de repliegue, de momentos más o menos favorables al fortalecimiento personal, a la ampliación del ser y, en consecuencia, al éxito de una acción de formación.

Toda formación tiende a transformar las estructuras, a relativizar la noción de competencia, a aclarar los lazos entre, saber y poder, a cambiar las imágenes que los miembros de la organización se hacen unos de otros, a hacerlos reflexionar sobre sus funciones, vinculadas a aquellas que los encuadran, y a demostrar que lo actual, puede ser cambiado en sus diferentes dimensiones.

Es necesario entonces, que las empresas consideren deliberadamente, la integración de la formación a la producción, debido entre otros factores, a que la falta de posibilidades de cambio o de promoción, provoca situaciones de "sobreformación aparente", con las consecuencias que se derivan de ello; es decir, la frustración de los trabajadores, el inmovilismo, el retorno a modelos anteriormente reforzados, etc.

La producción científica y tecnológica, entraña un aumento de las exigencias intelectuales de los oficios, una mayor movilidad de los trabajadores y el desarrollo de acciones pedagógicas destinadas a prevenir o a reducir, como se señaló anteriormente, los fenómenos de obsolescencia o de deterioro de los conocimientos adquiridos en el pasado.

Lo importante ahora es saber como, en nuestros días, podemos llevar al trabajador al cúmulo de conocimientos que le sean suficientes y necesarios, como para que pueda hacer una utilización cotidiana del mismo. Una posible solución a lo anteriormente planteado es planear estrategias y funcionar con eficacia en un entorno cambiante mediante el desarrollo de un modelo de capacitación adecuado a las necesidades de la organización y a nuestro entorno (Barry y Dalahaye, 1991).

Un ejemplo de ello es el trabajo realizado por Pinto Romero (1995), quien imparte el taller de Relaciones Humanas y Manejo de conflictos a todo el personal de la División Tarjetas Banamex, debido a que la Gerencia de Recursos Humanos de la Div. de Tarjetas de crédito definió como comunicación conflictiva

El tratamiento y resolución del problema fue mediante un modelo de entrenamiento o capacitación que fue diseñado con los elementos básicos de la Terapia Racional Emotiva (TRE), acontecimientos activadores, las creencias y las respuestas emocionales comportamentales, y reuniendo los factores elementales de la comunicación persuasiva así como los lineamientos del proceso de enseñanza-aprendizaje en los adultos.

El programa aportó el aprendizaje de una técnica efectiva de comunicación, mejoras substanciales en autoestima resultante de logros satisfactorios como el empleo de la técnica aprendida; seguridad y confianza en el trabajo realizado; calidad en la comunicación personal, mejor calidad de vida laboral, trasladando su nueva actitud y habilidades al ámbito personal

Generó también una nueva cultura en el concepto de servicio interno y externo. El evento aportó habilidades al personal para enfrentar exitosamente situaciones y conflictos cotidianos en el desempeño de sus funciones

Por ello se concluye que el modelo TRE resulta un enfoque práctico para la modificación de actitudes y la adecuación del comportamiento al entorno así como una alternativa para el manejo de la resistencia al cambio y la implementación de estrategias para mejorar el clima interno al igual que para un nuevo diseño de imagen de una institución.

1.3 CONCEPTOS

A continuación se presentarán diversas definiciones de capacitación y adiestramiento, con la finalidad de conocer algunas de las diferencias en la descripción de dichos términos.

1.3.1 CAPACITACIÓN

"Capacitación es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo" (Rodríguez, 1991, p. 1).

"Capacitación. Acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo. Se relaciona con el área cognoscitiva" (Reza, 1994, p. 27)

Anteriormente se mencionó la importancia de tomar en cuenta el entorno que rodea a una organización para cualquier estudio que se desee realizar en ésta, para que los resultados reflejen las necesidades reales y la intervención que pudiera presentarse sea lo más acertada posible. Por tal motivo para fines de la presente investigación tomaremos la definición de capacitación del Reglamento de capacitación de la Secretaría de Salud., por ser el que rige el proceso administrativo de capacitación del Instituto estudiado :

1.3.2 CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO

Se llama "capacitación para el desarrollo, a todas aquellas acciones tendientes a incrementar la capacidad de los trabajadores, en forma tal que se les permita prepararse para ocupar puestos escalafonarios, de conformidad con lo señalado en el Reglamento escalafonario" (Secretaría de Salud, 1994).

1.3.3 CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO

"Capacitación para el desempeño, a todas aquellas acciones tendientes a incrementar la capacidad de los servidores públicos para la realización de las actividades y funciones del puesto que actualmente ocupan, pudiendo ser teóricos o de aplicación práctica"(Secretaría de Salud,1994).

A continuación definiremos un término que se ha utilizado como sinónimo de la capacitación es el de adiestramiento

Para Rodríguez (1991), el "adiestramiento es el conjunto de actividades encaminadas a hacer más diestro al personal, es decir a incrementar los conocimientos y habilidades de cada trabajador de acuerdo con las características del puesto de trabajo, con el fin de que lo desempeñe en forma más efectiva".

Mientras que para Reza (1994) el "adiestramiento es una acción tendiente a proporcionar desarrollar y/o a perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el propósito de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo. Se relaciona con el área psicomotriz".

El uso actual de los términos capacitación y adiestramiento, da a ambas palabras dos limitaciones que las distinguen de la enseñanza escolar (Rodríguez,1991):

- 1.- Una directa relación con el trabajo organizado y la productividad.
- 2.- Una referencia a los adultos

<i>ENSEÑANZA ESCOLAR</i>	<i>CAPACITACIÓN</i>	<i>ADIESTRAMIENTO</i>
Tiende a ser teórica	Es práctica	Es práctico
Es humanista o técnica	Es humanista o técnica	Es técnico
Es general o específica	Es general o específica	Es específico
Area cognoscitiva, afectiva y psicomotriz	Area cognoscitiva	Area psicomotriz

Como podemos observar en el cuadro anterior, para algunos autores lo que caracteriza al adiestramiento es su limitación a los aspectos técnicos, para otros autores capacitación es la formación (humanista y/o técnica) ofrecida al trabajador antes de que inicie sus labores en la empresa, o antes de que ocupe un puesto determinado, mientras que adiestramiento es la formación proporcionada al trabajador cuando ya se encuentra dentro de la empresa, laborando en un puesto determinado (Rodríguez, 1991).

1.4 DEFINICIONES RELACIONADAS CON LA CAPACITACIÓN

Para comprender mejor en su totalidad el concepto de capacitación Reza (1994) propone una lista de términos , y sus definiciones, que generalmente se han asociado o relacionado a dicho concepto

* Aprendizaje. Modificación habitual y relativamente permanente del comportamiento de las personas , que ocurre como resultado de un proceso de adquisición o captura de datos.

* Aprendizaje, áreas del. El aprendizaje influye sobre distintas manifestaciones del comportamiento humano, éstas son:

- **Area cognoscitiva:** comprende aquellos procesos de tipo intelectual que influyen en el desempeño de una actividad, tales como: atención, memoria, análisis, abstracción y reflexión. Abarca básicamente el análisis y perfeccionamiento del pensamiento cuantitativo y cualitativo.

- **Area afectiva:** comprende al conjunto de actitudes, valores y opiniones del individuo, que generan tendencias a actuar en favor o en contra de personas, hechos y estructuras, dichas tendencias intervienen en el desempeño del trabajo. Abarca el desarrollo del pensamiento social, los sistemas de valores y costumbres, la expresión lingüística y la sensibilidad estética.

- **Area psicomotriz:** comprende aquellos aspectos de habilidades y destrezas, es decir, actividades que realiza un individuo que aunque depende de procesos cognoscitivos, son físicamente observables. Abarca lo correspondiente a la coordinación y equilibrio de los movimientos.

* **Aptitud Potencialidad del individuo para aprender,** condición o serie de algunas características que le permiten adquirir, entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad.

* **Desarrollo.** Acción tendiente a integrar al individuo en su entorno sociolaboral, con el propósito de que comprenda las características de la empresa, los procesos internos y externos de comunicación, etc. Se relaciona con el área afectiva.

* **Educación,** Proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, por medio del cual un individuo o grupo de ellos, van adquiriendo un repertorio tal de comportamientos que les hace posible su supervivencia en la sociedad y en el medio ambiente que le rodea.

* **Educación formal,** Proceso de enseñanza-aprendizaje, estructurado y sistematizado, que le proporciona al individuo, los elementos teóricos que le permiten comprender su entorno, de tal manera que le faciliten un adecuado desenvolvimiento en su vida cotidiana.

* **Educación no formal** Proceso de enseñanza-aprendizaje, asistemático y desligado del sistema educativo nacional y dependiente del entorno sociolaboral en donde se desenvuelve un individuo.

* **Habilidad.** Conocimiento o destreza necesarios para ejecutar las tareas propias de una ocupación

* **Hábito** Comportamiento del ser humano caracterizado por cierta estabilidad y equilibrio mediante el ejercicio y repetición de una experiencia o costumbre.

* **Instrucción.** Proceso educativo estructurado y sistematizado, que consiste en la transmisión de conocimientos, habilidades y/o aptitudes de un emisor a un receptor, por medio de distintos canales y cuyo objetivo es que éste último adquiera determinadas formas de comportamiento.

* **Actitud.** Es la predisposición del individuo para valorar de manera favorable o desfavorable algún símbolo, objeto o aspecto de este mundo

* **Entrenamiento** Tiene como objetivo, dar capacidades o formar aptitudes. Se entiende también como formación profesional para el trabajo.

* **Formación de personal** Es la preparación necesaria para poder ocupar puestos operativos, profesionales o de niveles de mando

* **Programas institucionales de capacitación y adiestramiento.** Son las actividades que incluyen objetivos y contenidos instruccionales y, generalmente abordan tres aspectos que son: técnicos, administrativos y los enfocados al comportamiento humano.

Cuando hablamos de Capacitación y progreso individual, cabe mencionar que ser persona humana es vivir en proceso y en constante devenir, es un ser evolutivo en un mundo evolutivo en que todo cambia.

Los hombres son susceptibles de un desarrollo inacabable: cuando lo primero que se piensa de una persona es que debemos cambiarla, en el sentido de sustituirla y no de perfeccionarla, hemos hecho una indebida transposición de las personas a cosas.

Durante muchos tiempo la mayor parte de los trabajadores han estado sumidos en un nivel de expectativas muy bajo, prácticamente de supervivencia, lo cual ha dificultado el desarrollo de los pueblos, en especial el mexicano. Los pueblos se desarrollan en la medida en que las personas saben lo que quieren y ponen esfuerzos adecuados en conseguirlo. Las personas que constituyen un verdadero problema -no ya para la empresa, sino para sí mismos- son aquellas que nunca cambiaron de puesto de trabajo, que nunca tomaron un curso de actualización, que nunca obtuvieron un título escolar, que nunca corrieron riesgos. Aunque tampoco debemos ser pesimistas respecto de ellas: el hombre tiene siempre una plasticidad de espíritu que implica posibilidades de cambio. El cambio podrá ser más o menos difícil, pero podrá ser -habrá entonces que apelar a la voluntad del individuo más que a sus posibilidades personales (Llano, 1995).

Debe animarse a los trabajadores y a la ciudadanía para que se haga a la idea de que la preparación laboral no termina nunca; y que llega un momento en que cada individuo, con el debido asesoramiento, ha de decidir su propia carrera de preparación. La carrera de preparación puede a veces ser paralela o coincidente con el empleo, tarea u oficio que se está desempeñando, pero puede igualmente guardar una sustancial divergencia respecto de él (Llano, 1995).

En 1988 Hernández Pedrero realiza una investigación sobre el cambio de actitudes a través de la capacitación concluyendo que las actitudes cambian pero es necesario conocer las complejidades de la formación y la mutabilidad de éstas para realizar un trabajo al tratar de cambiarlas o al pretender medirlas.

Menciona que la capacitación genera cambios actitudinales enfocados a modificar ciertos parámetros en los trabajadores y dichos cambios pueden resultar más positivos si están basados en una teoría .

Así el personal que imparta capacitación deberá conocer o manejar la formación, medición y teorías sobre el cambio de actitudes para elaborar los programas de acuerdo a las condiciones postuladas por las teorías y tener en cuenta que la capacitación no es el único método para cambiar o fomentar actitudes.

Lo que debe insistirse en la actualidad es que la capacitación o educación continua no es una responsabilidad de la empresa en que ahora se trabaja. El término de los llamados empleos vitalicios nos sugiere precisamente lo contrario; la preparación informal continua es responsabilidad del individuo, justamente para el momento que deje de trabajar en la empresa. Proporcionar capacitación y adiestramiento es una obligación patronal pero no existe obligación para el trabajador continuar al servicio del patron una vez concluida la capacitación. Tampoco existe obligación patronal de aumentar el salario del trabajador capacitado o de ascenderlo dentro de la empresa. (Lacavex, 1995, en Llano, 1995).

Así, encontramos que algunas ventajas que tradicionalmente, se han señalado con respecto a la educación (capacitación de adultos), en el contexto industrial son las siguientes (Lach E., 1981):

- 1.- Una persona capacitada esta mejor equipada para apreciar que cambios son requeridos, para mejorar una situación determinada, ya sea debido a que su educación le ha informado específicamente acerca de mejoramientos en otras situaciones similares, o porque le permita localizar las fuentes de tal información.
- 2.- La capacitación ayuda a dar origen a actitudes favorables al cambio principalmente, para comprender sus objetivos y la forma de los métodos particulares en lograrlo, brindan una sensación de control.
- 3.- La capacitación provee de un conjunto de principios de conocimientos específicos y nociones, acerca del entorno en que los nuevos avances del conocimiento toman lugar.

La capacitación o educación de adultos para el trabajo, requiere del esfuerzo, apoyo y trabajo de equipos interdisciplinarios, y comprende los niveles de trabajo intelectual; en el que hay un predominio de: gerentes, programadores e instructores y; el nivel material o manual, en el que predominan las funciones complementarias, de apoyo o propedéuticas, administrativas, de apoyo audiovisual, didáctico, ayudas nemotécnicas, etc.

La capacitación es uno de los objetivos principales en las tareas del mejoramiento y humanización del trabajo industrial. Los sistemas de trabajo son perfectibles, a través de un periodo de capacitación que esté identificando las necesidades habituales y específicas que logren vincular al trabajador, con la aplicación y vinculación del conocimiento recibido en su desempeño de labores.

Para que esa transferencia sea posible, se debe tomar en consideración los aspectos de análisis de puestos, promoción, situaciones sindicales, etc. que aseguren el logro o activación, de los cambios de conducta deseados.

La importancia de la capacitación reside en proporcionar al trabajador la oportunidad de manejo de la información técnica correspondiente y, por lo tanto, lo ubica, haciéndolo consciente de que trabaja con un fin, que sus labores realizadas son parte de un equipo de trabajo en el que tiene una responsabilidad, y cuando conoce el porqué y el cómo del trabajo que desempeña, hay mayores posibilidades de que desarrolle su capacidad y creatividad, comprobando que su superación ira unida a su saber.

Como resultado de la capacitación se formaran nuevas aptitudes y actitudes, entonces el trabajador desempeñara sus labores dentro de su ámbito de trabajo mas seguro y con menores riesgos. Reflejará su desarrollo personal en lo que se refiere a satisfacción ante el trabajo, lo cual repercute en su familia y la sociedad, de tal manera que el trabajo puede representar, un medio para la superación y dignificación del trabajador.

Lo anterior concuerda con lo expuesto por Gudño (1972) quien investigó las actitudes ante la capacitación y señaló que solo cuando se investigaba cuidadosamente las necesidades de adiestramiento y se propiciaban en el personal actitudes favorables hacia los cursos, se podría estar seguro de obtener resultados positivos.

Si el personal tenía actitudes desfavorables hacia el entrenamiento era preferible aplazar los cursos y desde luego realizar una campaña de sensibilización que cambiara la valoración y expectativas a los destinatarios del curso (en Ballinas, 1974).

1.5 PROBLEMAS DE CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

No hay que olvidar que la capacitación encuentra una serie de dificultades expresadas alrededor de lo que se podría denominar como mitos, falacias y realidades de la capacitación en nuestro medio, entre algunas otras encontramos (Lach E., 1981)

- 1.- En general, prevalece una ignorancia en cuanto a los alcances de la capacitación.
- 2.- Se aplica de manera aislada, donde los problemas requieren de soluciones integrales.
- 3.- La programación de actividades de capacitación se programa más con base a lo que está de moda, que en función de las necesidades reales que pudieran aportar beneficios, tanto para las personas, como para la organización.
- 4.- Se realiza un deficiente diagnóstico de necesidades.
- 5.- Generalmente se puede observar una participación deficiente o poco involucrada de los altos mandos.
- 6.- Se presenta una resistencia del personal que será capacitado, esto debido a la experiencia previa que a tenido en situaciones similares.
- 7.- El área de reclutamiento y promoción de personal son inadecuados ya que se suele seleccionar a grupos heterogéneos para las actividades programadas.

8.- Existen presiones de tipo político, administrativo, sindical, etc., como respuesta a una implementación de un modelo determinado de capacitación.

9.- Hay una carencia de objetivos reales o deficiencia de los mismos, en la capacitación.

10.- La capacitación que se imparte es a nivel conceptual no logra el cambio deseado en la conducta.

11.- En algunas situaciones hay una improvisación de administradores o instructores de capacitación.

12.- Se presenta una falta de planeación integral de la función de capacitación.

13.- Hay una falta de sistematización de las diversas actividades.

14.- Se presenta una deficiencia en los sistemas de evaluación, o simplemente no existe una evaluación que reporte resultados en términos de costo-beneficio.

15.- Los programas de actividades se enfocan sólo al logro de objetivos inmediatos y no se proyectan a mediano y largo plazo.

16.- En ocasiones se programan o se realizan cursos porque "hay que hacer algo", de modo que no hay correlación técnica entre los resultados de diagnósticos, si los hay, y los objetivos instruccionales y programas para alcanzar dichos objetivos. De la misma manera se llevan a cabo cursos "prefabricados", sin saber realmente qué beneficios pueden aportar y si son los adecuados a sus necesidades específicas de capacitación.

17.- No hay continuidad ni seguimiento de los programas que se llevan a cabo, lo que no permite evaluar si el programa de capacitación fue efectivo o necesita correcciones.

18.- Se presenta una carencia o deficiencia de la coordinación entre las actividades de capacitación y las demás funciones, en la administración de personal.

19.- Falta generalizada de interés para asistir a cursos o eventos relacionados con capacitación; en algunos casos, por haber sido saturados previamente con cursos poco eficaces, en otros; por considerarla como una carga extra de trabajo.

20.- En las grandes empresas, se padece de un control centralizado de las acciones de capacitación, que debido a un gran volumen de población a capacitar, provoca indiferencia, desgano o, en todo caso, poca motivación por parte de las diferentes áreas hacia la capacitación, como consecuencia de carecer de una iniciativa formal para responsabilizarse de dicha función; entre otras posibles razones, de entre las cuales destacan también las restricciones financieras.

Los puntos anteriores son algunos de los diversos problemas a los que se enfrenta la capacitación a nivel administrativo; la capacitación, como un derecho de los trabajadores y una obligación de las empresas con respecto a su personal, afronta también una serie de dificultades, entre las que se encuentran, principalmente, las provenientes del propio personal por capacitarse (que no es consciente o se resiste a ejercer su derecho) y las que provienen de los instructores.

1.5.2 PROBLEMAS CON EL PERSONAL A CAPACITAR

Algunas de las dificultades provenientes del personal a capacitar son las siguientes:

- * Dificultades técnicas:
 - mala distribución del tiempo, tanto para asistir a cursos fuera de la jornada de trabajo, como para la reflexión de la información recibida.

• **Dificultades humanas:**

- sentimiento de superioridad
- ausencia de interés
- pretensión de no tener nada que aprender
- falta de conocimientos de la necesidad de capacitarse
- condicionamiento mental
 - escepticismo a los resultados posibles de la capacitación
 - ausencia de la puesta en práctica de los principios aprendidos
- resistencia a un esfuerzo sostenido
- ausencia de espíritu de continuidad
- abandono progresivo de lo que se aprendió

1.5.3 PROBLEMAS DEL INSTRUCTOR

Algunas dificultades que provienen de los instructores:

• **Dificultades técnicas:**

- falta de organización para dedicarse enteramente a los problemas de capacitación.

• **Dificultades humanas:**

- aptitudes insuficientes
- preparación académica limitada (pedagógica o técnica)
- convicción poco sólida y/o poco entusiasmo
- poco, o nulo, conocimiento del tema que se imparte
- riesgo de ineficiencia y fallas en la acción de capacitar.

• **Dificultades materiales:**

- presupuesto reducido
- número de instructores reducido
- poco material didáctico
- falta de un espacio físico adecuado.

Con base a los puntos anteriores podemos afirmar que muchas veces no se tiene conciencia de la importancia de la capacitación como vehículo de desarrollo económico y social del país. Como podemos observar la capacitación se realiza sin considerar los problemas de las organizaciones ni se les toma en cuenta como un medio para resolverlos.

En ocasiones se espera de la capacitación más de lo que ésta puede dar, ya que se le solicita que resuelva problemas de estructura o de organización, olvidándose que la capacitación de personal únicamente puede resolver situaciones relacionadas con la adquisición o modificación de habilidades, conocimientos y actitudes.

Muchas veces se imparten cursos, no importa cómo ni a quién. El medio se convierte en fin. Podemos observar que se realizan eventos que no corresponden a las necesidades reales de la organización, mucho menos están acorde al entorno que rodea a la misma; por lo tanto, no hay una evaluación y seguimiento de la preparación que se le brinda a los trabajadores, entonces no podemos encontrar la relación entre capacitación y mejoramiento de los trabajadores, aumento de producción, ausentismo, actitud de colaboración, disminución de riesgos de trabajo, mejoramiento del clima de trabajo, crecimiento del personal, etc.

Ya con anterioridad hablamos de la importancia que tiene la educación, en la industria, de la motivación que deben tener los trabajadores para aprender; pero algo muy importante para que se cumplan los objetivos que se plantearon al impartir un curso de capacitación son los instructores o "agentes de cambio".

El instructor, es la persona que domina prácticamente una o varias especialidades u oficios y cuya misión es transmitirla y enseñarla a otras personas con arreglo a una metodología, sobre él recae de manera especial la tarea de aplicación directa y eficaz de la capacitación y el desarrollo.

Por tanto el instructor es el responsable del éxito o fracaso del proceso enseñanza-aprendizaje. Y habrá fracasado en la misión que le corresponde, si no ha conseguido que la persona capacitada, llegue a demostrar el cambio de conducta deseado.

Algunas de las condiciones para que un instructor tenga éxito son (Reza, 1994):

- que quiera, que tenga deseos de compartir con otros, sus conocimientos y experiencias, que goce con el desempeño de esta actividad.
- que sepa, el grado de dominio del tema debe ser mayor que lo que se espera enseñe.

- que sepa como aprende la gente, debe tener técnicas pedagógicas y conocimiento de la comunicación.

- que sepa comunicarse, ya que el proceso de enseñanza-aprendizaje también es un proceso de comunicación, por ello un instructor debe comunicarse hábilmente con su grupo. Debe tener un vocabulario amplio tanto técnico como de uso común para poder explicar con claridad suficiente los conceptos que expone.

- por otra parte debe tener habilidades para saber escuchar, saber preguntar; saber contestar; saber traducir ideas; saber analizar, para encontrar lo sustantivo de un mensaje; saber sintetizar; saber sembrar inquietudes; ponerse a la altura del grupo; dar y recibir información eficaz; saber conciliar enfoques diversos; saber callar.

- que sea flexible, ya que su actividad está sujeta a cambios e interrupciones imprevisibles; la flexibilidad indica la posibilidad de hacer frente con serenidad, entendiendo las razones y adaptarse a los cambios, que a última hora se dan en la organización de los eventos por disposiciones de la empresa .

Para conseguir un mayor impacto y efectividad de la capacitación en el futuro, se debe hacer del aprendizaje un valor trascendente y reconocido en la empresa, así como creer que realmente hay potencial en la gente. El rol del capacitador del futuro -casi inmediato- será como facilitador del aprendizaje, para mejorar los resultados.

1.6 LA MOTIVACIÓN EN EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN

También es importante no perder de vista algunos principios básicos de la motivación en los procesos educativos (Reza, 1994, p.p. 51,52) :

- Es necesario entender a la gente como lo que es y no como lo que pensamos que debería ser.

- La gente estudia para satisfacer aquellas necesidades que le interesan.

- Una necesidad satisfecha no es motivante. Solo aquellas necesidades que no están satisfechas juegan un papel importante.

- El hombre es un conjunto de necesidades y su vida es un continuo movimiento de necesidades y satisfacciones.

- Las necesidades están organizadas por prioridades.

- Ninguna teoría o explicación de la naturaleza humana se aplica igual para todos los individuos. La gente difiere significativamente en empuje, inteligencia, aptitudes, personalidad e interés.

- La mayoría de las personas experimentan frecuentemente y en algunos casos, severos conflictos entre motivaciones opuestas.

Si toda crisis es una oportunidad de crecer, hoy más que nunca debemos analizar las características del entorno que rodean a la organización y hacer un balance de los recursos con que se cuenta y con base a ello podamos generar planes de trabajo que permitan aprovechar de manera positiva las adversidades que ahora se presentan. Pero no sólo basta con cambios en la estructura, políticas, normas o procesos administrativos, para afrontar retos es importante y fundamental la actitud del trabajador para enfrentar los cambios.

Si estamos de acuerdo en que una de las formas de enfrentar los cambios es la capacitación (educación formal e informal), para generar personal cada vez mas preparado que sepa intervenir de manera correcta en la organización, entonces antes de crear un plan de capacitación acorde a las necesidades detectadas, es importante determinar, primeramente, la actitud de los trabajadores hacia la capacitación que le ha brindado la organización.

En otras épocas las adaptaciones exigidas por las circunstancias externas eran de poco valor y relativamente fáciles, ahora que la sociedad y la tecnología son cada vez más complejas, más innovadoras y más vertiginosas en el cambio, el que no se capacita se queda rezagado sin remedio. La capacitación brinda a las personas la posibilidad de participar de lleno en los procesos productivos, de mantenerse vivas y activas en la corriente de la historia y de mantenerse ágiles, vigorosas, juveniles, aun en la "tercera edad".

Pero también hay una relación íntima entre capacitación y progreso de las instituciones. El hecho, el que, es evidente, el cómo nos lleva a distinguir los componentes de la productividad. Este valor es fruto de los hombres, de los sistemas y de los recursos materiales, siendo el primero el elemento más básico; apoyado a su vez en dos columnas: el poder y el querer.

El poder es la esfera de los conocimientos y de las habilidades técnicas.

El querer es la esfera de las actitudes humanas: motivación, solidaridad, empatía, liderazgo, deseo de superación. (Rodríguez, 1991).

CAPITULO 2

A C T I T U D E S

2.1 DEFINICIÓN

Comenzaremos por mencionar que el término actitud se deriva del latín "aptus", que significa disposición o adaptabilidad, cognotando un estado mental o subjetivo de preparación para la acción

La actitud es la expresión o respuesta emocional de agrado o desagrado, es decir, es una predisposición negativa o positiva con respecto a personas, grupos o situaciones, para los cuales es un hábito de pensamiento que va a influir en un comportamiento.

El comportamiento engloba las conductas y actitudes en su totalidad y se da con base en aspectos físicos, psicológicos, biológicos, sociales, culturales y ambientales.

En 1928 Thomas y Znaniecki inician la investigación de éstas, considerándolas como las respuestas psicológicas de los valores morales de cada persona, mediante las cuales se pretende predecir la conducta (Klineberg 1973).

En 1928, Thurstone define a las actitudes como "un conjunto de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o tendencias, nociones preconcebidas, ideas, temores y convicciones de un hombre respecto de un tema determinado, las cuales reconocen como personales y subjetivas" (Wainerman, 1973). Para él pueden ser medidas a través de las opiniones, ya que son las expresiones verbales de las actitudes; aunque puede suceder que cuando se intente medir una actitud por medio de una escala en la cual el sujeto tenga que expresar su opinión, la oculte deliberadamente.

Nuevamente Thurstone en 1949 define con más amplitud: "Actitud es el grado de afecto, positivo o negativo, asociado con un objeto psicológico como: un símbolo, una frase, un slogan, una persona, una institución o una idea hacia la cual la gente pueda diferir con respecto a su afecto positivo o negativo" (Allen L., 1975); y los clasifica de la siguiente manera: una actitud favorable es cuando un individuo asocia un afecto o sentimiento positivo hacia un objeto psicológico y una actitud desfavorable cuando un individuo asocia un afecto o sentimiento negativo hacia el objeto psicológico.

En 1932 Rensis Lickert, desarrolló técnicas de medición de actitudes que las consideraba como: "Una entidad innata o aprendida, con cierta gama de elementos dentro de la cual se mueven las reacciones" (Wainerman, 1973). Considera la medición de las actitudes como un método indirecto de disposición simbolizada y expresada en forma verbal.

Allport expresa que actitud es: "Un estado mental y neural de disposición organizada a través de la experiencia que ejerce una influencia directa y dinámica en las reacciones de los individuos ante todos los objetos y todas las situaciones con que se encuentran relacionados, cognota un estado neuropsíquico de disposición para emprender una actitud mental y física" (en Klineberg, 1973); esto es que la presencia de una actitud, prepara al individuo para cierta reacción previsible o pronosticada.

Para Allport la formación de actitudes requiere de cuatro condiciones comunes:

a) Acrecentamiento de la experiencia, esto es la integración de numerosas reacciones concretas de tipo semejante.

b) Individualización, se refiere a la diferenciación y segregación de experiencias, con lo que la actitud resulta más concreta y se distingue de las demás.

c) Experiencia dramática, consiste en hechos relevantes que influyen en la actitud que se está formando.

d) Imitación, reside en la adopción de una actitud existente del medio ambiente, ya sea los padres, los maestros, la escuela, etc.

Murphy y Murphy (1957), expresan: "Consideramos las actitudes como tendencias, predisposiciones o ajustes hacia ciertos actos, que pueden ser verbalizados o verbalizables".

Newcomb en 1935 definía la actitud "Como un estado de disposición para despertar motivos", una actitud del individuo hacia algo "Es una predisposición para realizar, percibir, pensar y sentir en relación con ello" (en Klineberg, 1973).

Para Otto Klineberg el concepto de actitud ha tenido auge debido a que se interesa por problemas de la opinión pública, propaganda, hostilidad entre grupos, rivalidades económicas, creencias religiosas y otros asuntos de importancia práctica. Para él, las actitudes deben clasificarse por sus atributos y dimensiones, según lo que hacen que éstas varíen, dentro de las cuales menciona: dirección, grado, intensidad, consistencia y prominencia.

Laswell y Fromm en 1936, en sus estudios sobre la actitud política, afirman que las actitudes son "El reflejo directo o indirecto de las reacciones familiares". Dicha definición corresponde a la corriente psicoanalista (en Klineberg, 1973).

Doob, de orientación conductista, define la actitud como: "Una respuesta implícita, capaz de producir tensión, considerada socialmente significativa en la sociedad del individuo" (en Rodríguez A., 1972). Como podemos observar en esta definición se hace alusión implícita a la conducta aunque la actitud es considerada como una respuesta no explicada.

Dunnet y Kirchner en 1949 dan la siguiente definición de actitud: "Es un síndrome relativamente estable o durable de respuestas consistentes dadas por un individuo con respecto a algún objeto psicológico, símbolo, slogan, persona o asunto con el que se puede comparar".

En 1956 Smith, Bruner y White, utilizando las expresiones opinión y actitud, como sinónimos, definen la actitud como: "Una predisposición a experimentar de ciertas formas a una determinada clase de objetos, con un afecto característico; ser motivado en diversas formas por estas clases de objetos y actuar en forma característica en relación con dichos objetos" (Murphy, Bruckner, 1957).

Para Krech, Crutchfield y Ballacher (1962), las definiciones que se han dado sobre el término actitud son un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimientos emocionales y tendencias en favor o en contra, en relación con un objeto social (Mann, 1972).

Freedman, Carsmith y Sears (1969), describen la actitud como: "Una colección de cogniciones, creencias, opiniones y hechos (conocimientos), incluyendo las evaluaciones (sentimientos) positivas y negativas, todos relacionándose y describiendo a un tema u objeto central".

Rockeach (1969), menciona que una actitud "Es una organización relativamente duradera de creencias acerca de un objeto o de una situación que predisponen a las personas para responder de una determinada forma".

Mientras que para Newcomb, Turner y Converse (1965), si se define la actitud desde el punto de vista cognoscitivo "Representa una organización de cogniciones poseedoras de valencias". Desde el punto de vista de la motivación "La actitud representa un estado de atención a la presentación de un motivo".

Secord y Backman (1965), consideran que las actitudes son: "Ciertas regularidades en los sentimientos, pensamientos y predisposiciones del individuo para actuar en relación con algún aspecto de su ambiente"

Sheriff y Sheriff, "Las actitudes se refieren a la posición que la persona adopta y aprueba acerca de objetos, controversias, personas, grupos o instituciones" (Rotchschild,1986).

Otra definición que podemos encontrar en la literatura es la de Rosnoww y Robinson (1967), "El termino actitud indica la organización que tiene el individuo en cuanto a sus sentimientos, creencias y predisposiciones a comportarse de modo en que lo hace" (Mann,1972).

Para Triandis (1971), "Es una idea cargada de emoción, que predispone un conjunto de acciones a un conjunto particular de situaciones sociales".

Campbell (1973), destaca el factor conductual diciendo que la "actitud social es (o se demuestra a través de) la consistencia de la respuesta a objetos sociales".

En cambio otros contemplan tres factores en le fenómeno actitudinal cognoscitivo, emocional y conductual.

Como Lambert-Lambert (1979), dice que "una actitud es una manera organizada y lógica de pensar, sentir, reaccionar en relación con personas, grupos, resultados sociales o más generalmente, cualquier suceso en el ambiente de alguna persona".

Para Hollander (1967), "son representaciones psicológicas de la influencia de la sociedad y la cultura sobre el individuo. Son inseparables del contexto social que las produce, las mantiene y las suscita en circunstancias apropiadas resumen convenientemente sus experiencias del pasado y a su vez producen efectos directivos sobre sus actividades en curso, orientado hacia el futuro"

Summers (1978), concluye al respecto diciendo "que apesar de las muchas interpretaciones del significado de actitud hay varias áreas de acuerdo esencial, primero, existe el consenso general que una actitud es una predisposición a responder a un objeto y no la conducta efectiva hacia él. La disposición es una de las cualidades características de la actitud. Una segunda área de acuerdo esencial es que la actitud es persistente, lo cual significa que no es inmutable, pues los numerosos estudios indican que las actitudes son susceptibles de cambio. La tercera área es que la actitud produce consistencia en las manifestaciones conductuales de tal manera que como variable latente, da origen a la consistencia entre sus diferentes manifestaciones conductuales que puede tomar; y la cuarta área sería que la actitud tiene una cualidad direccional hacia el objeto.

Como se puede observar existe una serie de definiciones del término actitud, según sea la corriente psicológica del autor que la describe; con las anteriores descripciones se pretende ampliar el conocimiento sobre la forma en que se describen las actitudes , generando con ello un panorama más amplio sobre este tema.

Salazar y colaboradores (1979), realizan un análisis encontrando algunos elementos constantes entre todas las definiciones de actitud:

- que son persistentes más que transitorias,
- que tienen un papel directivo en el comportamiento,
- son predisposiciones aprendidas y altamente generalizadas.

2.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTITUDES

Para resumir lo mencionado hasta este momento sobre las actitudes, señalaremos las principales características de éstas.

- * Impulsan a las personas a comportarse de una manera específica, por lo que son anteriores a la conducta.
- * Se adquieren y desarrollan a través de las experiencias en el medio social.
- * Tienen a mantenerse una vez adquiridas, aunque:
 - * Son susceptibles de cambio mediante nuevas experiencias.
- * Siempre se dirigen hacia un objeto, o situación externa a nosotros.
- * Tienen una graduación en su intensidad.

2.3 ESTRUCTURA DE LAS ACTITUDES

Algunos de los cuestionamientos cuando se trata el tema de actitudes es el de ¿cuál es la estructura de ellas?. Al respecto Lambert-Lambert (1979) dice que "nuestras actitudes las desarrollamos en el proceso de tratar de enfrentarnos y ajustarnos a nuestro ambiente social y una vez desarrolladas, se presentan regularmente a nuestra manera de reaccionar y facilitan los ajustes sociales".

Por otro lado dicen también que "en las primeras etapas del desarrollo de una actitud, sus elementos no están tan rigidamente sistematizados como para poder ser modificados por nuevas experiencias. Pero después su organización puede volverse inflexible y estereotipada, especialmente en aquellas personas que han sido estimuladas durante largos periodos a reaccionar de manera estándar o "aceptable" ante sucesos o grupos especiales".

Al respecto Salazar y colaboradores (1979) apoyan la estructura de las actitudes en la teoría del reforzamiento, recurriendo al paradigma estímulo-respuesta, en el cual a una actitud del sujeto se le asocia a un estímulo para reforzarla y por medio de condicionamiento clásico va a producir una actitud que asimilará el individuo en cuestión.

De igual forma Staats (1958) en su teoría sobre el cambio de actitudes, sustenta que "si un nuevo estímulo es apareado con un estímulo que provoca una respuesta emocional, el nuevo estímulo llegará a serlo también", de tal manera que aquí Staats ya se está refiriendo a un encadenamiento de conductas que lleva a un sistema más complejo en la formación de actitudes, que sería una aproximación más apropiada a la realidad en que se encuentra inmerso todo individuo, o sea en un ambiente social.

Entonces tenemos que la teoría social del reforzamiento considera a las actitudes como producto directo de una serie de condicionamientos que se dan en el complejo contexto social, el cual produce una infinidad de encadenamientos conductuales y por ende una posibilidad enorme en la diversidad de estructuras de las actitudes.

En 1947 se habla de la teoría de la disonancia cognoscitiva, la cual parte de la idea de que los individuos tienden a un estado de armonía cognoscitiva entendiendo a la cognición como cualquier conocimiento opinión o creencia acerca del ambiente, de la propia persona o de su conducta (Festinger, 1947, en Rodríguez A., 1976)

La teoría referida sostiene que existen disonancias cuando la acción y la información no son consecuentes entre sí, es decir, que está en relación disonante el uno con el otro.

Cuando existe esta disonancia la persona tratará de reducirla cambiando sus acciones o sus creencias y opiniones; de tal manera que si no logra cambiar la acción, tendrá como consecuencia el cambio de opinión inmediatamente. La disonancia puede reducirse solo a nivel cognitivo y la cantidad de elementos consonantes y disonantes, para conseguir la reducción disonante se puede hacer de dos maneras: a) introduciendo nuevas cogniciones y, b) cambiando las cogniciones existentes. Festinger dice que una tercera forma es encontrando una justificación a la respuesta dada a la situación en cuestión.

Según los autores mencionados, cada individuo tiene actitudes potenciales hacia infinidad de objetos, de tal manera que es posible poseer diferentes actitudes hacia diversos conceptos sin sentir ninguna incongruencia o presión hacia el cambio actitudinal, en la medida que no exista ninguna asociación entre los objetos en cuestión. Así, para restablecer el equilibrio es necesario que exista una cantidad de polarización suficiente para que pueda existir una acción tendiente al equilibrio ya sea en sentido positivo o negativo.

Desde el punto de vista de León Mann (1972), la estructura de las actitudes está constituida por tres tipos de elementos principales en los que se encuentran implicados diversos procesos psicológicos; tales elementos son: el cognoscitivo, el emocional y el conductual.

Estructura de las actitudes

ELEMENTO
EMOCIONAL.

ELEMENTO
COGNOSCITIVO

ELEMENTO
CONDUCTUAL

Elemento cognoscitivo.- Este elemento está constituido por la serie de percepciones, creencias y estereotipos que tiene una persona hacia un objeto dado. En ocasiones se hace referencia a este elemento cuando se habla de las opiniones que tienen los individuos acerca de un objeto o situación.

Elemento emocional.-Se incluye básicamente los sentimientos o cargas emotivas de las personas hacia el objeto o situación en cuestión.

Elemento conductual.-En este elemento se consideran las tendencias de las personas a comportarse de una manera u otra respecto al objeto y situación. Generalmente se manifiestan en acercamiento o rechazos hacia los objetos o situaciones.

Los tres elementos de la estructura de las actitudes interactúan recíprocamente, aunque en diferentes grados, para determinar la orientación o conducta que adoptará el individuo ante su ambiente físico y social; por lo que el conocimiento acerca de la fuerza y complejidad de dichos elementos es importante para comprender el mecanismo del desarrollo y modificación de las actitudes.

Se ha señalado que el aspecto cognoscitivo es el más vulnerable al cambio a través de la difusión de información y nuevos conocimientos, acerca del objeto o situación, ya que cuando se tienen un nuevo conocimiento de éstas, las actitudes son más inestables y frágiles.

En cambio, el componente afectivo es el menos expuesto a la influencia de la información objetiva, por lo que cuando una actitud se encuentra fuertemente cargada de contenido emocional se verá menos sujeta a cambiar a través de tales métodos de información y conocimiento.

El aspecto comportamental de las actitudes con frecuencia es el que presenta más discrepancias, ya que se encuentra sujeto, en mayor o menor grado, a las circunstancias sociales del momento.

Las actitudes cumplen ciertas funciones en la personalidad de los individuos y se han enumerado las siguientes (Mager R, 1976):

1. Adaptación.- Las actitudes se adquieren y se mantienen cuando permiten a los individuos obtener aprobación de su medio social; así, se desarrollarán actitudes positivas hacia los objetos que les proporcionan gratificación que les permiten satisfacer necesidades y actitudes desfavorables hacia los objetos y situaciones que frustran tal satisfacción.

2.- Expresión de valores.- Las personas pueden obtener satisfacción a través de la manifestación de las actitudes que correspondan a sus valores personales y a su autoconcepción, ya que tales aspectos están constituidos por el conjunto dinámico de actitudes aprendidas desde su infancia y por la acción de la influencia de los grupos a los que ha pertenecido.

3.- Conocimiento - Todos tenemos necesidad de comprender o tratar de explicar los sucesos del universo, por lo que tratamos de entenderlo proporcionando una estructura adecuada a los fenómenos; así, tendemos a mantener las actitudes que encuadran satisfactoriamente nuestras experiencias y proporcionar lucidez y coherencia a nuestra obtención de conocimientos.

4.- Defensa del yo.- A través de esta función, las actitudes nos impiden obtener mayor conocimiento acerca de situaciones reales, pero que pueden ser muy desagradables o que atentan contra nuestra tranquilidad y equilibrio.

Por lo tanto, esta función se encuentra relacionada con el desarrollo de creencias y opiniones que obstaculizan nuestra completa toma de conciencia acerca de situaciones o verdades desagradables.

Los procesos descritos hasta este momento se consideran como algunos de los principales factores psicológicos individuales que intervienen en la disposición de las personas para rechazar los cambios o para aceptarlos y se relacionan específicamente, con la manera que la gente percibe o interpreta el nuevo fenómeno o situación.

La historia de una actitud hacia un objeto está marcada por los acontecimientos que ocurren en relación con ese objeto, muchos acontecimientos pueden haber influido en la configuración progresiva de una actitud negativa o positiva. Es cierto que las circunstancias ejercen una influencia efectiva en la conducta del individuo, tanto favorable como desfavorable.

Uno de los objetivos importantes de la enseñanza es preparar al trabajador para que haga uso de las capacidades y conocimientos que ha adquirido, enseñamos, o instruimos, porque esperamos que el trabajador será un poco diferente de lo que era antes de comenzar el curso. Le ofrecemos "experiencias de aprendizaje" con la intención de que se opere en él un cambio personal en sus conocimientos, actitudes y capacidades.

Pero hay que tener en cuenta que ningún objetivo de enseñanza podrá alcanzarse a menos que se influya en el trabajador para que sea diferente de lo que era antes de comenzar el periodo de enseñanza.

Ciertamente el instructor no puede controlar todos los factores que influyen en la actitud del capacitando, tenemos a los compañeros de trabajo y el entorno que los rodea, por tanto se debe de ser realista en las expectativas, pero esto no altera el hecho de que el profesor sea uno de los factores influyentes.

Encontramos que el origen de las actitudes está en función de la necesidad que tienen el individuo de incorporarse e identificarse con los patrones culturales y conductuales de la sociedad y del grupo al que pertenece.

Las actitudes, predisponen el sentido, dirección u orientación de la conducta manifiesta ya que las respuestas que el hombre da a su ambiente no son exclusivamente innatas, sino que generalmente, actúan en razón de su experiencia, motivos propios y la información que recibe del medio externo que le rodea.

La importancia de las actitudes con relación a la conducta sobresale si consideramos que el hombre actúa no de acuerdo a una lógica formal, sino de acuerdo a la "psicológica", es decir, a la información particular en que el individuo percibe el mundo que le rodea y la vivencia que guarda respecto del mismo.

Así las actitudes presentes de un individuo resumen acertadamente sus experiencias pasadas y a su vez, producen efectos directivos sobre su actividad en curso, orientándola hacia metas y objetivos actuales y futuros, los cuales se han ido modificando en relación con los eventos vividos en el momento.

2.4 ORIGEN DE LAS ACTITUDES

Otro aspecto que se debe considerar respecto a las actitudes, es la forma en que estas son adquiridas por el individuo; al respecto también existen diversos enfoques dependiendo del teórico que la propone.

Para algunos autores (Lambert-Lambert, 1979) las actitudes son modos de ajustes aprendidos; esto es costumbres complejas. Su desarrollo por lo tanto debe seguir principios estándar de aprendizaje.

En consecuencia los autores mencionados complementan su teoría diciendo que las actitudes se adquieren por medio de la asociación y de la satisfacción necesaria en primera instancia. Lo que significa que todos aprendemos a temer y a evitar a las personas o cosas asociadas con sucesos desagradables y a simpatizar y acercarnos a los asociados con hechos placenteros.

Así, el evitar (como en el primer caso), y el acercarnos (como en el segundo), a personas o cosas, otorgamos satisfacción a necesidades básicas de placer o de comodidad. Concluyen diciendo al respecto que de hecho las actitudes aprendidas por asociación y por satisfacción necesaria, son a menudo caracterizadas en las primeras etapas de su desarrollo, por la incapacidad del sujeto para entender porque sienten y reaccionan de esa manera.

Si partimos de las últimas conclusiones, se introduce un nuevo factor que va a incidir en la adquisición de las actitudes que se denominan transferencia que explica como aprendemos actitudes de otras personas.

En la práctica aprendemos estas actitudes por medio de la transferencia, que en esencia consiste en la manera en que aprendemos conceptos por medio de la educación que pretende socializar a todo individuo inmerso en un medio social.

Es así como nuestros maestros sociales pueden transmitirnos actitudes, mediante la sugerencia de como debemos reorganizar e integrar algunas de nuestras ideas básicas

De igual forma cuando existe una relación cercana entre maestros y alumnos los sentimientos y las tendencias a la reacción pueden también ser transferidas junto con pensamientos y creencias, así, al ir creciendo vamos incorporando actitudes que parecen adecuadas para pertenecer a grupos que consideramos importantes, en otras ocasiones cambiamos de actitud como medio para dejar de pertenecer a un grupo y llegar a formar parte de otro.

En 1968 Beam propone una teoría basada en el aprendizaje, aplicándola al fenómeno de disonancia cognoscitiva que denomina de autopercepción, con un marco de referencia fundamentalmente Skinneriano.

Define a las actitudes como la autodescripción que hace un individuo de sus afinidades y aversiones en relación a un aspecto identificable de su medio ambiente. Considera que la autodescripción es el criterio operacional válido de una verdadera actitud. En términos generales los individuos aprenden a describir estímulos que existen en su medio ambiente a través de algún proceso de entrenamiento de discriminación.

Tal descripción se generaliza a través de diferentes dimensiones a estímulos similares con los cuales los individuos previamente no han tenido contacto directo, es de esta manera como este paradigma básico puede aplicarse en el medio ambiente interno privado del individuo.

La formación de conceptos, sirve a Rhine (1958), para elaborar su teoría sobre el desarrollo de las actitudes. Considera que un concepto es de origen mental y que permite al individuo clasificar un número de objetos en su mundo de estímulos, o sea generalizar todo un concepto. Sin embargo, dice que el aprendizaje de conceptos en la vida cotidiana no son siempre explicables bajo este principio, de tal manera que un concepto puede aprenderse aún cuando el estímulo no es percibido como integrado al concepto y es incapaz de verbalizar el origen sobre el cual se basa ese concepto.

Un concepto se desarrolla a través de una serie de experiencias. El niño aprende el concepto y discrimina aquellos objetos que no pertenecen a la clase de estímulos clasificados dentro de ese concepto, él aprende sobre la gente, casi del mismo modo descubre que una dimensión de los negros es la piel oscura, pero no es la única característica que hace a un negro. De acuerdo a Rhine, podemos darnos cuenta que una instancia de conocimiento bastante mencionada es la socialización. De esto se desprende que como parte de la referencia teórica, se debe hacer notar la relevancia que en la conceptualización teórica sobre las actitudes se hace desde el punto de vista de la socialización, en este sentido Kelman dice que las actitudes se adoptan básicamente a través de los siguientes factores que integran todo proceso de socialización:

- a) la cultura
- b) la familia
- c) los grupos de referencia
- d) la identificación
- e) el contacto directo con el objeto de actitud.

La cultura es la expresión más genérica de un grupo social, la cual va a contener y determinar las normas, valores y demás determinantes que van a indicar las pautas que deben seguir y asimilar todos los miembros de ese grupo para que pueda ser aceptado como parte de la membresía de ese grupo, por lo que la cultura es el factor que determina las actitudes más genéricas de la sociedad a que se haga referencia.

La familia es otra instancia determinadora de actitudes, debido principalmente al rol que les asigna toda sociedad o al menos en las culturas occidentales, siendo un subfactor de estas culturas sumamente importante, pues es la entidad que primero conoce el individuo y de la cual obtiene las primeras pautas socializantes y en menor o mayor grado va a influir constantemente a través de toda la vida.

Los grupos de referencia, son todos aquellos al que puede pertenecer a través de su vida social un individuo, pudiendo ser en forma voluntaria o involuntaria. Dependiendo de la cantidad y calidad de grupos de referencia que incidan en el individuo, será el tipo de actitudes que este adopte.

Otro factor es *el concepto que el sujeto tiene de sí mismo*, ya que este actuará como agente facilitador de la integración social, es decir, el sujeto aprenderá cual es su lugar en el mundo, al mismo tiempo que aprende cual es el lugar de los demás.

El último factor sería el contacto con el objeto de actitud, que se relaciona directamente con el objeto psicológico y su vinculación con el sujeto.

2.5 MEDICIÓN Y ELABORACIÓN DE ESCALAS DE ACTITUDES

La definición más general de medida, nos dice "medir significa asignar números a objetos o acontecimientos de acuerdo con ciertas reglas" (Stevens, 1951, en Kerlinger 1962)

Para Summers (1978), "medir es, de acuerdo con cierto conjunto de reglas, asignar números a observaciones, cualquiera que sea el fenómeno que se observe"

Las definiciones anteriores son más apropiadas para las ciencias físicas que para las ciencias sociales, ya que varios de los fenómenos que son medidos en éstas no pueden caracterizarse como objetos o eventos, puesto que son demasiado abstracto para ello.

Lo cual sugiere que es más adecuado definir la medición como "el proceso de vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos", proceso que se realiza mediante un plan explícito y organizado para clasificar los datos disponibles en términos del concepto que el investigador tienen en mente. Y en este proceso, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Sin el no hay observaciones clasificadas (Hernández y Fernández, 1991, p. 242).

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.

En toda investigación se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no las hay, simplemente para medir las variables de interés. Desde luego, no hay medición perfecta, es prácticamente imposible que se representen fielmente las variables tales como la inteligencia, la motivación, el nivel socioeconómico, la actitud hacia el sexo y otras más; pero se debe acercarse lo más posible a la representación fiel de las variables u observar (Hernández y Sampieri, 1991).

Es importante también que todo instrumento de medición contemple en su construcción validez y confiabilidad.

La confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos ellos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad, los que pueden oscilar entre 0 y 1 donde un coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad.

Los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son (Hernández y Sampieri, 1991):

1) Medidas de Estabilidad o Test-retest

- 2) Método de formas alternativas o paralelas.
- 3) Método de mitades partidas.
- 4) Coeficiente Alpha de Crombach .
- 5) Coeficiente KR-20 Kuder y Richardson .

En cuanto a la validez a pesar de sus diferentes significados la podemos englobar como: el grado en que un instrumento mide lo que se desea medir.

La Asociación Norteamericana de Psicología en sus estándares de test y manuales educativos y psicológicos, enumera tres tipos de validez:

- a) de Contenido
- b) relacionada con un Criterio (Concurrentes y Predictivos).
- c) de Construcción.

Para la construcción de la escala utilizada en este estudio se utilizó el coeficiente Alpha de Crombach. Este coeficiente requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Mientras que la validación de la misma fue por jueces.

Para la elaboración de una escala psicológica se deben tomar en cuenta tres variables:

- 1) los estímulos, conjunto de objetos seleccionados,
- 2) los sujetos, aquellos a quienes se les presentan los objetos, y
- 3) las respuestas que la situación experimental requiere. Cada una de éstas variables es muy importante y se debe elegir cuidadosamente.

Los estímulos que forman las escalas psicológicas poseen propiedades, ya sea latentes o manifiestas; las cuales dependen de tres aspectos importantes que se relacionan con otras variables y son: a) la naturaleza de las respuestas de los sujetos, b) el tipo de escala en la que se le pide al sujeto que conteste, c) la respuesta que se espera de éste.

En la propiedad supuesta de la respuesta, se presupone el tipo de escala, dentro de la cual, el sujeto dará sus respuestas. Si la escala elaborada finalmente no tiene la propiedad de medida que las respuestas usadas por el sujeto requiera, o las asumidas por el experimentador, el tratamiento de los datos se hará como una suposición más.

En relación a la medición de actitudes resulta práctico e interesante lo que dice Summers (1978). Sostiene que las "actitudes no son susceptibles de observación directa, su existencia e intensidad debe inferirse de lo que puede observarse

En consecuencia debemos escoger conductas que sean aceptables como base de inferencia. Tradicionalmente, las creencias, sentimientos y/o intenciones con respecto a determinado objeto y de lo que uno mismo informa, se ha empleado como base primaria de inferencia"

El énfasis puesto en las muestras de conductas informadas por uno mismo no es muy confiable y válido, pues el mismo Summers afirma que " para entender a la conducta humana es necesario clasificar la multitud de cosas que las personas hacen y dicen, ordenarlas en grupos que sean significativas conductualmente y teóricamente". De esto se desprende que el concepto de actitud debe ser considerado lo más operacionalmente posible para que pueda ser susceptible de medición, como tantas otras variables en psicología

Las propiedades manifiestas de los datos en una escala o cuestionario que pretende investigar o medir actitudes, a sus componentes, son propiedades fácilmente apreciables, evidentes o fácilmente interpretables. A su vez, las propiedades latentes en dichos instrumentos, son más importantes que las manifiestas y son las que deben extraerse de los datos, es decir, son inherentes a ellos, pero no fácilmente perceptibles.

Las técnicas de elaboración de escalas de actitudes, dependiendo claro está, de la clase de atributos que se desean medir, se han inclinado hacia el uso de las propiedades latentes por varias razones.

Las escalas basadas en propiedades latentes, por ejemplo, tendrán ordinariamente propiedades de medición diferentes y a menudo más "poderosas" que las propiedades de medición de las respuestas (o datos manifiestos).

Likert sugiere los siguientes pasos para elaborar una escala de actitudes (Pardinas ,1975, p.p 96-98):

1. La recolección de un número de aseveraciones relacionadas con el objeto de estudio.
2. Las proposiciones, se evalúan por un número de jueces, quienes indican sus reacciones anotando los valores del 1 al 5, los valores van desde 5 completa aprobación hasta 1 desaprobación completa, para cada una de las proposiciones.
3. La determinación de un puntaje final para cada persona se obtiene sumando sus respuestas de todos los ítems
4. Las correlaciones entre los puntos obtenidos en cada proposición y la puntuación total son calculadas de tal manera que las aseveraciones con una baja correlación en la puntuación total se descartan, porque el desacuerdo con la puntuación total muestra que no están miden lo mismo.

De esta forma, se calcula entonces un nota global de actitud para cada sujeto a través del tratamiento estadístico de sus respuestas que incluye:

- a) Distribución de frecuencias.
- b) Obtención de medidas de tendencia central y dispersión.

c) Una prueba estadística para discriminar el reactivo contestado de manera significativa.

d) Composición de la escala final con las afirmaciones que cumplen la condición anterior.

Así, la calificación en la escala de actitudes que se obtienen indican si la actitud es favorable o desfavorable, de manera que si las respuestas son sistemáticamente positivas se infiere que la actitud es positiva al objeto psicológico.

Por supuesto, cualquiera que sea el método elegido para construir una escala que evalúe actitud, el objetivo, es elaborar cuidadosamente un instrumento que permita obtener estimaciones confiables de la actitud que se requiera evaluar.

CAPITULO 3

DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

DESCRIPCION GENERAL DEL I.N.E.R.

3.1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCION

La presente investigación se llevo cabo en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias por tal motivo se mencionarán algunos aspectos relevantes del mismo con el propósito de facilitar la comprensión del entorno que rodeara nuestra investigación.

En 1936, durante la presidencia del General Lázaro Cárdenas fue fundado con el nombre de Sanatorio para Enfermos Tuberculosos de Huipulco. Aquí se formaron las primeras generaciones de Tisiólogos del país con la enseñanza de destacados maestros que, desde el punto de vista humanitario, concebían a la medicina estrechamente vinculada con la Sociedad y la Cultura.

En 1959, cambia su nombre a Hospital para Enfermedades Pulmonares de Huipulco, aumentando su cobertura a pacientes con otras enfermedades pulmonares, formándose las primeras generaciones de Especialistas en Neumología y desde 1971 funge como Centro de Concentración Nacional.

En 1975, se convierte en el Instituto Nacional de Enfermedades Pulmonares, con las tareas de Asistencia Médica y Enseñanza, así como Investigación Científica y Técnica en la especialidad de Neumología.

Hasta 1982, funciono como Unidad Desconcentrada de la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública, y conforme al decreto Presidencial publicado el 14 de enero de ese año, se crea el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, como organismo descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

3.2 OBJETIVO INSTITUCIONAL.

Realizar investigación básica, impartir enseñanza y proporcionar atención médica para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades respiratorias.

3.3 ORGANIZACION DEL INSTITUTO

Este Instituto es asesorado técnica y administrativamente por la Junta de Gobierno que preside el Secretario de Salud y cuenta con representantes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), que apoyan a la Dirección General en la ejecución de los programas necesarios para cumplir los objetivos Institucionales.

La Dirección General encabeza la estructura apoyada por la Subdirección de Investigación, de administración, de Enseñanza y Médica, las cuales se encuentran integradas por Divisiones, Departamentos, Oficinas y Secciones que son asesoradas por la Contraloría Interna, el Departamento Jurídico, el de Planeación y el de Comunicación Social, así como el Consejo Consultivo y los diferentes Comités existentes.

3.4 SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO

El Instituto es considerado como de 3er nivel, puesto que presta atención especializada a la población abierta del país con patología en Neumología y Otorrinolaringología, además de desarrollar actividades de Investigación y Enseñanza en dichas especialidades.

Las principales líneas de investigación están enfocadas a la búsqueda de tratamientos más efectivos en el manejo de la tuberculosis, contaminación ambiental, enfermedades crónico-degenerativas, cáncer pulmonar y tabaquismo.

Es así que se cuenta con una Clínica de Tabaquismo, en donde se proporciona tratamiento a fumadores crónicos y se realiza investigación sobre la función pulmonar y el psiquismo de las personas con hábito de fumar, para adecuar conjuntamente la terapia, que hasta ahora, ha logrado disminuir el tabaquismo en aproximadamente el 80% de los pacientes tratados.

3.5 DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA

Ya que uno de los objetivos del Instituto es: "proporcionar atención médica para la prevención , diagnóstico , tratamiento y rehabilitación de enfermedades respiratorias", encontramos que dentro de las actividades que se realizan para cumplir dicho objetivo Institucional, es de vital importancia la participación del Departamento de Intendencia para mantener en optimas condiciones de limpieza todas las áreas del Instituto.

3.5.1 OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO

El objetivo de dicho Departamento es mantener en excelentes condiciones de limpieza, todas la áreas del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias con las técnicas establecidas por el Departamento de Intendencia

3.5.2 FUNCIONES QUE REALIZA EL DEPARTAMENTO

Departamento de Intendencia (Jefatura)

1) Proceso para la Supervisión y control de las Actividades del Personal de Intendencia en las Areas del Instituto.

El objetivo de este proceso es el de realizar una revisión general de las actividades del Personal de Intendencia con el fin de que estas se lleven a cabo adecuadamente

Descripción del proceso:

1. El Supervisor del Departamento de Intendencia se presenta con el Jefe del mismo departamento, quien le indica las áreas y el personal asignado en cada una de ellas para que las supervise durante el transcurso de la jornada.

2. Posteriormente el Supervisor entrega al afanador el equipo, utencilios y material, estos últimos son registrados en el Formato "Control de Entrega de Material".

3. El Supervisor se presenta con el Jefe de cada una de las áreas que le fueron asignadas para supervisar los trabajos que se realizarán por el afanador.
4. El Supervisor verifica que el afanador cuente con el equipo y el material necesario para realizar su trabajo. En caso de que el afanador no tenga el equipo o material necesario o suficiente para realizar su trabajo el Supervisor se los proporciona, en caso contrario continua el procedimiento.
5. El Afanador realiza el servicio de acuerdo con las indicaciones del Supervisor y necesidades del área
6. Una vez que el Afanador ha terminado de realizar el servicio, el Supervisor verifica que el trabajo realizado este acorde con las indicaciones dadas. Si la limpieza no se realizó adecuadamente, el Afanador tendrá que volver hacer el servicio hasta que quede en óptimas condiciones de limpieza, en caso de que la limpieza se haya realizado adecuadamente, el afanador continúa con su rutina.
7. El Afanador, una vez que ha sido revisado y aprobado su trabajo continúa con la actividad 9. En caso de que el afanador haya realizado limpieza exhaustiva entrega al encargado del área la Solicitud de Servicio de Limpieza Exhaustiva y continua con el procedimiento.
8. El Jefe del Departamento o área a la que se le dio servicio, firma de conformidad y lo devuelve al Afanador.
9. El Afanador se traslada con el Supervisor al almacén del departamento de Intendencia y le regresa el material y utensilios
10. Posteriormente el Afanador firma de que devolvió el material y utensilios en la Forma "Control de Entrega de Material" y entrega al Supervisor ésta y la Solicitud de Servicio de Limpieza Exhaustiva debidamente requisitada en caso de que exista.
11. El Supervisor recibe el material y utensilios verificando que los segundos se encuentran limpios y en buen estado.

12. Finalmente, el Supervisor procede a llenar el Formato "Informe de Labores" detallando los puntos requeridos en él.

13. El Jefe del Departamento de intendencia lee el informe, toma medidas correctivas y/o preventivas en casos de que se requieran y lo archiva.

2) Proceso para la limpieza rutinaria en las áreas Clínica, Quirúrgica y Administrativa.

El objetivo de este proceso es el de mantener en óptimas condiciones de limpieza todas las áreas del Instituto y de acuerdo a los sistemas y técnicas establecidas por este departamento. Este procedimiento engloba las actividades de recolección de desechos, trapear, aspirar, lavar pisos y barrer áreas comunes.

Descripción del proceso

1. El Afanador, se presenta con su Jefe inmediato para recibir instrucciones sobre el área asignada para realizar el servicio.
2. Posteriormente, el Afanador solicita a su Jefe inmediato el material y equipo necesario para la adecuada realización de la limpieza.
3. Una vez que el Afanador tiene el material y equipo necesario se presenta con el encargado del área asignada para recibir instrucciones o indicaciones.
4. El Afanador inicia la limpieza con la recolección de desechos, los cuales deposita en bolsas de polietileno y posteriormente en los recolectores más próximos a su lugar de servicio.
5. El Afanador verifica si existe alfombra en el área asignada. En caso de que no haya alfombra, verifica si es necesario el lavado de piso, de serlo así inicia el proceso de lavado de pisos con el material adecuado, en caso contrario inicia el trapeado únicamente. Si el área asignada tiene alfombra, el Afanador inicia el proceso de aspirado.
6. Con un lienzo de franela, el Afanador inicia el proceso de sacudido, teniendo el cuidado suficiente para no deteriorar el objeto a sacudir.

7. Por último, el Afanador verifica con el Jefe del área, que la limpieza sea de su conformidad, en caso de que exista alguna inconformidad el Jefe del área le indica al Afanador que proceso o procesos debe repetir, en caso contrario termina el procedimiento.

3) Proceso de limpieza exhaustiva en el área Clínica, Quirúrgica y Administrativa.

El objetivo de este proceso es el de establecer un sistema que permita llevar a cabo la aplicación de técnicas de higiene adecuadas, con el fin de evitar riesgos de salud y la transmisión de enfermedades infectocontagiosas.

El proceso se refiere a las actividades de lavar pisos, barrido de áreas comunes (pasillos, estacionamientos, jardines), lavado de muros, fumigado, lavado, pulido y encerado de pisos.

Descripción del proceso.

1. El supervisor revisa junto con el Jefe del Departamento de Intendencia el Programa Anual de Limpieza Exhaustiva considerando las actividades que se tienen programadas.

2. El Afanador se presenta con su Jefe inmediato para recibir instrucciones sobre el área asignada.

3. El Afanador solicita a su Jefe inmediato el material, equipo y utensilios necesarios para la adecuada realización de la limpieza y una Forma de "Solicitud para la Limpieza Exhaustiva".

4. Posteriormente, el Afanador se presenta en el área asignada con el encargado de esta de quien recibe instrucciones o indicaciones. Después solicita al encargado del servicio desocupe el área donde se realizará la limpieza.

5. Una vez que el área ha sido desocupada, el Afanador despeja de mobiliario y equipo al área de trabajo e inicia la limpieza (lavado de vidrios, alfombras, mobiliario y equipo, muros, pulido y encerado de pisos y/o fumigado).

6. Cuando el Afanador ha terminado la limpieza, verifica con el Jefe del servicio que la limpieza esté de conformidad.

7. El Afanador entrega al Jefe del área que se le dio servicio la "Solicitud para la Limpieza Exhaustiva".
8. El Jefe del área firma de conformidad y devuelve la solicitud al afanador.
9. El Afanador entrega al supervisor la solicitud y el material
10. El Supervisor recibe el material y utensilios.

4) Proceso para el servicio de peluquería a pacientes hospitalizados.

El objetivo de este proceso es el de brindar el servicio de peluquería a los pacientes hospitalizados en apoyo a las medidas de higiene durante su estancia hospitalaria.

Descripción del proceso.

1. El peluquero se presenta en el Departamento de Intendencia donde recibe las órdenes para dar el "Servicio de Peluquería", donde se le indicará el lugar que requiere el servicio.
2. Posteriormente el Peluquero acude al servicio solicitante y se entrevista con la enfermera encargada para que ésta le indique quien o quienes son los pacientes que lo requieren.
3. El Peluquero se pone en contacto con el paciente y procede a iniciar el trabajo. Al terminar, le informa a la enfermera encargada y le entrega la Solicitud de Servicio de Peluquería.
4. La Enfermera encargada revisa el trabajo y firma de conformidad en la Solicitud devolviendosela al Peluquero
5. El Peluquero entrega a su Jefe inmediato solicitudes de los trabajos que realizó durante su jornada de trabajo para su conocimiento.

INTERACCIONES

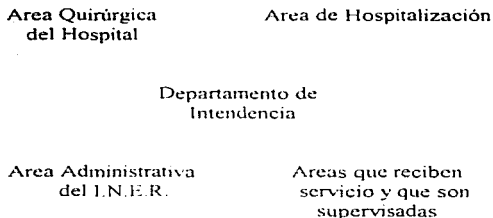


Figura 1. Diagrama de Interacciones del Departamento de Intendencia (Incluye las interacciones del área en estudio con otras áreas).

Así, antes de preparar al personal de este Departamento mediante cursos acordes a las necesidades detectadas, es necesario conocer su actitud hacia la capacitación que brindó la Oficina de Capacitación durante 1995. Con ello se pretende realizar las modificaciones necesarias a la forma de impartir los cursos para que el personal aproveche de la mejor manera la capacitación que se programa especialmente para su Departamento.

3.6 LA CAPACITACIÓN EN EL I.N.E.R.

Como puede observarse, el área de Intendencia es de suma importancia para que el I.N.E.R. brinde una atención de calidad. Si alguna de las funciones encomendadas a los trabajadores no se hacen con el debido entrenamiento y conocimiento de técnicas de limpieza podrían causar una serie de accidentes, como son contaminar tanto áreas administrativas y áreas hospitalarias, por ello se debe crear conciencia en el personal de Intendencia para que asistan a capacitarse con el fin de desempeñar de la mejor manera las funciones de su puesto; de igual forma, concientizar al personal de mandos medios de dicho departamento, así como a la División de Personal, de la importancia que el personal reciba una capacitación para el desempeño conjuntamente con la capacitación para el desarrollo.

El Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias dispone de personal preparado de acuerdo a sus requerimientos operativos básicos, presentando este personal una gran heterogeneidad y disparidad en los aspectos de preparación técnica y escolar. Por sus funciones el personal del I.N.E.R. se divide en dos grandes áreas de trabajo. El área administrativa, constituida por personal de niveles de preparación que va desde escolaridad básica, hasta la especialización y postgrados; y el área de atención médica, la cual por tratarse de actividad estrictamente reglamentadas y por la responsabilidad y riesgo que estas actividades presentan, debe acreditar el personal su formación académica garantizándole así un nivel mínimo de competencia profesional y técnica (Manual de inducción, INER 1995)

Las necesidades de actualización y formación para elevar los niveles académicos de los trabajadores hace que la capacitación y enseñanza en el I.N.E.R. sea una preocupación constante. De esta manera, se pretende responder a la demanda de los servicios de salud en los diferentes niveles de atención que requieren cuadros altamente preparados y capacitados.

No obstante, de la evolución que ha experimentado el proceso de capacitación y enseñanza en el I.N.E.R. existen aun carencias manifiestas en materia de superación profesional y técnica que repercuten en la calidad de los servicios prestados, así como en la imagen y prestigio del Instituto.

3.6.1 OBJETIVO

La Capacitación impartida por la Institución permitirá a los trabajadores de ésta, elevar su productividad y aptitud en el trabajo, conforme a los planes y programas que elabore y coordine el centro.

3.6.2 TIPO DE CAPACITACION EN EL I.N.E.R.

Por Capacitación para el desempeño, entendemos, todas aquellas acciones previstas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, tendientes a incrementar la capacidad de los servidores públicos para la realización de las actividades y funciones del puesto que actualmente ocupan, pudiendo ser teóricos o de aplicación práctica. El otorgamiento de créditos y/o certificados de participación se hará de acuerdo a lo señalado en el Capítulo VI del Reglamento.

Por Capacitación para el desarrollo, entendemos todas aquellas acciones previstas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, tendientes a incrementar la capacidad de los trabajadores, en forma tal que se les permita prepararse para ocupar puestos escalafonarios, de conformidad con lo señalado por el Reglamento Escalafonario.

A continuación se presenta el Marco Jurídico que rigen el proceso de capacitación en el I.N.E.R.:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O. 5-II-1917

L E Y E S:

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del Artículo 123, Apartado "B".
D.O. 28-XII-1963.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O. 31-XII-1982.

R E G L A M E N T O S

Reglamento Interior de la Secretaría de Salubridad y Asistencia.
D.O. 29-V-1989.

D E C R E T O S:

Decreto de reforma al Artículo 62 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentario del Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional.
D.O. 15-I-1980.

Decreto del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias.
D.O. 4-VIII-1988.

CONVENIOS:

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, (dictaminados por el Tribunal de Conciliación y Arbitraje).

ACUERDOS

Acuerdo para promover la mejor capacitación administrativa y profesional de los trabajadores al servicio del Estado.
(D.O. Nov. 26, 1971).

Acuerdo por el que se dispone que las distintas Dependencias del Ejecutivo Federal deberán establecer la coordinación adecuada con el ISSSTE, a fin de desarrollar los programas de Capacitación para empleados de base.
(D.O. Abril 5, 1973).

3.6.3 OFICINA DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL.

Como resultado de la descentralización del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, realizada en 1982, se reestructura la organización administrativa, creándose la División de Administración y desarrollo de Personal y dentro de ésta, se implementa la Oficina de Capacitación y Desarrollo, la cual se encarga, entre otras funciones, de brindar capacitación al personal administrativo, el cual comprende a trabajadores de los grupos administrativo, comunicaciones, educación, profesional, servicios y técnico, que a su vez se clasifican en sus propias ramas.

El tipo de capacitación que más se imparte es para el desarrollo, pero si es necesario, de acuerdo a los resultados arrojados por la Detección de Necesidades, se programan cursos de capacitación para el desempeño.

Con base al marco teórico presentado, es evidente que en la actualidad, contar con recursos humanos de alto nivel en una institución es fundamental si el objetivo de la misma es obtener una mayor productividad.

En el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias existe una preocupación constante por elevar los niveles académicos de sus trabajadores, por ello se imparte capacitación con el objetivo de permitir al personal elevar su calidad en la prestación del servicio

En 1996 la Oficina de Capacitación y Desarrollo del Instituto programó para ese año , con base a la DNC, su calendario de cursos en donde se le dio prioridad para recibir capacitación al Departamento de Intendencia. Los cursos fueron los siguientes para los tres turnos : Infecciones Intrahospitalarias, Seguridad e Higiene, Motivación Laboral y Manejo de material y desechos

Dichos cursos tuvieron que suspenderse porque en el primer curso los trabajadores no asistían o llegaban tarde al aula, no había participación en las sesiones ; perdían el material didáctico ; no respetaban al instructor y presentaban apatía a cualquier tipo de información que se les brindara. Problema similar al que se presentó en Hospitales del IMSS en donde el personal no asistía a capacitarse y concuerda también con que son dos instituciones que prestan servicio médico. En dicho estudio se concluye que sería importante estudiar si algunas variables como son edad, sexo, estado civil, escolaridad, antigüedad y nivel que tiene en el puesto afectan la actitud y percepción que tienen los empleados hacia la capacitación. Por ello surge el interés de conocer la actitud de los afianzados del INER y la relación de ésta con las variables edad, escolaridad y antigüedad en el puesto.

CAPITULO 4

M E T O D O L O G Í A

4.1 PROBLEMA:

¿ La actitud que presentan los afanadores del I.N.E.R. hacia la capacitación esta relacionada con la edad, escolaridad y antigüedad en el puesto ?

OBJETIVO DEL ESTUDIO :

Conocer mediante la aplicación de una escala de actitudes tipo Likert elaborada para este estudio, la actitud de los afanadores del INER hacia la capacitación y su relación con la edad, escolaridad y antigüedad en el puesto.

4.2 HIPÓTESIS :

H₀: No existe relación entre la edad, escolaridad, antigüedad en el puesto y la actitud que presentan los afanadores del INER hacia la capacitación aplicando el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de .05

H₁: Si existe relación entre la edad, escolaridad, antigüedad en el puesto y la actitud que presentan los afanadores del INER hacia la capacitación aplicando el coeficiente de correlación de Pearson con un nivel de significancia de .05

4.3 VARIABLES:

Variable independiente :

Edad , antigüedad en el puesto y escolaridad.

Variable dependiente :

Actitud hacia la capacitación que brinda el I.N.E.R.

En los experimentos se manipula la variable independiente pero cuando hablamos de una investigación no experimental en la cual no es posible la manipulación de la variable independiente, ésta es aquella a partir de la cual se predice (Kerlinger, 1975, p. 24).

Por ello se decidió denominar a la edad, escolaridad y antigüedad en el puesto variables independientes sin perder de vista que son consideradas también como variables atributivas.

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES

V.D. Actitud hacia la capacitación. Respuestas obtenidas por cada uno de los sujetos, en una escala de actitudes tipo Likert elaborada para este estudio.

4.4 SUJETOS:

Participaron 105 trabajadores del Departamento de Intendencia del INER, 38 hombres y 67 mujeres con una edad promedio de 36 años y una antigüedad en el puesto de 11 años. 60 trabajan en el turno matutino, 27 en el turno vespertino y 18 en el turno especial; 22% terminó la primaria, 44% la secundaria, 19% la preparatoria, el 13% cuenta con una carrera técnica y el 2% curso una carrera a nivel de licenciatura sin concluirla.

4.5 MUESTREO:

Se trabajó con la población total, ya que es un grupo definido arbitrariamente y no es necesario que sea tan grande (Downie, 1983).

La población total se dividió de acuerdo al turno de trabajo quedando formados tres grupos, el A con 60 trabajadores, el B con 27 y el C con 18 trabajadores.

4.6 TIPO DE ESTUDIO:

Es de campo debido a que la investigación se llevó a cabo en el escenario natural donde laboran los afinadores, y exploratorio porque no hay investigaciones hechas dentro del Instituto que nos pueda aportar conocimientos sobre la actitud de los trabajadores de Intendencia hacia la capacitación (Hernández Sampieri, 1991).

4.7 DISEÑO:

No experimental, "ya que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad (Kerlinger, 1979).

4.8 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN:

Para la elaboración de las afirmaciones del instrumento piloto se tomaron como base la redacción utilizada en la escala de actitudes de la Tesis de Licenciatura "Actitud del trabajador mexicano hacia su fuente de trabajo en época de crisis económica", elaborada por Felgueres y Mendizabal (1988), así como opiniones del personal de la Oficina de Capacitación y Jefe del Departamento de Intendencia, al igual que comentarios de revistas relacionadas con el tema. Cuidando siempre que el lenguaje y expresiones utilizadas fueran adecuadas al nivel de los trabajadores de Intendencia y midieran realmente la actitud hacia la capacitación.

El total de afirmaciones que integraron el instrumento piloto fueron 43 tanto favorables como desfavorables hacia la capacitación que brinda la Oficina de Capacitación. Una vez que se elaboraron los items fueron presentados ante 20 jueces a quienes se le pidió que identificaran hacia que extremo de favorabilidad o desfavorabilidad se inclinaba cada uno de los items y si el lenguaje utilizado era el adecuado para personal operativo (Briones G., 1987).

Se calcularon las correlaciones entre los puntos obtenidos en cada proposición y la puntuación total. las afirmaciones con una baja puntuación en la correlación se descartaron, porque el desacuerdo con la puntuación total demostró que no medían lo mismo.

Cabe mencionar que el instrumento obtuvo un índice de confiabilidad de .8535 en el aspecto de consistencia interna utilizando Alpha de Crombach.

De esta forma, el instrumento final quedó integrado por 40 afirmaciones (ver anexo 1)

El instrumento contó con un apartado de instrucciones impresas para contestar correctamente la escala. además se les pidió que anotaran algunos datos tales como, si habían tomado algún curso en el Instituto, edad, sexo, horario de trabajo, antigüedad en el puesto, escolaridad máxima, nombre de los cursos a que han asistido en el Instituto y cursos que consideran necesarios para mejorar su trabajo.

Cada una de las afirmaciones se contestaron sobre un continuo de favorabilidad/desfavorabilidad, es decir, positivo o negativo respectivamente. Teniendo cinco alternativas, que son TA= totalmente de acuerdo, A= de acuerdo, I=indiferente, D= en desacuerdo, TD= totalmente en desacuerdo. A cada una de estas alternativas se les asignó valores numéricos del 1 al 5.

Para las afirmaciones con sentido positivo se valoraron: TA= 5, A=4, I=3, D=2, TD=1. Mientras que para el sentido negativo: TA=1, A=2, I=3, D=4, TD=5.

4.9 PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA ESCALA:

Se sostuvo una entrevista con el Jefe del Departamento, para informarle las fechas y la forma de aplicación del instrumento que fue la siguiente:

La aplicación se llevó a cabo dentro del horario del trabajador, esto es, que para la gente del grupo A (turno matutino) la hora de aplicación fue a las 11:30 a.m.; para el grupo B (turno vespertino) a las 6:30 p.m. y para el C (turno especial) el día Domingo a las 11:30, con el fin de interferir lo menos posible en las actividades del trabajador ya que en los horarios antes citados la carga de trabajo es menos pesada.

La aplicación la llevó a cabo una sola persona.

Los supervisores fueron los encargados de dar aviso al personal a su cargo para que se presentaran a contestar el instrumento.

En el aula 2 de Capacitación del INER se presentaron a contestar el instrumento (de lunes a viernes para turno matutino y vespertino y Domingos para el especial en el horario acordado para cada muestra) 8 trabajadores como máximo por turno, esto con la finalidad de no dejar sin personal el área de servicio al que pertenecía el trabajador, poder atender de forma individual alguna duda que pudiera surgir en la contestación de la escala.

Se buscó mantener las mismas condiciones de aplicación para todos los sujetos, es decir, las mismas instrucciones escritas y verbales así como el ambiente físico (iluminación y ventilación adecuadas para poder contestar el instrumento, distribución de las sillas de tal forma que no pudiesen hacer algún comentario con sus demás compañeros) esto con el fin de tener un mayor control de variables extrañas.

A los participantes se les proporcionaron las siguientes instrucciones de manera verbal:

"La Oficina de Capacitación, les agradece su presencia en esta aula. Como les habrá informado el supervisor el motivo de estar aquí es que contesten un cuestionario, con el cual pretendemos tener un panorama real y objetivo de sus opiniones acerca de la capacitación que brinda esta Oficina, todo esto con el fin de que los cursos que se programen para su área estén acorde a sus necesidades de trabajo. Para ello se requiere de toda su sinceridad en las respuestas, no hay respuestas buenas o malas, tampoco hay un tiempo límite para poder contestar. A continuación les entregaré a cada uno de ustedes un cuestionario para que lo contesten en forma individual. Vamos a comenzar a leer las instrucciones (se leen las instrucciones y van llenando los datos personales, posteriormente se les explica el ejemplo del instrumento), ¿tienen alguna duda? Pueden comenzar"

Una vez aclaradas las dudas comenzaban a contestar el instrumento. El tiempo para contestar el instrumento fue de 20 a 30 minutos aproximadamente; conforme fueron entregando el material contestado se verificaba que no le hubiera falta algún dato personal y que no hubiese algún reactivo sin contestar, se les preguntaba si querían realizar algún comentario sobre el cuestionario y se les daba las gracias por su colaboración. Cabe mencionar que las dudas que surgieron en algunos trabajadores al contestar la escala se resolvieron de manera individual.

CAPITULO 5

R E S U L T A D O S

5.1 RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) realizando un análisis de frecuencias para describir a la población en las distintas variables estudiadas, además se utilizó la prueba estadística paramétrica "coeficiente de correlación de Pearson" para analizar la relación entre la calificación obtenida en la escala de actitudes y las variables edad, escolaridad y antigüedad en el puesto del personal de intendencia. Cabe mencionar que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente, ya que no se trata de una prueba que evalúa la causalidad. La noción de causa-efecto se puede establecer teóricamente, pero la prueba no considera dicha causalidad (Sampieri, 1991, p. 384) obteniendo los siguientes resultados:

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Tabla N.1 Personal que integra cada turno de trabajo

<i>HORARIO</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
MATUTINO	60	57.1
VESPERTINO	27	25.7
NOCTURNO	16	17.1
TOTAL	105	100.0

Tabla N.2 Sexo

<i>SEXO</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
MASCULINO	38	36.2
FEMENINO	67	63.8
TOTAL	105	100.0

Tabla N. 3 Edad promedio de la población.

	X	DS
EDAD	36,057	11,288

Tabla N. 4 Antigüedad promedio en el puesto

	X	DS
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	11,076	8,506

Tabla N. 5 Nivel de escolaridad del trabajador de intendencia

ESCOLARIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	23	21.9
SECUNDARIA	46	43.8
PREPARATORIA	20	19.0
C TECNICA	14	13.3
OTRA	2	1.9
TOTAL	105	100.0

Tabla N.6 Asistencia a cursos.

ASISTENCIA A CURSOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	91	86.7
NO	14	13.3
TOTAL	105	100.0

Tabla N. 7 Promedio del puntaje obtenido en la escala

	X	DS
CALIFICACION TOTAL	140,819	19,087

DESCRIPCIÓN POR GRUPOS

Tabla N. 8 Distribución del personal de intendencia por turno

GRUPO	HORARIO DE TRABAJO		
	MATUTINO	VESPERTINO	ESPECIAL
A	57.1%	0.0%	0.0%
B	0.0%	25.7%	0.0%
C	0.0%	0.0%	17.1%

Tabla N. 9 Sexo de acuerdo al grupo

SEXO	GRUPO		
	A	B	C
HOMBRES	35.0%	33.3%	44.4%
MUJERES	65.0%	66.7%	55.6%

Tabla N. 10 Edad por grupos

EDAD	GRUPO		
	A	B	C
X	37.417	31.741	38

Tabla N. 11 Antigüedad por grupo.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	GRUPO		
	A	B	C
X	11 783	6 593	15.444

Tabla N. 12 Escolaridad por grupos

ESCOLARIDAD	GRUPO		
	A	B	C
PRIMARIA	25 0%	7 4%	33 3%
SECUNDARIA	41 7%	53 0%	22 2%
PREPARATORIA	20 0%	14 8%	22 2%
C. TECNICA	11 7%	11 1%	22 2%
LIC. NO CONCLUIDA	1 7%	3 7%	0 0%

Tabla N. 13 Asistencia a cursos

ASISTENCIA A CURSOS	GRUPO		
	A	B	C
SI	86 7%	88 9%	83 3%
NO	13 3%	11 1%	16 7%

Tabla N. 14. Calificación total por grupos.

GRUPO	X	DS
A	141 100	19.608
B	142 185	13.881
C	137.833	24.227

CORRELACIONES**CALIFICACION TOTAL**CON $P < .05$

VARIABLE	r	p
EDAD	-.1628	.097

Interpretación: hay una correlación negativa débil; el coeficiente no es significativo ya que es mayor a .05 lo cual nos indicaría que a mayor edad, la actitud hacia la capacitación es más negativa en el personal de intendencia del INER.

CALIFICACION TOTALCON $P < .05$

VARIABLE	r	p
ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO	-.1725	.078

Interpretación: existe una correlación negativa débil, el coeficiente no es significativo por lo cual podemos decir que el personal de intendencia del INER con mayor antigüedad están menos dispuestos a tomar cursos, mostrando una actitud negativa hacia la capacitación.

CALIFICACIÓN TOTAL

CON $P < .05$

VARIABLE	r	p
ESCOLARIDAD	.0151	.878

Interpretación: no existe correlación alguna entre las variables y el coeficiente no es significativo, por lo cual se puede afirmar que el personal de intendencia del INER con una actitud favorable hacia la capacitación no es el que tiene mayor escolaridad.

CAPITULO 6

D I S C U S I Ó N

6.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En lo referente al nivel de escolaridad del trabajador de intendencia nos encontramos que un 44% cuenta con estudios de secundaria y solo el 2% tiene estudios no concluidos de licenciatura. Por grupos el A tiene al personal con mas nivel de estudios, ya que el 61.7% de sus integrantes cursaron la secundaria y preparatoria. Mientras que el grupo C es el de menor escolaridad con un 33% de personal que curso la primaria.

Respecto a la antigüedad en el puesto, se encontró que en promedio la población tiene 11 en el servicio, por grupos el C tiene el promedio mas alto con 15.4 años y el B 6.5 años siendo el de menor antigüedad.

La actitud del afanador hacia la capacitacion es favorable, esto se ve reflejado en la asistencia a cursos, ya un que 87% del total del personal a asistido por lo menos a algun curso programado por la Oficina de Capacitación. En cuanto a grupos el B presenta una actitud ligeramente más favorable hacia la capacitacion.

El grupo B es el que mas asiste a capacitarse, tiene menos antigüedad en el puesto y posee una actitud mas favorable hacia la capacitación. Si recordamos lo anterior concuerda con lo propuesto por Salazar (1979) en donde una actitud se adquiere y se desarrolla a través de la experiencia en el medio social, (grupo con menor experiencia en el ambiente laboral) y que tiende a mantenerse una vez adquirida, aunque son susceptibles de cambio mediante nuevas experiencias (mediante la asistencia a cursos tienen la posibilidad de motivarse y ver desde otra perspectiva la situación en que se encuentran). Resultados similares son reportados por Albarrán M. y Sánchez R. (1996) cuando realizan un estudio en donde participan trabajadores capacitados y no capacitados de dos hospitales del IMSS, concluyendo que en uno de los hospitales el personal que ha cubierto totalmente su capacitación tiene una actitud más favorable hacia la capacitación de los que no ha concluido su preparación; mientras que en el otro hospital no existen diferencias significativas entre el personal que lo integra. Podemos sugerir entonces que si a nuestros trabajadores se le brinda la oportunidad de asistir a cursos, con objetivos y aplicaciones reales de lo aprendido, se generará en ellos una percepción y actitud cada vez más favorable a la preparación continua.

CON. [illegible] [illegible]
[illegible] [illegible] [illegible]

Las actitudes presentes en un individuo resumen sus experiencias pasadas y a su vez, producen efectos directivos sobre su actividad en curso, orientándola hacia metas y objetivos actuales y futuros, los cuales se han ido modificando en relación con los eventos vividos en el momento. ejemplo de ello es el grupo C, que casi no asiste a cursos, su personal es el de mayor antigüedad en el puesto y el de mayor edad, esto es que, a pesar de conocer la importancia y beneficios de la capacitación han aprendido que aunque se capaciten no cambia su situación en el trabajo, ya que no se les reconoce su labores y tampoco pueden aspirar a puestos más altos.

Ahora, tomando como base el resultado global obtenido por la población en la escala de actitudes, el cual indica una X de 140.819, y los datos al aplicar la prueba de correlación de Pearson, se estaría hablando de aceptar la hipótesis nula de este estudio, pero hay que tener en cuenta que el análisis de los datos recabados no puede llevar a aprobar o no aprobar la hipótesis, sino simplemente, a apoyarla o rechazarla (Gay, en Ibañez B, 1992) por lo tanto, en este estudio se apoya la idea de que en esta población no se encuentra relación entre las variables edad, antigüedad en el puesto y escolaridad con la actitud favorable que muestran los afanadores del Instituto hacia la capacitación. Por lo tanto existe la posibilidad que otros factores, no tomados en cuenta, sean los que estén influenciando dicha actitud, ya que no podemos descartar alguna variable hasta no estudiarla.

A pensar de que estadísticamente los datos nos indican que no hay relación entre las variables estudiadas, los resultados obtenidos pueden compararse con el marco teórico previamente presentado

Entonces, podemos decir que el personal de intendencia del I N E R, tiene un interés por capacitarse, conoce los beneficios de asistir a los cursos, aunque hay factores que están impidiendo que se imparta de manera correcta la capacitación

Son muchos los factores que propician el estancamiento de la capacitación como son: la falta de planeación, políticas institucionales, recursos financieros, evaluación y seguimiento de capacitación impartida, instructores, etc., factores que podemos observar probablemente están afectando la población estudiada.

La escala de actitudes aplicada contenía al finalizar los reactivos, un apartado donde se le pedía al trabajador enlistara los cursos que creía necesarios para mejorar su trabajo, espacio que también fue ocupado para expresar los siguientes comentarios:

- * Debería capacitarse también a los supervisores y jefe, ya que no saben dirigir a la gente y mediante la capacitación conocieran la importancia de ofrecer un trato digno al personal
- *sensibilizar a jefe y supervisores para que permitan al personal asistir a capacitarse
- *a veces los cursos que se imparten no sirven para nada, porque no se puede aplicar en el trabajo lo aprendido.
- *no se lleva a cabo nada de lo que se dice en los cursos por falta primero, de coordinación y en segunda porque no hay material de trabajo
- *tomar en cuenta los horarios de trabajo para programar los cursos
- *tener mejores instructores
- *deberían programarse cursos para adiestrar a la gente, es decir cursos que se apliquen en el área de trabajo
- *que los cursos sean de dos horas diarias
- *que la capacitación se brinde dentro del horario de trabajo
- *programar más cursos por la mañana, ya que la mayoría son impartidos en la tarde
- *que se tomen en cuenta las opiniones del personal de intendencia cuando se reportan anomalías en el servicio o se aportan posibles soluciones

- *que la capacitación no sea impartida por los supervisores, porque a veces saben más los afanadores que ellos
- *que el supervisor no decida quien asistirá a los cursos y,
- *que no se mande a la gente a capacitarse como una forma de castigo.

En estos comentarios podemos encontrar muchos de los puntos a los que Lach S (1981) hace referencia cuando trata el tema de los problemas a los que se enfrenta quien imparte capacitación, como son una participación deficiente y poco involucrada de los mandos medios y altos; carencia de objetivos reales que respalden la capacitación impartida; hay una falta de planeación integral de la capacitación y no existe una evaluación y seguimiento de la que se ha impartido; se presenta la improvisación de instructores quienes tienen poco o nulo conocimiento del tema que imparten; ausencia de la puesta en práctica de los principios aprendidos.

La capacitación y desarrollo de personal es importante dentro de las actividades de las organizaciones dado que tienen en el factor humano el recurso más valioso, por ello en el I N E R las necesidades de actualización y capacitación continua para elevar la calidad de servicio son una preocupación constante, pero si no se realizan cambios en la forma y tipo de capacitación que imparte la el Instituto poco podrá hacerse para alcanzar el objetivo del mismo.

Retomando lo propuesto por Reza (1994) y con base a los datos obtenidos deberán programarse para el personal de intendencia cursos no perdiendo de vista que la educación en los adultos debe estar basada en lo concreto, que parte de la experiencia y no de conceptos teóricos así se evitará el perder el tiempo en cursos que no serán aplicados en el área de trabajo, la capacitación va a ser exitosa siempre y cuando este orientada a las necesidades del servicio, generando como resultado la formación de nuevas aptitudes y actitudes para que el afanador desempeñe sus labores más seguro y con menores riesgos. Ejemplo de ello son los resultados obtenidos en la investigación realizada por Lach S. (1981) donde se concluye que mientras el trabajador le encuentre una aplicación real a los conocimientos y tenga una actitud favorable hacia la educación permanente, la capacitación podrá generar cambios benéficos para el trabajador y para la organización.

Si las actividades laborales del Departamento de Intendencia se programaran con anticipación, se podrían organizar, en coordinación con la Oficina de Capacitación, los cursos específicos para esta área, así la carga de trabajo y la falta de personal no afectarían demasiado la capacitación de los afanadores.

Debe de tomarse en cuenta la opinión del afanador, ya que su experiencia en el puesto le permitirá solucionar las dificultades que en éste se presenten, todo ello siempre en comunicación con el supervisor ya que se trata de trabajar en equipo. Así, la importancia de la capacitación residirá en proporcionar al trabajador la oportunidad y manejo de la información técnica correspondiente; entonces si el afanador conoce el porqué y el cómo de su trabajo, se despertará el interés por aportar soluciones, desarrollar su capacidad y creatividad para resolver los problemas en su área de trabajo.

Capacitar es dotar al individuo de habilidades no saturarlo de información, garantizando así al mejor hombre para cada puesto. Un trabajador debe estar motivado para aprender, y ser reforzado cuando presenta la conducta correcta (Sikula, 1989), por ello es importante capacitar primeramente a los supervisores en cuanto al manejo del personal, trabajo y motivación, supervisión de personal, calidad en el servicio, entre otros temas, ya que los comentarios hechos por los afanadores indican la falta de apoyo de los supervisores hacia su personal para que reciban capacitación.

En ocasiones la Oficina de Capacitación improvisó la participación de los supervisores los supervisores como capacitadores, lo que causó una gran molestia en los afanadores, ya que como menciona Brehm (1966), el instructor debe inspirar confianza, porque si el mensaje proviene de una fuente por la que se tiene simpatía, tiene mayor impacto, o de lo contrario la gente se resiste. Con lo anterior podemos explicar la falta de interés por asistir a los cursos, si estos son impartidos por supervisores porque los afanadores fueron saturados con cursos poco eficaces, aunado esto a la carga de trabajo.

Debe animarse a los afanadores para que se hagan a la idea de que la preparación laboral no termina nunca, que es responsabilidad propia y no de la institución en que se trabaja (Llano, 1995). Y no esperar como menciona Katz (1976), a que el trabajador quiera mejorar para empezar a brindarle capacitación.

Las actitudes predisponen el sentido, dirección u orientación de la conducta manifiesta, ya que las respuestas que el hombre da a su ambiente no son exclusivamente innatas, sino que generalmente, actúan en razón de su experiencia, motivos propios y la información que recibe del medio externo que le rodea. Cambian, pero es necesario conocer las complejidades de la formación y la mutabilidad de ellas para realizar un mejor trabajo al tratar de cambiarlas o al pretender medirlas.

La Oficina de Capacitación debiera

a) trabajar conjuntamente con subordinados y mandos medios para crear un ambiente en donde la capacitación signifique un reto, un interés y un compromiso de crecimiento individual, grupal e institucional.

b) Impartir cursos que fomenten la creatividad y el diagnóstico de problemas para una mejor toma de decisiones, impartir capacitación para el desarrollo como para el desempeño, según lo requiera el problema a resolver.

Todo ello con el objetivo de generar un ambiente de respeto y trato justo de parte de los jefes, tener un trabajo retador y lleno de estímulos; visualizar oportunidades de crecimiento y desarrollo así como trabajar con un alto grado de seguridad respecto a riesgos de trabajo y accidentes, porque si alguna de las actividades no se llevan a cabo con el debido entrenamiento y conocimiento de técnicas básicas de limpieza se podrían presentar una serie de accidentes, como son el contaminar tanto áreas administrativas como áreas hospitalarias, entre otros.

6.3 SUGERENCIAS

Para esta tesis se eligió el método de Likert para construir la escala de actitudes hacia la capacitación, puesto que este tipo de escala ha sido la más utilizada en relación al tema. De igual forma es importante que en la elaboración y elección de los ítems se trabaje con personas que sean expertas en el tema.

Para poder intervenir correctamente como psicólogo en una organización, es necesario que se conozcan las generalidades de la misma como son: objetivos, organigrama, funciones de las diferentes divisiones, políticas, etc., y en fin todo aquello que nos ayude a tener una visión del entorno que rodea nuestro estudio, así de los resultados que arroje la investigación, se realizara una adecuada toma de decisiones para solucionar el o los problemas.

Es de suma utilidad conocer que es lo que están haciendo actualmente otras empresas que presentan problemas similares al de nosotros, o que hicieron para la solución de dichos problemas y conocer la importancia que tiene la capacitación, y que de ello se adapta a nuestro Instituto.

Cuando en una organización se presenta algún problema referente al factor humano, la participación del psicólogo es fundamental, pero no hay que olvidar que si se trabaja con un equipo multidisciplinario se aportaran mejores soluciones y de mayor calidad respecto al problema.

Quien se dedique a trabajar en capacitación tendrá que enfrentarse a grandes problemas, desde la falta de presupuesto hasta una actitud negativa del personal por prepararse. Es necesario convencer a los trabajadores y empresarios con hechos, con cifras y con ejemplos de que la preparación a largo plazo beneficia a todos.

Pero para ello es necesario comenzar por nosotros, hacernos a la idea que la preparación no termina con el 9º semestre en nuestra Facultad, al contrario, estas son solo las bases las que nos pueden llevar a descubrir habilidades y hacernos profesionistas de mayor nivel.

Si se realiza una revisión de la literatura de tesis que traten el tema de la capacitación podremos encontrar infinidad de títulos y no por ello están resueltos muchos de los problemas que se presentan en los centros de trabajo, los resultados aportaron soluciones aplicables sólo al ámbito en que se realizó la investigación, como es el caso de nuestro estudio, esto debido a que a cada organización le toca vivir un tiempo, un proceso, un entorno que le da al problema ciertas características específicas y peculiares. Entonces, el que exista mucha investigación sobre el tema quiere decir que ya no hay nada que trabajar y mejorar en ese campo.

Por el contrario las bases teóricas están dadas, y los profesionistas que se dediquen a esta interesante labor que es la capacitación podrán contar con diversidad de estudios para guiar las futuras investigaciones.

6.4 LIMITACIONES

Una vez concluido el estudio de campo en el Instituto, se advierte que la escala de actitudes hacia la capacitación se construyó tomando en cuenta el objetivo de la investigación y el entorno que rodea a la misma (objetivo del Departamento de Intendencia, servicios que presta el mismo, actividades de los afanadores, tipo y finalidad de la capacitación que brinda el INER, etc) por lo tanto los resultados obtenidos tienen validez únicamente en dicho Instituto. Dicha escala carece de un análisis de factores, contiene pocos reactivos, su validación fue por jueces, para la elaboración de ítems no se tomaron en cuenta los elementos que componen a las actitudes, hay errores en la redacción de los ítems; todos estos aspectos pudieron tal vez afectar los resultados de la investigación, lo cual no quiere decir que los datos obtenidos carezcan de validez.

No existe investigación alguna dentro del Instituto referente al tema de tesis, por lo que no hay la posibilidad de poder comparar resultados y tener conocimiento si la capacitación está generando los cambios deseados en el personal que labora en el INER.

Aun cuando se hayan generado soluciones acorde a las necesidades reales del Departamento de Intendencia, hay que tomar en cuenta que esta es sólo una parte de toda nuestra organización, y si queremos obtener mejores resultados de la capacitación es importante trabajar en conjunto con las demás áreas que integran el Instituto, realizando tal vez el mismo procedimiento que en esta investigación dependiendo siempre del problema a resolver.

Sería conveniente realizar un seguimiento de la capacitación que brinde el Instituto una vez llevadas a cabo las soluciones aportadas por esta investigación, para que se realicen las correcciones pertinentes y elevar con ello la calidad de servicio y la imagen del Instituto.

En el apartado 6.1 de interpretación de resultados bosquejamos algunos factores que son susceptibles de estudiar en investigaciones posteriores, dado que podrían proporcionar más información relevante al asunto que nuestro estudio investiga.

REFERENCIAS

- Allen, L. E. (1975). Techniques of attitudes scale construcción. Appleton Century Psychology. Series New York.
- Albarrán, M., Sánchez, R. (1996). Actitud y percepción hacia la capacitación en los hospitales N.30 y N.32 del IMSS. Tesis de licenciatura Facultad de Psicología, UNAM.
- Almaraz, S. (1994). La capacitación de personal, alternativa para la competitividad en México. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Arias, Galicia F. (1986). Administración de recursos humanos. Editorial Trillas, México
- Arias, Galicia F. (1974). La introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento (3a de). Editorial Trillas, México
- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal, A. C. El Capacitador del futuro, Laboral, 41, 95-97. Editorial Ssico
- Ballinas, R. (1974). Capacitación de personal. Tesis de licenciatura. Facultad de Administración, UNAM
- Barry, J. y Delahaye B. (1991). El A B C de la capacitación práctica. Editorial Mc Graw Hill, Mexico.
- Beam en Salazar y otros. (1979). Psicología Social. Editorial Trillas, México
- Bruckner, Peter (1974). Psicología Social del Antiautoritarismo, 1a. Edición Mexico, Siglo XXI Editores.

Campbell, D. y Stanley J. (1973) Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Editorial Amorrortu, Argentina

Compilación de la Regulación Laboral Interna de la Secretaría de Salud, 1991-1994. La Capacitación y Escalafón . p.p. 59-65

Dawes, Robyn. M. (1983). Fundamentos y técnicas de medición de actitudes. Editorial Limusa, México.

Felges, C., Mendizabal, R. (1988) Las actitudes del trabajador mexicano hacia su fuente de trabajo en época de crisis económica. Tesis de Licenciatura . Facultad de Psicología, UNAM.

Ferrini, Rios M (1991) Bases didácticas. Editorial Progreso, México.

Festinger, en Arnoldo Rodríguez. (1976) Psicología Social. Editorial Trillas. México

Festinger, L.; Katz, Daniel. (1976) Los Métodos de investigación en ciencias sociales. Editorial Paidós, Buenos Aires.

Flores, B. D. y Chávez, M. G. (1996) Estrategias para el éxito en la capacitación: modelo de madurez empresarial . Laboral, 41 . 85-89 Editorial Psico.

Glosario de términos y folletos empleados en la capacitación y adiestramiento. Editorial Popular de los Trabajadores. (1981) UCECA, México.

G. Murphy L. B. y T. Newcomb. (1957). Experimental social psychology. Series New York, p. 2.

Grados, Espinosa J. A. (1981-1985). Temas y técnicas de psicología del trabajo. Tomo I. Facultad de Psicología U.N.A.M., México.

Hernández P (1988) El cambio de actitudes a través de la capacitación. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

Hernández, S.,C. (1991). Metodología de la Investigación. Editorial Mc.Graw-Hill, México.

Hollander, Edwin.(1971). Principios y métodos de psicología social. Editorial Amorrortu , Argentina.

Instructivo para la titulación en licenciatura.(1995). Facultad de Psicología . U.N.A.M. 2a. Edición.

Katz, R.(1973) Creación de actitudes y aprendizaje. Editorial Marova, Madrid, p.16.

Kerlinger, Fred N.(1988). Investigación del comportamiento (2a. ed). Editorial Mc Graw Hill, México.

Klineberg, O. (1973) Psicología social. Biblioteca de Psicología y Psicoanálisis Fondo de Cultura Económica, Mexico.

Lach, S (1981) Análisis psicosocial de un cambio organizacional realizado en el sistema de capacitación de una empresa de la industria eléctrica. Tesis de maestría Facultad de psicología, UNAM

Lambert, W. y Lambert, W.(1979) Psicología social. Unión Tipográfica Editorial México

Llano, F. C (1995). La creación del empleo. Panorama Editorial, México.

Mager, R. F(1976). Creación de actitudes y aprendizaje. Bliiblioteca del Educador Ediciones Marova, S.L. Madrid

Mann, I (1972) Elementos de psicología social. Editorial Limusa , México.

Manual de consultores de capacitación (1987) Editorial Robert Pinto y Asociados, S. C México

Manual de inducción del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias. (1995) Oficina de Capacitación y Desarrollo

Pardinas, Felipe. (1975) Metodología y técnicas de investigación en ciencias Sociales. (13a de) Siglo XXI Editores, México

Reglamento de Capacitación de La Secretaría de Salud (1994). p 197-198

Reich, B. y Adcock, C. (1980). Valores, actitudes y cambio de conducta. Compañía Editorial Continental, México.

Reza, Trosino, J (1994). A B C del instructor. Panorama Editorial. P.p. 27-28: 51-52.

Rhine, N.I. en Fishbein, M. (1967). Readings of attitude theory and measurement. J. Wiley and sons. 1a. Edición E.U.A.

Rodríguez, Arnoldo (1972). Psicología social. Editorial Trillas, México.

Rothschild, B (1986). Salud Mental entre trabajo remunerado y desempleo. Salud mental y trabajo, 73-80

Rodríguez, E. M., y Ramírez, B. P (1991). Administración de la capacitación. Editorial Mc.Graw-Hill, México. p.p 1,54

Senior, C.F. (1996). Tecnología y capacitación ágite se con cuidado . Laboral, 41, 81-84. Editorial Ssico.

Siegel, S. (1983). Estadística no paramétrica. Editorial Trillas , Mexico.

Sikula, A. F., y F. Mckella (1989). Administración de recursos humanos. Editorial Limusa. 1a. Edición

Silveo, Alfonso (1982). Capacitación y desarrollo de personal (2a. ed.) Editorial Limusa, Mexico.

Smith, C., Wakeley, H (1969). Psicología de la conducta industrial. Editorial Mc.Graw-Hill, México.

Summers, G. F. (1976). Medición de actitudes. Editorial Trillas, México.

Spiegel, R. Murray. (1978). Teoría y problemas de estadística. Editorial Mc Graw Hill, Mexico.

Staats, A. W., en Fishbenin, M. Readings in attitude theory and measurement. J. Miley and sons. 1a. Edición E.U.A., 1967.

Tyler, Leona E. Pruebas y medición en Psicología. Editorial Prentice Hall International, México.

Wainennan, H.(1973). Compilación: escala de medición en ciencias sociales. Editorial Nueva Visión, Buenos Aires, p.264.

A N E X O

I N E R
OFICINA DE CAPACITACION
1996

ESTE CUESTIONARIO TIENE COMO OBJETIVO LA REALIZACION DE UN ANALISIS ESTADISTICO. POR LO CUAL NO ES NECESARIO PONER SU NOMBRE. ESTO IMPLICA QUE SUS RESPUESTAS NO TIENEN NINGUNA REPERCUSION PERSONAL. POR ELLO ES IMPORTANTE QUE SEA SINCERO Y CONTESTE MARCANDO CON UNA "X" SOBRE CUALQUIERA DE LAS 5 OPCIONES SIGUIENTES

TA = TOTALMENTE DE ACUERDO
A = DE ACUERDO
I = INDIFFERENTE
D = EN DESACUERDO
TD = TOTALMENTE EN DESACUERDO

HA TOMADO ALGUN CURSO EN EL INSTITUTO SI () NO ()

EDAD _____ SI NO ME () () HORARIO DE TRABAJO _____

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO _____

ESCOLARIDAD MAXIMA _____

EJEMPLO

EL TRIANGULO ES UNA FIGURA FORMADA POR TRES LADOS

\triangle
TA A I D TD

1- LOS TRABAJADORES ACEPTAN ASISTIR A UN CURSO DE CAPACITACION A CAMBIO DE NO REALIZAR POR UN PERIODO DE TIEMPO SU TRABAJO EN EL INSTITUTO

TA A I D TD

2- ME GUSTA CAPACITARME PARA REALIZAR MEJOR MI TRABAJO

TA A I D TD

3 - MI TRABAJO MEJORA CUANDO ASISTO A CURSOS IMPARTIDOS POR LA OFICINA DE CAPACITACIÓN

TA A I D TD

4 - PARA PODER CAPACITARME NO TENGO QUE DESCUIDAR MI AREA DE TRABAJO

TA A I D TD

5 - LOS EMPLEADOS QUE SE CAPACITAN BRINDAN UN SERVICIO DE MAYOR CALIDAD AL INSTITUTO

TA A I D TD

6 - LA POSIBILIDAD DE ASISTIR A UN CURSO DE CAPACITACIÓN AFECTA MI CONCENTRACION EN EL TRABAJO

TA A I D TD

7 - PIENSO QUE LOS TRABAJADORES QUE ASISTEN A UN CURSO DE CAPACITACIÓN ES PORQUE LOS MANDARON

TA A I D TD

8 - BAJO EL RIESGO DE DESPIDO DE PERSONAL, AUMENTA EL INTERES DE MIS COMPAÑEROS POR CAPACITARSE

TA A I D TD

9 - SI EN MI AREA DE TRABAJO OCURRIERA UN PROBLEMA DE TRABAJO, EVITARIA INVOLUCRARMÉ LO MENOS POSIBLE

TA A I D TD

10 - MI ESTADO DE ANIMO ES FAVORABLE CUANDO ASISTO A LOS CURSOS PROGRAMADOS EN LA OFICINA DE CAPACITACION

TA A I D TD

11- CREO QUE SI ME CAPACITO TENDRE MEJORES OPORTUNIDADES PARA ASCENDER DE PUESTO

TA A I D TD

12 - ASISTIR A UN CURSO DE CAPACITACION, ES PERDER EL TIEMPO

TA A I D TD

13 - PREFIERO NO ASISTIR A UN CURSO DE CAPACITACION PARA PODER SALIR A TIEMPO DE MI TRABAJO

TA A I D TD

14 - CREO QUE CON LA CAPACITACION MEJORA MI DESEMPEÑO LABORAL PARA NO SER DE LOS AFECTADOS CUANDO SE PRESENTE UN DESPIDO DE TRABAJADORES

TA A I D TD

15 - CONSIDERO QUE MIENTRAS NO ME RECONOZCAN MI TRABAJO, DE NADA SIRVE CAPACITARME

TA A I D TD

16 - NO ME CONVIENE ABANDONAR MI TRABAJO POR UN CURSO DE CAPACITACION

TA A I D TD

17- EL QUE NO VALOREN EL TRABAJO QUE REALIZAMOS LOS EMPLEADOS DE INTENDENCIA HACEN QUE MIS COMPAÑEROS PIERDAN EL INTERES POR SUPERARSE

TA A I D TD

18 - PIENSO QUE MI CAPACIDAD PARA DESEMPEÑAR MIS LABORES HA DISMINUIDO DESDE QUE NO ASISTO A TOMAR UN CURSO DE CAPACITACION

TA A T D TD

19 - LOS CURSOS QUE IMPARTE LA OFICINA DE CAPACITACION SON INTERESANTES

TA A T D TD

20 - CONSIDERO QUE MIS OPINIONES NO SON IMPORTANTES EN MI AREA DE TRABAJO

TA A T D TD

21 - NUNCA CUENTO CON EL APOYO DE MI SUPERVISOR PARA ASISTIR A ALGUN CURSO QUE IMPARTE LA OFICINA DE CAPACITACION

TA A T D TD

22 - CREO QUE ES IMPORTANTE CAPACITARME PARA HACER MEJOR MI TRABAJO

TA A T D TD

23 - CREO QUE MI FUENTE DE TRABAJO ES SEGURA, A PESAR DE NO HACER LAS COSAS COMO ME INDICAN MIS SUPERIORES

TA A T D TD

24 - CONSIDERO QUE MIS IDEAS PARA MEJORAR LAS COSAS EN MI AREA DE TRABAJO GENERALMENTE NO SON TOMADAS EN CUENTA

TA A T D TD

25.- SIENTO TRISTEZA AL SABER QUE AUNQUE ME CAPACITE NO CAMBIA MI SITUACION EN EL TRABAJO

TA A T D TD

26.- LOS CURSOS QUE IMPARTE LA OFICINA DE CAPACITACION NO SON IMPARTIDOS POR BUENOS INSTRUCTORES

TA A T D TD

27.- ANTE CUALQUIER PROBLEMA DENTRO DE MI AREA DE TRABAJO CONSIDERO QUE LA MAYORIA DE MIS COMPANEROS TRATARIA DE COLABORAR EN SU SOLUCION

TA A T D TD

28.- PIENSO QUE SI SOY ELEGIDO PARA ASISTIR A UN CURSO DE CAPACITACION TENDRE MEJORES OPORTUNIDADES DE EMPLEO EN UN FUTURO

TA A T D TD

29.- CONSIDERO BENEFICO QUE SE LES PERMITA A MIS COMPANEROS CAPACITARSE

TA A T D TD

30.- SIEMPRE RECIBO APOYO DE MI SUPERVISOR PARA ASISTIR A ALGUN CURSO DE CAPACITACION EN EL INSTITUTO

TA A T D TD

31.- A PESAR DE LA FALTA DE CAPACITACION DEL PERSONAL DE INTENDENCIA LAS COSAS SE HACEN LO MEJOR POSIBLE

TA A T D TD

32 - ME ENCONTRARIA TRANQUILO ANTE UN POSIBLE REAJUSTE DE PERSONAL

TA A I D TD

33 - CONSIDERO QUE SERIA IMPORTANTE EL APOYO DE MI SUPERVISOR PARA PODER CAPACITARME

TA A I D TD

34 - LOS EMPLEADOS HACEN MEJOR SU TRABAJO CUANDO ASISTEN A LOS CURSOS DE CAPACITACION QUE IMPARTE EL INSTITUTO

TA A I D TD

35 - LOS SUPERVISORES DEL DEPARTAMENTO NO APOYAN A LOS TRABAJADORES PARA QUE SE CAPACITEN

TA A I D TD

36 - LAS COSAS QUE HAGO FUERA DEL INSTITUTO SON MAS IMPORTANTES QUE CAPACITARME

TA A I D TD

37 - CREO QUE A LOS CURSOS QUE ASISTI EL AÑO PASADO ME SIRVIERON PARA MI DESARROLLO PERSONAL

TA A I D TD

38 - AL PERSONAL QUE SE LE PERMITE CAPACITARSE, SI OBTIENE MEJORES RESULTADOS EN SU TRABAJO

TA A I D TD

39 - CREO QUE ES IMPORTANTE PONER MAYOR ESFUERZO EN EL TRABAJO QUE HAGO PARA TRATAR DE OBTENER MEJORES RESULTADOS

T A A T D TD

40 - LA FALTA DE RECONOCIMIENTO ME HACE PERDER EL INTERES POR CAPACITARME

T A A T D TD

FINALMENTE MENCIONE

A QUE CURSOS IMPARTIDOS POR LA OFICINA DE CAPACITACIÓN ASISTIO DE 1995 A LA FECHA

- 1 - _____
- 2 - _____
- 3 - _____
- 4 - _____
- 5 - _____

ENLISTE QUE CURSOS CONSIDERA QUE SON NECESARIOS PARA MEJORAR SU TRABAJO

CURSO	PROBLEMA QUE SOLUCIONARIA
1 - _____	_____
2 - _____	_____
3 - _____	_____
4 - _____	_____
5 - _____	_____

¡ AGRADECEMOS SU COLABORACION !