



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PROPUESTA DE TALLER SOBRE FORMACIÓN DE
ACTITUDES DE ACUERDO A LA NORMA TÉCNICA DE
COMPETENCIA, DIRIGIDO A MESEROS DE LA INDUSTRIA
RESTAURANERA MEXICANA.**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
MARIANO DE LA FUENTE ROJAS**

**DIRECTORA DE LA TESINA:
MTRA. MA. DEL SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS**



**® Facultad
de Psicología**

Ciudad Universitaria, D.F.

Junio, 2012.



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.

ÍNDICE

Capítulo 1. Comportamiento Organizacional.	7
1.1 Antecedentes.	8
1.2 Concepto y Objeto de estudio.	11
1.3 Comportamiento en la organización.	16
1.4 Factores de Personalidad.	19
Capítulo 2. Las Actitudes.	28
2.1 Antecedentes.	29
2.2 Concepto y elementos de la Actitud.	31
2.3 Teorías principales.	35
2.4 Funciones.	37
2.5 Percepciones, creencias y valores, influencias para la Actitud.	39
2.6 Teorías para la modificación de Actitudes. (Cognitivas, Conductistas, Combinadas y Funcionales)	50
2.7 Medición de Actitudes.	66
2.8 Actitudes en los Mexicanos.	68
Capítulo 3. Competencias Laborales.	73
3.1 Antecedentes.	74
3.2 Concepto de Competencia Laboral.	78
3.3 Norma Técnica de Competencia Laboral.	82
Capítulo 4. Propuesta de Taller.	96
4.1 Justificación.	97
4.2 Objetivo.	99
4.3 Programa de Desarrollo.	100
Conclusiones	117
Referencias.	119
Anexos.	122

RESUMEN.

Este documento contiene presenta una propuesta para el desarrollo de actitudes requeridas por la Norma Técnica de Competencia Laboral vigente en México, respondiendo a la necesidad que existe en el mercado actual de estrategias que permitan el desarrollo de actitudes favorables en las Organizaciones.

Consiste en un taller que creará los escenarios propicios para que los participantes identifiquen elementos que forman parte de su personalidad y que determinan sus actitudes, pretende establecer un mecanismo práctico que permita al participante replantear sus percepciones y creencias como motor para el cambio y generación de nuevas actitudes, a partir de un proyecto para desarrollo de creencias, que él mismo generará.

INTRODUCCIÓN

Las empresas activas en el mundo global que hoy habitamos necesitan herramientas que las mantengan en competencia vigente, ya que los avances tecnológicos y los cambios constantes del mercado están a la orden del día.

El objetivo de esta Tesina es presentar un taller para el desarrollo de actitudes, consideradas en el marco de la Norma de Competencia Laboral vigente, dictada por CONOCER, para personas que laboran en el puesto de mesero en la industria Restaurantera Mexicana.

Esta propuesta busca presentar, en 4 capítulos, una herramienta capaz de formar actitudes que permitan a un mesero integrar los conocimientos y técnicas actuales requeridas por su puesto en el mercado cambiante en que nos encontramos.

Iniciamos presentando los antecedentes de la Psicología de la Organización así como la labor de la misma, describiendo la interrelación establecida entre el individuo y la Organización.

El estudio del llamado “Comportamiento Organizacional” hace evidente que el comportamiento en la Organización, está influido por varios factores de personalidad del individuo, resultado de la influencia de su entorno natural en un principio y complementado con las experiencias adquiridas en la Organización. Es así que, de acuerdo a estos estudios, se puede afirmar que la Organización influye en el comportamiento del individuo y el individuo, a su vez, influye en la Organización, lo que se manifiesta en la adaptación e integración positiva o negativa del sujeto.

En el segundo capítulo se presenta el tema central de esta propuesta, las actitudes; en él se presentan los antecedentes, principales conceptos, teorías más actuales para la modificación y medición de actitudes.

La importancia de conocer esta información radica en poder identificar los elementos que son determinantes para la formación de actitudes, los factores del entorno que las fortalecen, o que resultan importantes para su modificación o desarrollo, como son las percepciones, creencias y valores que se consideran, para efecto de esta propuesta, elementos fundamentales.

Así también se realiza una semblanza de las actitudes de los mexicanos en su trabajo, producto de aspectos psicológicos provenientes de su propia cultura.

Al culminar este segundo capítulo se tendrá un panorama más claro acerca del papel que juegan las actitudes en el entorno laboral y se podrá adquirir un concepto acerca de la manera en que las actitudes pueden afectar el desempeño de un individuo en su Organización.

Finalmente, el tercer capítulo dará a conocer algunos puntos de interés acerca de de las Competencias Laborales, sus antecedentes, la demanda a la que responden y por la que fueron creadas, su difusión y su integración a la actividad laboral en México y, derivada de esta incursión, la presentación de la Norma Técnica de Competencia Laboral, marco legal que determina oficialmente la capacidad de las personas para poder ser competentes en las funciones que su puesto les dicta en México.

La información presentada como encuadre de esta propuesta ofrece los recursos necesarios al lector interesado en el uso de esta herramienta como alternativa para desarrollar actitudes en meseros de un restaurante de México, que busque cumplir con los requerimientos de la Norma Técnica de Competencia Laboral en lo referente a las mismas.

CAPÍTULO 1.

Comportamiento Organizacional.

Capítulo 1

Comportamiento Organizacional

La mayoría de las personas nacemos y morimos en las Organizaciones; como ejemplo de este contacto constante con las Organizaciones podemos mencionar la relación que tenemos establecida con el Gobierno del Estado, quien prescribe la forma en la que nos debemos comportar a lo largo de nuestra vida. Las Organizaciones nos dictan cómo debemos ser formados, educados, recompensados y/o castigados.

Teniendo presente este contacto frecuente, se ha despertado el interés de conocer más acerca de las Organizaciones y más concretamente, el intercambio que se da entre el individuo y la Organización. Después de la segunda Guerra Mundial, el llamado Comportamiento Organizacional fue concebido en términos de la adecuación de la persona al trabajo y viceversa, objeto de estudio de la Psicología Vocacional y Ocupacional, administración y ergonomía (Furnham, 2006).

1.1. ANTECEDENTES.

La Psicología del Trabajo nace de la evolución del concepto de trabajo desde sus orígenes, ubicados a finales del siglo XVIII y durante el siglo XIX. En ese momento la industrialización, el aumento de la producción y la aparición de nuevas máquinas, originan la necesidad de estudiar la adaptación del hombre, cuya labor se realizaba en el campo y talleres artesanos y el cambio que fue experimentando en la manera en que se realiza el trabajo despertando el interés en reconocer e intervenir en los problemas prácticos que se pudieran presentar en este nuevo modelo de trabajo, y su evolución hasta el momento actual que vivimos.

Sin embargo, mencionan García, Rubio, y Lillo (2003), no nos es posible señalar una fecha exacta en la que pueda situarse el inicio de esta disciplina, aunque podría hablarse de las primeras aplicaciones de la Psicología al mundo del trabajo a comienzos del siglo XX. Al respecto, Ardid y cols. (1998), aseguran que escribir la historia de cualquier disciplina es realmente difícil, en primer lugar por los riesgos que implica, sobre todo cuando son tantas las perspectivas y los énfasis que se han puesto en ella en cada momento histórico y, en segundo lugar, por la dificultad que surge para definir la unidad de tiempo a utilizar o como opinan Rodríguez A., Díaz, F., . (2004), debido a la evolución que han tenido a lo largo de la historia tres elementos que han marcado la diversidad de enfoque, el concepto de Individuo, Trabajo y Organización.

En el año de 1910 se da el marco propicio para que la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, sea considerada un área específica de la Psicología reconociendo, entre sus autores fundamentales a personajes como: Walter Dill Scott, Hugo Münsterberg James Cattell, además del ingeniero Frederick W. Taylor.

De acuerdo con García, Rubio y Lillo (2003), los primeros estudios de Psicología del Trabajo se enfocaron a la selección de personal partiendo de las diferencias individuales, estudios sobre el trabajo y diseño de puestos enfocados a aumentar la capacidad y reducir el cansancio elevando la eficiencia, lo que fue llamado, “Estudio de tiempos y movimientos”, considerando los avances metodológicos dirigidos al desarrollo de instrumentos de medida psicológicos y análisis estadísticos de datos como el test de Simon y Binet en 1905, el de Cattell en 1890, Ebbinghaus en 1897, Galton en 1883, Thorndike en 1904, observaciones directas a los trabajadores con Gilbreth en 1911, Taylor en 1911 y estudios de casos como el de Weber en 1922.

En los años cincuentas y los primeros años de los sesenta se propiciaron avances en los estudios de los psicólogos sociales en los temas relacionados con la satisfacción y el Liderazgo.

Maslow (citado en Alonso et al. 2004) investigó la motivación laboral como variable en la Organización y estableció el modelo jerárquico ascendente de necesidades, apoyado posteriormente por Herzberg (op. cit.) quien afirma que no hay que obligar al trabajador a realizar su trabajo ya que es el medio por el cual éste logra su realización personal, siempre y cuando sea enriquecedor.

Más tarde, en el año de 1970, la APA asigna el nombre a esta ciencia como: Psicología Organizacional e Industrial. Un año después es dado a conocer el libro: *Industrial and Organizational Psychology* de Korman (1971) y posteriormente surge la obra más completa, como considera Ardid y cols. (1998) el *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* de Dunnette, el cual da un amplio recorrido por el camino logrado por la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, hasta ese momento.

Actualmente se sigue prestando gran atención al desarrollo motivacional, actitudes, liderazgo y diseño de puestos de trabajo mediante la revisión de los avances logrados, procurando realizar algunas novedades, como es el caso del interés en el estado de ánimo y el afectivo considerado para el estudio de las actitudes laborales de Lewin y Stokes (citados en García, Rubio y Lillo, 2003) y algunos otros más, como el estudio de los hábitos y los rasgos de personalidad, como causa de las actitudes laborales.

En el siglo XX, han surgido un sin número de teorías emergidas de la Psicología de las Organizaciones; algunas corrientes como la de Burillo (citado en Alonso y cols., 2004) indica la cantidad de conocimientos que se han ido incorporando al estudio de las Organizaciones, mencionando entre ellas al Psicoanálisis, la Gestalt, el Conductismo, etc, así como las aplicaciones actuales de la Psicología Cognitiva en el contexto laboral, mediante la evaluación del rendimiento, liderazgo y de aspectos psicométricos y cognitivos acerca de la capacidad de los individuos. (García, Rubio y Lillo, 2003).

1.2. CONCEPTO Y OBJETO DE ESTUDIO.

Para describir la génesis del Comportamiento Organizacional se deben tener en cuenta las diversas definiciones que han surgido, así como las aportaciones de las distintas disciplinas académicas y los campos subordinados a ella; revisaremos algunas de las recopiladas por Furnham en su publicación del año 2006.

Cherrington (1989) refiere que el Comportamiento Organizacional fue desarrollado con las contribuciones de la Psicología, la Sociología y la Antropología, aportando cada una de ellas ideas relevantes para los acontecimientos Organizacionales que se combinaron en una materia por separado conocida como *Comportamiento Organizacional*. Además se deben considerar otras tres disciplinas que ejercieron una influencia, aunque menor, en el desarrollo del Comportamiento Organizacional como lo son la Economía, las Ciencias Políticas y la Historia.

Baron y Greenberg (1990) afirman que el Comportamiento Organizacional busca conocer los aspectos del comportamiento mediante el estudio sistemático de los procesos individuales, grupales y organizacionales con el objetivo fundamental de aumentar la efectividad y el bienestar del individuo.

Por su parte, Saal y Knight (1988) dividen en dos partes la definición, por un lado tiene que ver con la Psicología industrial y por el otro con la Psicología Organizacional; la primera enfocada al estudio del comportamiento, los pensamientos y los sentimientos del hombre y la mujer conforme se adaptan a las demás personas, los objetos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral; y la segunda, al uso de esa información para aumentar al máximo el bienestar económico y psicológico de todos los empleados (hombres y mujeres, blancos y negros, trabajadores, gerentes, etc.).

Como se puede ver, esta definición destaca la dicotomía entre la Psicología Industrial y la Organizacional, que busca nuevos conocimientos y la práctica de esta disciplina, en beneficio de la Organización y de todos sus integrantes.

Jewell (1985) afirma que el Comportamiento Organizacional es una especialidad de la Administración. Para este autor, a los psicólogos industriales y organizacionales les interesa el comportamiento humano en lo general y el comportamiento del individuo en las Organizaciones en particular; mientras que a los especialistas en Comportamiento Organizacional les interesan las Organizaciones en general y el elemento humano de las Organizaciones en particular, por lo que muchas veces es difícil sustentar las diferencias básicas entre la Psicología industrial y la Organizacional; y el Comportamiento Organizacional como áreas académicas de estudio en ambientes organizacionales aplicados.

La American Psychological Association APA (1973) reconoció formalmente la interrelación entre estos dos enfoques y los mismos problemas básicos desde 1973. Entonces, la antigua designación de *Psicología Industrial* fue sustituida con el término que ahora es de uso común: *Psicología Industrial y Organizacional*.

Después de revisar estos conceptos queda la sensación de que al parecer no existe una definición universal para el Comportamiento Organizacional. Ante esto, Furnham (2006) trata de formular un concepto al referirse a la Psicología Organizacional como el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las Organizaciones; así como la manera en que son recompensadas y motivadas; la forma en que las Organizaciones son estructuradas, formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de la manera en que surgen y se comportan los líderes.

También analiza la manera en la cual las Organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamiento de todos los empleados observando el comportamiento real, imaginado o implícito de los demás en su Organización. La Psicología Organizacional es, entonces, el estudio del individuo en la Organización, pero también se encarga de estudiar a grupos pequeños y

grandes y la influencia de la Organización como un todo en el individuo, definición que resulta de suma importancia para sustentar los factores que serán puntos de análisis trascendentes en el manejo de esta propuesta.

Siguiendo con los aspectos históricos, Furnham (2006) refiere que la Psicología Organizacional es una ciencia relativamente joven y que, al igual que la ciencia cognoscitiva, se trata de una disciplina híbrida que se complace derribando fronteras disciplinarias. Afirma que otra manera de entender el Comportamiento Organizacional puede ser a través de las disciplinas que lo fundamentaron, como la Economía, la Psicología, la Sociología, la Psicología Social, la Antropología y las Ciencias Políticas, sin perder de vista que son muchas otras más las disciplinas académicas que siguen contribuyendo al desarrollo del Comportamiento Organizacional.

También considera que el campo del Comportamiento Organizacional consiste en hacer una lista de diversos elementos y subcampos separados. Muchinsky (citado en Furnham, 2006) hace una clasificación de éstos en 6 subespecialidades:

1. La Psicología del Personal que se centra en las diferencias individuales, la selección y la colocación de empleados, así como la evaluación de su nivel de desempeño y la capacitación de los empleados recién contratados y veteranos con la finalidad de mejorar los aspectos de su comportamiento relacionado con el trabajo.
2. El Comportamiento Organizacional que estudia la influencia del grupo y otras influencias sociales en los comportamientos relacionados con el puesto de trabajo, en los sentimientos personales hacia la motivación, el compromiso y la comunicación presentes en la Organización.
3. El Desarrollo Organizacional que se refiere a los cambios planeados en la Organización que pueden contemplar a los trabajadores, los procedimientos de trabajo, el diseño de puestos, la tecnología y la estructura.

4. Las relaciones industriales, enfocadas a la interacción de empleados y patrones y, en ocasiones, los sindicatos.
5. La orientación vocacional y profesional que analiza la trayectoria profesional gratificante y satisfactoria en el contexto de las distintas pautas de interés y habilidades del individuo.
6. La Ingeniería Psicológica, enfocada al diseño de herramientas, equipo y ambientes de trabajo con el objeto de aumentar al máximo la eficiencia del hombre y la mujer cuando operan sistemas humanos y mecánicos.

Al tener una idea de las diferentes especialidades que forman parte del Comportamiento Organizacional, es más fácil entender los temas de estudio de los psicólogos organizacionales.

Furnham (2006) considera 3 razones principales por las que se utilizan tantos términos afines, partiendo del ámbito histórico con eventos que han influido en los cambios en el objetivo de las investigaciones y el valor que se les ha dado a las diferentes palabras. En primer lugar, afirma, la Psicología Industrial es un término que se utiliza poco actualmente, siendo muy popular en el siglo XX, lo que deja ver que es probable que los psicólogos se interesen ahora más por la industria de servicios, que por la de fabricación, sugiriendo que los especialistas de hoy se enfocan al mundo del ciberespacio y la ergonomía cognitiva, más que en las industrias de fabricación y plantas productivas.

En segundo lugar, menciona este autor, el Etnocentrismo, es decir, diferentes países tendían a elegir sus propios temas. Por ejemplo, los británicos utilizan el término de Psicología Ocupacional, los europeos el de Psicología del Trabajo y los estadounidenses el de Psicología Industrial y Organizacional.

Finalmente, su tercera razón es el narcisismo ya que, el uso de términos nuevos en las investigaciones, abre la posibilidad de adquirir notoriedad y de cierta forma lograr que el término trascienda en el tiempo.

El Comportamiento Organizacional se presenta dentro de los límites físicos y psicológicos de las Organizaciones; sin embargo no todo el comportamiento puede ocurrir en la Organización, aunque sí tener una influencia en su moldeamiento.

Es posible afirmar que existe una relación entre el comportamiento del individuo fuera de las Organizaciones y la Organización en la que trabaja; si esta afirmación es real, las variables ambientales y culturales influyen en el comportamiento y es necesario comprenderlas.

Schein (1994) observó algunas facetas organizacionales que determinan el modo de resolver los problemas: un lenguaje común y categorías conceptuales; consenso acerca de los límites de grupo y criterios para la intimidad y la amistad así como para la asignación de recompensas y sanciones, que difieren de una Organización a otra.

En el supuesto de que el comportamiento no organizacional sea menos restringido e impuesto por las preferencias y necesidades del individuo, sería importante, de acuerdo a este autor, adentrarse en él, sobre todo al momento de la selección de los candidatos a un puesto, ya que esta indagación puede reflejar la verdadera naturaleza del individuo el cual, no sólo eligió su interés por pertenecer a esta Organización afín a su persona, sino que también influirá en ella para hacerla más habitable y cómoda. Según esta idea, las personas escogen pero podrán cambiar su ambiente laboral para adecuarlo a sus necesidades y aspiraciones.

Es importante saber, que las Organizaciones pueden influir en el individuo en relación a las recompensas y sanciones institucionales, de manera que se logra tener una pauta de comportamiento, ya sea por lealtad a los valores, papeles y normas de comportamiento o porque se exige un estricto apego a ellas, ubicando a los individuos en un repertorio de comportamiento homogéneo de cultura corporativa, o mediante recompensas a la individualidad y excentricidad, como en

el caso de las universidades que son capaces de conformar sólidamente el comportamiento de los individuos que forman parte de ella.

Si coincidimos con las ideas expresadas por este autor, sería necesario saber lo que las personas hicieron antes de ir al trabajo y lo que hacen cuando no están trabajando ya que tendría una afectación directa sobre las horas dedicadas al trabajo. Este tipo de información aporta una perspectiva que requiere un análisis a fondo ya que, además de conocer algunas frustraciones como desempleado, se pueden conocer además los beneficios orientados hacia el mundo laboral.

Recapitulando, es necesario que el Comportamiento en las Organizaciones tenga en cuenta estos aspectos en el marco de su objeto de estudio ya que es probable, como se menciona anteriormente, que estos comportamientos no organizacionales influyan directamente en el comportamiento que se tiene en la Organización y habrá que dar mayor amplitud a las pronunciaciones que hace la Ciencia del Comportamiento.

Si se hace referencia aún mayor al tema de las actitudes, los aspectos que se consideran en estas teorías son de suma importancia, ya que van mostrando las tendencias que siguen las personas, al llevar su experiencia diaria a las áreas de trabajo. Más adelante relacionaremos el Comportamiento Organizacional y la influencia y relación que guarda con las actitudes, en lo particular (individuo), como en lo general (Organización).

1.3. COMPORTAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN.

Furnham (2006) menciona que, entre los años de 1970 y 1980, la Psicología de la Personalidad se vio afectada por el debate entre el individuo y la situación, teniendo como consecuencia el surgimiento de 3 campos de estudio, en los que se agruparon diferentes autores:

- 1- Teóricos de los rasgos. Quienes argumentaban que el comportamiento de una persona era constante en todas las situaciones y que en una misma situación se observaban diferencias predecibles en el comportamiento social. Partiendo de esta postura sería posible explicar el Comportamiento Organizacional considerando rasgos como la inteligencia, la competencia y habilidad.

- 2- Teóricos del enfoque situacional. Éstos creían que el comportamiento era variable de una situación a otra y que, en situaciones sujetas a reglas formales orientadas al logro de objetivos, había pocas diferencias entre los individuos. El comportamiento organizacional es considerado como una función de la cultura, clima organizacional y las situaciones sociales cotidianas que la prescriben y proscriben, observando a cada Organización como única, resultado de las diferentes fuentes sociológicas que determinan sus pautas de comportamiento.

- 3- Teóricos de la interacción. Argumentan que el comportamiento social era resultado de un proceso continuo de interacción multidireccional de la persona con la situación, es decir, que desde el punto de vista de la Teoría de la Personalidad y la Psicología Social, el Comportamiento Organizacional es una función de la interacción de los rasgos y la cultura de la Organización, por lo que, la combinación de individuos particulares en circunstancias específicas anticipa todo comportamiento, incluido el de las Organizaciones.

Muchos escritores se han referido al éxito o al fracaso de las Organizaciones como consecuencia de la personalidad y habilidad de sus líderes y seguidores.

Para Furnham (2006) las Organizaciones con una fuerte cultura de normas y reglas impuestas moldean el comportamiento individual con más fuerza que la personalidad de los empleados de la Organización, aunque también se señala

que, si se seleccionan o evalúan los rasgos o las variables de la personalidad que sean relevantes de manera cuidadosa, pueden llegar a ser poderosos indicadores del Comportamiento Organizacional, individual y grupal.

Newton y Keenan (citados en Furhnam, 2006) investigaban si el involucramiento en el trabajo era una atributo de la persona o el ambiente y concluyeron que casi siempre estaba relacionado con este último; sin embargo, ha surgido el interés por investigar las características de los factores que determinan la personalidad del Comportamiento Organizacional.

Por su parte, Davis-Blake y Pfeffer (*op. cit.*) sostienen que las Organizaciones son contextos fuertes que tienen efecto en las creencias y comportamiento de las personas, por lo que abren la posibilidad de que las características (rasgos de personalidad, habilidades, necesidades, etc.) tengan sólo un efecto limitado en las reacciones individuales en las Organizaciones.

Estos autores sostenían que las evidencias sugieren que las personas se ven afectadas por la estructura y la información Organizacional y que las Organizaciones moldean, disciplinan y socializan a los individuos para que trabajen en determinada forma y estilo.

La importancia de este debate existe a partir de la idea de que, las características (habilidades o capacidades) o los rasgos de la personalidad que predicen el comportamiento en la Organización, limitarían la Teoría del Comportamiento y la investigación a la Teoría de la Personalidad y la Psicometría, lo que las demás disciplinas que participan en este objeto de estudio no aceptan.

En segundo lugar, les parece que el estudio del Comportamiento no dio el auge a considerar estas características y su influencia, por lo que convierte a esta postura en un estudio vigente.

Finalmente, si se reconoce que los factores de personalidad determinan las características del Comportamiento, el cambio organizacional se tornaría complicado ya que sería más difícil, aunque no imposible, dirigir la generación de un cambio en las personas más que en las Organizaciones.

En conclusión, sería posible descubrir rasgos particulares de la personalidad que predijeran de manera consistente el compromiso laboral, la motivación y la satisfacción, por lo que se considera objeto del estudio del Comportamiento Organizacional. Se puede esperar que las personas sean diferentes en capacidades, temperamento y rapidez con la que adquieren habilidades, por lo que es importante tenerlo en cuenta al momento de hacer una selección de personal.

Con el paso del tiempo, la investigación en el ámbito de las actitudes ha ido en aumento y ahora cuenta con más y mejores elementos para evaluar las relaciones entre la Personalidad y el Comportamiento Organizacional. Esta relación ha cobrado nuevo auge; recientes investigaciones han mostrado que la validez relacionada con el criterio de algunos modelos de la Personalidad son factores útiles para predecir importantes criterios específicos vinculados con el trabajo. En el siguiente apartado se revisarán algunos modelos que se consideran importantes.

1.4 FACTORES DE PERSONALIDAD.

Como se ha dicho, el individuo es la parte central de una Organización; de ahí la importancia de la observación y el estudio de la expresión externa de su personalidad que llamamos comportamiento.

A este respecto, Corell (citado en Furnham, 2006) distinguía siete características de corte antropológico en la Psicología del Comportamiento, como rasgos característicos de la imagen del hombre:

- El hombre como proceso de comportamiento, condicionado por estímulos ambientales, factores de su propia personalidad y las influencias que se derivan de las relaciones interhumanas con los demás miembros de los grupos a los que pertenece.
- El hombre como sistema abierto, necesitado de cambio y nunca suficiente en sí mismo.
- El hombre como totalidad organizada, que, a pesar de la variación de las situaciones, garantiza la unidad de comportamiento.
- El yo como principio ordenador de lo psíquico, a través de sus formas de comportamiento, que considerado como autovaloración facilita a la persona y a su mundo estructurarse y ordenarse ante el cambio de las cosas.
- El desarrollo progresivo, como resultado y objetivo del comportamiento, equivalente al crecimiento individual y social, aprendizaje continuo que amplía la trascendencia subjetiva.
- La variabilidad individual que origina la dinámica de los grupos, permite enjuiciar individualmente a las personas y, conjugado con la educación social, permite ser al individuo un miembro valioso y productivo de la sociedad y alcanzar su desarrollo ideal.
- La determinación múltiple del comportamiento en las variadas posibilidades que se le presenten según los múltiples estímulos que le influyen y sus experiencias anteriores.

Estas características son integradas en las Organizaciones como características propias y, a su vez, éstas dependen para su funcionamiento, de las dinámicas que

se establezcan desde y entre los comportamiento de los individuos de esta Organización (Alonso y cols., 2004).

Regresando a los estudios que se han realizado para tratar de establecer la relación del Comportamiento Organizacional con la personalidad de los individuos que la conforman, Furnham (2006) estableció un modelo de investigación que puede ayudar a explicar algunas de las variables de esta relación en el contexto del trabajo.

Este modelo muestra el interés principal de los profesionales de personal y recursos humanos por la personalidad y el comportamiento relacionado con el trabajo. Se marca una línea entre las características de la personalidad y las variables ocupacionales, pero ésta resulta discontinua, ya que pone énfasis en el sentido de que la relación es modificada por toda una amplia gama de variables importantes.

Otra característica es la relación bidireccional entre sus dos variables. Los factores de la personalidad determinan, en parte, los comportamientos relacionados con el trabajo, (modelo predisposicional), mientras que las variables organizacionales y ocupacionales moldean y recompensan selectivamente el funcionamiento de la personalidad (modelo de socialización), por lo que se establece que la relación entre la personalidad y el comportamiento vinculado con el resultado del trabajo es indirecta y multicausal (Furnham, 2006).

El segundo punto de este modelo está fundamentado en la Teoría de la Personalidad; casi todas las teorías describen algún fenómeno, mecanismo o proceso relacionado con los rasgos de personalidad.

Existen diferentes teorías con perspectivas diversas acerca de los rasgos. La teoría de Eynseck (1967) acerca de la extroversión, parte del concepto de la estimulación que anticipa la elección, la evitación, el desempeño en situaciones

específicas, como afirma al decir que las personas extrovertidas prefieren y trabajan mejor con música de fondo que los individuos que son introvertidos.

Mientras tanto Rotter (1996) menciona el locus de control, basado en las expectativas de una persona de controlar los resultados de su propio trabajo. Se hace evidente entonces, que el número, tipo y precisión de las hipótesis derivadas de la Teoría de la Personalidad, en su relación con las variables ocupacionales, dependen de la comprensión de los mecanismos y procesos de la personalidad que están implicados.

El tercer punto es organizacional o estructural (procedimientos), poniendo de manifiesto aspectos que intervienen en el individuo y la Organización en la que trabajan. Como ya se mencionó en el capítulo anterior, las Organizaciones tienen una estructura formal y una informal que se pueden representar en un organigrama, el cual muestra las líneas de mando, tamaño de la estructura, si es de múltiples niveles (alta) o de pocos (plana), canales de comunicación y organización de los mismos, tanto en niveles superiores como inferiores. Así mismo, las Organizaciones desarrollan normas de trabajo y procedimientos específicos, que prevalecen durante mucho tiempo.

Estos procedimientos formales e informales pueden tener un efecto en el comportamiento del individuo relacionado al trabajo y modificar los efectos naturales de su personalidad, derivando en el concepto de adecuación de la persona a su puesto de trabajo que tiene influencia en la Psicología Vocacional y Ocupacional. Los factores organizacionales influyen facilitando o limitando el comportamiento de una persona en el trabajo.

Es necesario acotar la definición de los factores básicos del modelo y la forma en que se relacionan, por lo que se mencionan los cinco factores básicos y su relación con el comportamiento ocupacional de acuerdo al modelo de Furnham (2006) de Personalidad en el Trabajo:

- Capacidad. Es el grado en que una persona realiza de manera eficiente diferentes procesos coordinados para lograr una meta específica. Abarca desde tareas simples de destreza hasta la toma de decisiones; también se les conoce como competencias.
- Factores demográficos. Hace referencia a factores como el sexo, la edad, la clase y la educación. Éstos se relacionan con antecedentes biográficos de una persona en particular y se distinguen de los psicológicos enfocados a las creencias y los valores que posee el individuo.
- Inteligencia. Es la capacidad del individuo para la abstracción y el pensamiento crítico. Es un factor importante y casi se puede afirmar que influyente en el comportamiento organizacional.
- Motivación. Se trata de otro concepto abstracto multidimensional caracterizado por emitir una respuesta ante determinados estímulos más que ante otros, acompañado de emoción e impulso para provocar ciertas acciones en lugar de otras. Implica la fuerza de determinadas motivaciones, como la necesidad de logro, la cual se relaciona como fuerza motivante para alcanzar el éxito de un trabajo.
- Personalidad. Referida a los rasgos o características fundamentales de la persona que perduran por largo tiempo y explican las pautas uniformes de respuesta ante situaciones cotidianas; se dice que explican el qué, el porqué y el cómo del comportamiento humano.

Este modelo es importante porque separa las cinco características que hemos mencionado, existen relaciones bidireccionales entre éstos que indican el ejercicio de una influencia recíproca, el concepto de Personalidad está colocado en la parte central del modelo que representa su precedencia en términos explicativos sobre los demás conceptos y, finalmente, se aprecia que cada uno de estos factores ejerce una influencia recíproca en el comportamiento ocupacional, en sí mismo y en combinación.

De acuerdo a este autor, se establecen diversas relaciones en la Organización, pero pocas se centran en los aspectos ocupacionales correlativos de las capacidades.

Entre algunos de los enfoques relacionados con la personalidad y las diferencias individuales en el trabajo se pueden mencionar los siguientes:

- La Teoría Clásica de la Personalidad enfocada en un rasgo particular como es la extroversión o el maquiavelismo y establece medidas evaluadas empíricamente con comportamientos relacionados con el trabajo en diferentes dimensiones, como los rasgos únicos o múltiples, rasgos cognitivos o biológicos, rasgos denominados normales y anormales, y desde ideas freudianas como lo distinguen los rasgos dinámicos o estilísticos.
- Psicología Ocupacional Clásica y del Comportamiento Organizacional. Parte de algunas variables relacionadas con el trabajo en el nivel individual (ausentismo, productividad), grupal (resultados en equipo), u organizacional (utilidades) y analiza su correlación con la personalidad, midiéndola por medio de un auto informe o comportamiento, evaluaciones individuales o agregadas, considerando variables dentro y fuera de las Organizaciones.
- Desarrollo de una evaluación de diferencias individuales específica del trabajo. Este enfoque consiste en el desarrollo de este instrumento con el objetivo de poder predecir un comportamiento específico relacionado con el trabajo, considerando elementos como ausentismo, satisfacción, productividad, rasgos únicos o múltiples, técnicas como el auto informe y observación del comportamiento, actitudes y atribuciones.
- Concepto de la “adecuación e “inadecuación” en el trabajo. De acuerdo a Holland (citado en Furnham, 2006) se parte de identificar si el análisis se basa más en la persona que en los puestos; si la adecuación se da subjetiva u objetivamente; la atracción de las personas, donde menciona conceptos como la atracción de los opuestos y el concepto de

complementariedad, que se da entre la atracción que existe entre personas iguales y la de los opuestos. A pesar de estos problemas, este enfoque representa una de las áreas más prometedoras debido a su capacidad de predicción.

- Estudios longitudinales de las personas en el trabajo. Llevado a cabo mediante el análisis de la forma en que diversas variables: personalidad, psicografía, demografía, cambian a lo largo del tiempo, se relacionan, unas con otras en diferentes periodos y pronostican el comportamiento. Sin embargo la mayoría reconoce que los estudios son difíciles, costosos y problemáticos. Entre los estudios realizados más destacados se pueden mencionar los de periodos cortos, medianos y largos; los realizados dentro o entre Organizaciones: el retrospectivo y prospectivo.
- Investigación biográfica o información recopilada. Se realiza mediante el análisis a detalle la vida una persona en los posibles factores que pronostiquen el éxito laboral y se pueden realizar a individuos y grupos acerca de criterios monetarios o de éxito, desde impresionistas y expertos; se puede mencionar que el enfoque biográfico es atractivo e interesante, pero no se sabe en qué medida informa sobre los factores de la personalidad que determinan el éxito en el trabajo (Furnham, 2006).

La incursión de los psicólogos en el tema de la personalidad los ha llevado a utilizar instrumentos que les permitan hacer una evaluación de las características de ésta en el individuo, para lo cual, el desarrollo y aplicación de pruebas psicológicas como herramienta de recopilación de información representa un gran logro, ya que han facilitado procesos como la comparación entre individuos, aún con el paso del tiempo, permitiendo fácil acceso al perfil del sujeto, descrito de manera más objetiva; y contribuye a eliminar en el análisis cualquier posible favoritismo al momento de ser evaluado.

No obstante, el uso de las pruebas tiene sus bemoles al considerar que pueden ser engañosas en su interpretación ya que, al ser aplicadas, pueden dejar pasar aspectos como la capacidad que tiene el individuo para expresarse de sí mismo, lo que puede arrojar información incompleta o indagar en aspectos declarados por la persona bajo efectos de ansiedad, aburrimiento, cansancio y otros factores que intervienen en el resultado de la misma y plasmar información que no refleje su realidad.

Entre una diversidad de pruebas que existen, las de Eysenck, Cattell y Costa y McCrae son las que han tenido mejores resultados; en ellas se reconoce la importancia de rasgos como extroversión, neurosis y rectitud en el pronóstico del comportamiento en el trabajo.

A pesar del uso de esta herramienta tan poderosa, no hay que perder de vista la tradición histórica que existe en el análisis biográfico de un individuo, aun más que en su personalidad, ya que se afirma que las experiencias del pasado son importantes fenómenos de aprendizaje y formación y como el pasado se considera el mejor elemento de predicción del futuro, tratar de identificar las experiencias biográficas específicas de una persona, que se tengan como indicadores de éxito o fracaso, ha hecho que estas teorías sean partícipes de críticas fuertes con tintes discriminatorios, aunque por otro lado con opiniones favorables.

En conclusión, es importante tener en cuenta los factores de personalidad, ya que de acuerdo a los estudios que han realizado los psicólogos de diferentes décadas, existe una relación entre éstos y el actuar de los individuos en la Organización; con los avances logrados en el estudio de estos aspectos, se ha podido llegar a definir, hoy en día, incluso los llamados perfiles que son extraídos de un estudio de rasgos que debe poseer un individuo para ocupar un puesto en el que, de acuerdo a sus atributos, podrá lograr un buen desempeño en sus tareas.

Si bien hasta el momento se han revisado elementos de la personalidad que nos dan un panorama de los tipos de personas que integran o forman parte de una Organización, corresponde ahora poder describir algunos de los factores que se consideran importantes por el impacto que tienen en el actuar diario en la Organización y generan ese intercambio Organización – individuo, provocando una experiencia que puede tener resultados positivos o negativos definidos por esta interacción.

CAPÍTULO 2.

LAS ACTITUDES.

Capítulo 2

Las actitudes

2.1 ANTECEDENTES.

El término actitud fue acuñado por primera vez por William I. Thomas y Florian Zaniecki hacia 1918 según Ibañez (citado en Quiroz, 2004). Los autores de esa época se referían al concepto como un sustrato psicológico de una acción social, un proceso de la conciencia individual que determina la actividad posible o verdadera del individuo en el mundo social.

Este concepto provocó tal interés que se convirtió en objeto de estudio de la Psicología Social, consolidando su importancia a través del tiempo. Los primeros estudios relacionados con sus alcances epistemológicos, su medición y su posible modificación florecieron principalmente en Estados Unidos de América con estudios en esta materia, entre los que se pueden mencionar los realizados por los autores: Thurstone y Chave en 1929 y Allport en 1935 (Quiroz, 2004).

Un factor que representó un incentivo para impulsar el desarrollo de nuevas técnicas en este ámbito, de acuerdo a Quiroz (2004), fue la búsqueda de alternativas que dieran solución a problemas derivados de la situación histórica del momento.

Se tiene en cuenta que una actitud considera elementos cognitivos, afectivos y conductuales y se espera lograr, a través de su estudio, una explicación y comprensión de las creencias, pensamientos y sentimientos que se tienen hacia los o el objeto de actitud, de manera que se puedan hacer intervenciones que resulten prácticas, partiendo de hacer que las personas puedan modificar convicciones que tienen acerca de un objeto, o intentando disuadir a las que pudieran tener propósitos negativos.

Brown (citado en Quiroz, 2004) señala que una actitud tiene un foco al cual se dirige: una persona, una comunidad, una nación o un producto y cuando este foco

es conocido por muchos individuos, la actitud relacionada puede utilizarse para caracterizar a las diversas personas de acuerdo a la edad, el nivel escolar, la ocupación, el género, etc.

De acuerdo a este autor, las actitudes son subjetivas y no se presentan ante los sentidos; se consideran construcciones fundadas en los datos que éstas proporcionan, por ejemplo, por inferencia de la conducta que las personas presentan; el observador registrará todo lo que se diga de estas actitudes con la finalidad de identificar todos los componentes cognoscitivos y afectivos que están implicados en este objeto de actitud, así como las acciones que emprende dicho estrato en relación con el mismo objeto, haciendo una adecuada inferencia actitudinal.

Según Brown (op. cit.), de esta manera el conjunto total de acciones y de expresiones que tengan como foco el objeto X no serán fortuitas, primero porque las acciones y las expresiones convariarían según las diversas personas; es así que si un individuo hace observaciones antagónicas de algún objeto varias veces puede emprender acciones hostiles en contra del mismo. En segundo lugar, la manera en que organizan los individuos sus actitudes en relación a muchos objetos de actitud que existen a su alrededor, se relaciona con la técnica del embudo, la cual determinará cuál de todas éstas es la central y cuáles las periféricas, lo que nos permitirá saber qué actitud general tiene un gran efecto sobre la manera de pensar, sentir y actuar en nuestra vida cotidiana.

A lo largo del tiempo se han realizado estudios en los que se pretende conocer más acerca de las componentes de las actitudes, con la finalidad de conocer cómo es que se forman y sobre la manera en la que pueden ser modificadas y poder así predecir comportamientos.

El estudio de las actitudes, de acuerdo a Pratkanis, Breckler y Greenwald (1989), ha tenido varios enfoques, de los cuales rescatan 4 principalmente:

El primero guió a los autores a considerar que las actitudes están presentes en todas las personas y se pueden medir, por lo que algunos autores, como Osgood, diseñaron métodos para tratar de capturar las reacciones que las personas tienen ante la presencia de objetos diversos.

Por otro lado, apareció la teoría de que las actitudes permiten predecir la conducta orientando autores de esa época sus estudios a demostrar esta relación, como LaPiere, Festinger, Fishbein y Ajzen, (citados por Quiroz, 2004) que intervienen con sus teorías.

El tercer enfoque parte de considerar que las actitudes son una fuerza selectiva que influye en la percepción y la memoria, como lo plantea la teoría formulada por Festinger desde la perspectiva de Quiroz (2004) que revisaremos en su momento.

White y Katz, por último, tratan de explicar que las actitudes sirven a diferentes funciones psicológicas de la persona. (Pratkanis, Breckler y Greenwald,1989).

2.2 CONCEPTO Y ELEMENTOS DE LA ACTITUD.

Entre algunas de las definiciones citadas por Quiroz (2004) que se han formulado alrededor del concepto de actitud, tenemos la propuesta por Thurstone (1928) para quien la actitud se relaciona con la intensidad de afecto a favor o en contra de un objeto psicológico.

Para Allport (1935), la actitud es un estado mental y neurológico de atención, el cual es organizado mediante la experiencia, con la capacidad de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta de un individuo hacia los objetos y situaciones con las que está relacionado.

Por su parte, Murphy y Newcomb (1935) coinciden en parte con Thurstone (1928) ya que consideran que es una respuesta afectiva relativamente estable, en relación con un objeto.

En 1962, Krech y Crutchfield las definen como un sistema duradero de evaluaciones positivas y negativas, sentimientos emocionales y tendencias a favor o en contra, relacionadas a un objeto social.

Para Freedman, Carismith y Sears (1970) son una colección de cogniciones, opiniones y hechos (conocimientos), que incluyen evaluaciones (sentimientos) positivas y negativas relacionadas a un tema u objeto central.

Aroldo Rodríguez en 1977 las considera una organización duradera de creencias y cogniciones generales, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto social definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto y está compuesta de tres elementos: el cognitivo, el afectivo y el conductual.

En 1994, Morales, Reboloso y Moya entienden a la actitud como una asociación establecida entre un objeto determinado y una evaluación que se hace del mismo, la cual lleva al individuo a la elaboración de una evaluación, produciendo un afecto, una emoción, un recuerdo o una creencia.

Finalmente, Worchel (2002) la define como un juicio evaluativo de un objeto, de modo que la actitud representa una propensión favorable o negativa del individuo hacia el objeto.

Estas definiciones de acuerdo a Quiroz (2004) ofrecen una expresión acertada de lo que para estos días puede englobar el concepto de actitud; extraído del consenso de diferentes autores se logra establecer que una actitud posee, al menos, 3 elementos que le conforman: un elemento afectivo, uno cognoscitivo y un conductual e intervienen actores como el sujeto, la relación establecida que contiene una percepción y en la cual se deposita un valor, y el objeto de actitud.

El componente cognitivo, de acuerdo a Morales et al. (citado en Quiroz, 2004) está integrado de las percepciones, creencias, estereotipos, informaciones e ideas que posee la persona acerca del objeto de actitud.

En esta descripción, el componente afectivo se refiere a los sentimientos que el objeto suscita en la persona o en el grupo, mientras que el componente conductual está compuesto por las tendencias, las disposiciones, las intenciones y las acciones que se dirigen hacia el propio objeto.

Breckler (*citado en Quiroz, 2004*) realiza un estudio a este respecto, utilizando técnicas de medición como las de Thurstone, el diferencial semántico de Osgood y el análisis factorial, concluyendo que todas las medidas de los diferentes componentes se correlacionaban entre sí, los cognitivos entre sí, los afectivos entre sí y los conductuales entre sí.

Sin embargo se sugiere que, a la hora de formular escalas para realizar una medición adecuada de estos componentes, debe de considerarse que se cubran todas las dimensiones implicadas.

En 1955, Festinger publicó una obra referida a los aspectos que definen la disonancia cognitiva estudiando, mediante esta perspectiva, las actitudes como estructuras de tipo cognitivo.

La vigencia de este enfoque ha logrado permanecer ya que ha beneficiado la introducción de conceptos a la Psicología Social como el de representaciones sociales, con autores como Moscovici (1985) quien pensaba en este concepto de representación social, reconociendo, en primera instancia, la existencia de la llamada mentalidad social, en cuya primera fase de evolución se encuentran las actitudes sociales.

Retomando el aspecto de la perspectiva cognoscitivo-afectiva, Solomon (*citado en Quiroz, 2004*) afirma la existencia de sistemas llamados de creencia-acción, socialmente aceptados, que pueden ser denominados opiniones por un lado, pero que por otro se ubican como preocupaciones del individuo arraigadas profundamente, cognoscitiva y emocionalmente trascendentales que, de acuerdo a este autor, constituyen los centros de referencia de la mayoría de sus acciones complejas y extendidas, que llamó sentimientos o pasiones.

Mencionó que las actitudes unen procesos denominados centrales del individuo con procesos iguales de la sociedad, y que están dirigidos siempre a objetos, grupos, a fenómenos o a personas, de manera que la relación actitudinal que se mantiene con estos objetos de actitud depende de la información o de las creencias que se pueden tener acerca de sus propiedades, es decir, una actitud no puede existir sin el objeto apropiado en un medio natural o social.

Por este motivo no puede hablarse de actitudes acerca de un objeto, si no se sabe lo que esas categorías significan para el individuo, y mucho menos manifestar un cambio de actitud sin haber considerado un cambio en las creencias o en el conocimiento que los individuos tienen del objeto. Por esta causa, se puede mencionar que el fundamento cognoscitivo es necesario en cualquier teoría relacionada con las actitudes (Quiroz, 2004).

Partiendo del principio que señala este autor, las actitudes dependen del objeto de actitud; se puede entender que el contenido de las mismas emana de dicho objeto; no obstante, las relaciones sociales que existen, que generalmente se encuentran desiguales y jerarquizadas, darán la pauta sobre cuáles serán accesibles al individuo y cuáles recibirán mayor énfasis en su difusión.

Del mismo modo, las diferencias culturales y económicas, además de las de conocimiento e información, ocasionan diferentes niveles de percepción, de valoración y de juicio sobre los objetos; dicho en palabras de Asch (*citado en Quiroz, 2004*) no basta que el hecho sea igual para que la concordancia exista, dado que por lo menos debe ser además percibido en el mismo contexto, con el mismo nivel de conocimiento e información.

La principal dificultad que enfrentó esta teoría de acuerdo a Insko (1967) fue comprobar que hubiera la posibilidad de una interacción entre la prueba inicial y el manejo experimental, provocando diferencias entre el grupo experimental y el grupo de control.

2.3 TEORIAS PRINCIPALES.

Citando algunas teorías en relación al origen y proceso de formación de actitudes y valores, los cuales serán integrados a la vida de la persona y definirán sus acciones ante situaciones u objetos, podemos formular el siguiente cuadro:

Autor	Teoría	Aspectos relevantes de la teoría
Eysenk	Teoría Fisiológica	<ol style="list-style-type: none">1. Tiene la finalidad de explicar las diferencias individuales y el grado en que se llegan a aceptar los procesos de socialización, partiendo desde la dimensión de la introversión y extroversión.2. La transmisión de los valores sociales está determinada por mecanismos de condicionamiento, asimilados en sujetos llamados introvertidos que parecen ser más sensibles a esta condición, y los extrovertidos quienes no internalizan fácilmente los valores y las actitudes de la sociedad, por lo que pudieran estos últimos no ser socializados con los valores y las actitudes de la sociedad.
Adorno, Frenkel – Brunswick, Levinson y Sanford	Personalidad Autoritaria.	<ol style="list-style-type: none">1. Presenta las correlaciones y las covariables susceptibles de ser encontradas dentro de las actitudes de la persona, estudiadas mediante entrevistas y pruebas proyectivas que resultaron en la determinación de la concepción del mundo de la persona denominada autoritaria, así como sus actitudes hacia su infancia y ambiente familiar.
Rokeach	Sistema Abierto o Cerrado	<ol style="list-style-type: none">1. Afirma que cualquier personalidad se puede identificar como una organización de creencias o expectativas con una estructura definible y medible.

Autor	Teoría	Aspectos relevantes de la teoría
Rokeach (continua)	Sistema Abierto o Cerrado.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="716 260 1390 485">2. Un sistema abierto o cerrado se encuentra definido por el grado en que un individuo es capaz de recibir, evaluar y actuar, con base en la información que recibe, sin dejarse influir por factores que no son relevantes, originados dentro o fuera de sí mismo. <li data-bbox="716 520 1390 821">3. La dimensión abierta o cerrada, que es de interés para el sistema de convicciones de cualquier individuo, determinará en gran medida la manera en que adopte y suscriba los valores y actitudes que vaya a incorporar, así también dará indicios de qué tanta resistencia puede presentar el individuo a aceptar o modificar éstos.
Reich y Adcock	Socialización	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="716 863 1390 1262">1. Proceso mediante el cual los individuos adquieren, mediante las relaciones interpersonales y las contingencias de los roles sociales diversos, los valores y las actitudes de la sociedad, proceso que no concluye en la infancia, sino prosigue en la edad adulta, como cuando un individuo se integra a un nuevo grupo; sin embargo así el adulto como el niño deberán aprender cuáles son las actitudes y los valores apropiados en su medio ambiente.
Asch		<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="716 1304 1390 1745">1. Las actitudes son de tipo social y sus acciones y creencias que las guían constituyen un respaldo de su grupo social y pueden establecer un lazo de unidad o un conflicto en él. Además, menciona que las actitudes no sólo se encuentran ligadas por causa a las condiciones de grupo, sino que también forman parte del campo compartido, así que investigar las actitudes nos lleva al centro de las relaciones sociales de la persona y al núcleo de la dinámica de los procesos de grupo.

Como se puede observar, la importancia de reconocer este carácter social está en que nuestras actitudes se encuentran formadas socialmente y de la misma manera son expresadas; la persona como individuo, bajo cualquier circunstancia, forma sus actitudes en el medio social en el que se desarrolla, teniendo características culturales e históricas específicas.

De acuerdo a Quiroz (2004) las actitudes que un individuo posee, se derivan del aprendizaje al que éste fue expuesto a lo largo de su vida, influido por el orden social en el que le tocó vivir, de tal modo que, una vez que el individuo las establece, adquieren para éste un carácter orientador de su conducta, por lo que toda actitud aprendida, desarrollada y consolidada puede esperar hacerse presente en todos los planos sociales en los que se interactúa.

Este autor afirma que el carácter social es uno de los rasgos centrales de la actitud, ya que es la manera en que se asume el compromiso de actuar de una manera determinada ante otras personas, lo que provoca el funcionamiento en el mismo sentido y una orientación general hacia el medio y hacia los acontecimientos habituales que se dan en éste.

Finalmente, se puede afirmar que las actitudes cumplen funciones de importancia para los individuos y los grupos, ya que ayudan a comprender el mundo, protegen nuestra autoestima, nos ayudan a adaptarnos al medio ambiente y nos permiten expresar nuestros valores (Quiroz, 2004).

2.4 FUNCIONES.

En la actualidad existen muchos programas orientados a lograr el cambio de actitudes, basados en técnicas como: el condicionamiento clásico, condicionamiento operante, la comunicación persuasiva o análisis profundo, o mediante la utilización de algunos otros procedimientos psicológicos. Es factible lograr cambios en la mentalidad de un individuo, de un grupo o una comunidad, de manera que puedan generar una nueva actitud evaluativa acerca de determinados

objetos, personas o fenómenos, que le permitan modificar hábitos, prácticas o conductas relacionadas con ellos (Quiroz, 2004).

Por ejemplo, enfocándose en aspectos colectivos sociales se puede pensar en la modificación de algunas prácticas sociales negativas, como por ejemplo, el arrojar basura en las calles; mediante el uso de mensajes bien argumentados, campañas públicas de información persistentes se puede influir de manera importante en la disminución de actos de esta naturaleza.

Los psicólogos que estudian las actitudes cobran importancia al tener una aproximación a las fuentes que motivan a las personas a desenvolverse congruente y establemente en su medio y representan un punto fundamental para éstos. *Mann (citado en Quiroz, 2004)* afirma que las actitudes son el fundamento de los modos de conducta constantes, respecto a objetos sociales, sucesos y problemas en un periodo de tiempo y que el individuo que tiene la respectiva actitud tiene una ganancia en términos de economía adaptativa ya que el poseerla le permite ordenar y dotar de significados ciertos aspectos del medio social en que se mueve.

Las actitudes poseen una serie de cualidades que se tienen que tomar en cuenta como la dirección, el grado, la intensidad, consistencia y prominencia, cuyas características se mencionan a continuación.

- a. Dirección. Es manifestada como el hecho en el que el individuo se pronuncia en pro o en contra del objeto actitudinal, por ejemplo, me agrada – me desagrada, bueno – malo, justo – injusto, etc.
- b. Intensidad. Indica la fuerza con que sentimos el objeto de actitud; este atributo en particular se ha medido a través de escalas.
- c. El grado. Indica el punto hasta el cual estamos dispuestos a movilizarnos, es decir, hasta dónde llega nuestro compromiso con el objeto-actitud; esta cualidad está muy relacionada con la intensidad.

- d. La consistencia. Muestra la coherencia con la que los individuos se comportan ante objetos actitudinales, según sus valores, ideologías o actitudes.
- e. La coherencia, manifestada de acuerdo al grado en que varias actitudes o sistemas de actitudes se compaginan y se relacionan.
- f. La prominencia, que se refiere al grado en que el individuo destaca una actitud determinada.

Se puede decir que las actitudes se reducen a elementos de carácter ideológico, constituidas de cogniciones, nociones, ideas, emociones, percepciones, imágenes, creencias, conductas y sentimientos, que llegan a formar parte de las ideologías consideradas propias.

2.5 PERCEPCIONES, CREENCIAS Y VALORES, INFLUENCIAS PARA LA ACTITUD.

En la práctica, las ideologías de las cuales se desprenden las actitudes se encuentran vinculadas con otros procesos de carácter subjetivo, compartiendo no sólo elementos que las componen, sino también algunas de sus funciones en la determinación de la conducta social.

Las percepciones, actitudes y valores parecen jugar un papel importante en el entendimiento y la posible predicción del Comportamiento en la Organización, es por esto que es necesario adentrarse en el concepto de estos elementos interrelacionados, estableciendo sus diferencias. En algunos casos estos elementos comparten la misma información de que se nutren, o tienen en común la misma carga afectivo – sentimental o incluso algunos otros, sirven como un apoyo para poderlas explicar, o incluso sirven a conceptos más complejos, como el caso de las representaciones sociales.

Silvana de Rosa (*citada en Quiroz, 2004*) sugiere que desde una perspectiva epistemológica se puede apreciar una especie de escalera, en la que en los

peldaños más bajos ubica a las opiniones, estereotipos, creencias, atribuciones, prejuicios y motivos, que sirven como sostén de las actitudes, las cuales a su vez sostienen a los valores, los cuales están abajo de las representaciones sociales y del campo de las ideologías, que representan las vertientes más importantes y de mayor profundidad de análisis.

Es importante mencionar que en esta representación, aunque las actitudes aparecen un peldaño abajo de los valores, de acuerdo a Katz (*citado en Quiroz, 2004*), cumplen una función expresiva de los valores y componen el aspecto evaluativo de las representaciones sociales.

Para tener una idea más clara de las relaciones establecidas entre las actitudes y algunos de estos conceptos, a continuación se describen algunas de ellas.

Actitudes: Relaciones y diferencias.

- **Actitudes y Conducta**

Uno de los aspectos de mayor interés para la Psicología está en identificar los factores que determinan la conducta; a este respecto se ha tratado de demostrar que, al menos, parte de nuestros actos están determinados por las actitudes.

De acuerdo a la definición de Martín Baró (op. cit.) una actitud es una predisposición a una conducta determinada ante cierto objeto, de tal forma que cada vez que se presente éste, el individuo reaccionará de la misma manera o de manera congruente.

Este autor sugiere tener en cuenta los tipos de actitud, las actitudes generales y las actitudes específicas, así como los tipos de conducta, generales y específicas, para poder saber cómo se encuentran relacionadas.

Según Quiroz (2004) las actitudes generales son aquellas que se tienen hacia los objetos, personas y temas, mientras que las conductas generales son todas las acciones hacia el objeto. Por otro lado, las actitudes específicas son la postura que se tiene hacia una conducta en particular, mientras que una conducta

específica será entonces una medida de acción hacia un objeto en un lugar particular, en un momento determinado, especificándose en cuatro dimensiones o componentes: la acción, que es la conducta; el objeto, al que se dirige la acción; el contexto, que es el lugar en el que ocurre y el tiempo, cuando ocurre la acción, de tal forma que una medida de una conducta específica siempre estará limitada (acción, objeto, contexto, tiempo).

Martín Baró (*citado en Quiroz, 2004*) concluye que la actitud es una predisposición aprendida como una respuesta mediadora y que no existe una relación predeterminada entre actitud y conducta, ya que una vez que el individuo aprendió una actitud, tiene que aprender también qué respuesta debe dar la actitud misma, porque dos personas pueden aprender la misma actitud, pero generar respuestas diferentes.

Finalmente, se debe considerar que no se puede afirmar que las actitudes determinan nuestra conducta, ya que la naturaleza humana no se conoce del todo. (Quiroz, 2004).

- **Motivos y Actitudes.**

Los motivos, de acuerdo a Quiroz (2004), son pulsiones orgánicas o psicológicas, normalmente asociadas a una meta, con la cualidad de que llenan de energía al organismo para que busque satisfactores a las necesidades que los originan. En este contexto, las actitudes son elementos cognitivos, conductuales y emocionales relacionados con las orientaciones de la persona con la finalidad de buscar las informaciones y los entornos que eliminen sus ansiedades, desequilibrios e incomodidades.

Si se establece la diferencia entre un motivo y una actitud, comenta este autor, encontramos que el motivo tiene una temporalidad muy corta, puede aparecer o desaparecer, está en relación a la presencia del estímulo que dirige hacia la meta y es mucho más específico que la actitud porque orienta la conducta sólo hacia la meta, mientras que la actitud persiste más allá de los motivos direccionada hacia

un objeto, lo que le puede dar la capacidad para centrar diversos motivos en torno al objeto.

Otro asunto importante en el desarrollo de una actitud que parte de motivos específicos es que los motivos son adquiridos en la medida en la que los individuos discriminan los objetos de su ambiente y los vinculan a reducir sus tendencias propias, de manera que, una vez que un objeto o un acontecimiento se vincula a la desaparición de la incomodidad que acompaña una tendencia, se puede crear una tendencia adquirida, por la que la conducta se alinea a ese acontecimiento, aun en ausencia de la tendencia a la que estaba vinculada originalmente (Quiroz, 2004).

- **Opiniones y Actitudes.**

Las opiniones se pueden definir, en general, como expresiones verbales simples que no tienen consecuencias prácticas, que, a diferencia de las actitudes, no son compromisos sociales que tienen que ser asumidos por los individuos y, aunque son concebidos como sistemas de creencias y acciones con cualidades socialmente apropiadas, se identifican como periféricas a la personalidad del individuo (Quiroz, 2004).

Al respecto Thurstone (citado en Quiroz, 2004) menciona que una serie de opiniones que concuerden sobre un objeto dado puede conformar una actitud, ya que aunque parezcan puntos de vista superficiales, al estar reiterándolos una y otra vez, se refleja un sistema de creencias que posee la persona o el grupo; de aquí que este autor haga esta afirmación, aunque el estudio de las opiniones tendría que considerarse desde aspectos más allá que los periféricos.

Souza y Guzmán (citados en Quiroz, 2004) por su parte, definen las actitudes como las orientaciones duraderas que se construyen a partir de componentes cognitivos, afectivos y conductuales, lo que quiere decir que son estructuras regularmente estables en el tiempo y son tridimensionales: cognitivas, afectivas y conductuales.

- **Sentimientos y Actitudes.**

Los sentimientos son organizaciones muy complejas presentes en las personas; representan necesidades psicológicas de gran permanencia que ejercen un poder sobre muchas actividades y finalidades; son analógicas en su funcionamiento a las necesidades físicas, pero difieren porque se forman con el curso de la experiencia; su dinámica cognoscitiva – emocional es mucho más compleja que la de las necesidades físicas (Quiroz, 2004).

Siguiendo con este autor, los sentimientos constituyen una necesidad capaz de producir una relación de interés con la capacidad de asignarles una importancia trascendental, son además insaciables, debido a las cualidades de fascinación y perfección que la persona les da.

Una vez que se han formado, los sentimientos se vuelven un centro de orientación que controla las interpretaciones cognoscitivas y emocionales, prueba de ello es la llamada verdad incuestionable. Sólo un cambio radical en la percepción puede alterar el contenido de un sentimiento, de lo contrario persistirá en función de haberse formado rodeado de objetos multifacéticos como el Yo, las otras personas, los grupos y los ideales (op. cit.).

- **Estereotipos y Actitudes.**

El concepto data de 1922, y se describían como si fueran cuadros en la cabeza que hacen la labor de mediar entre nosotros y la realidad antes de conocerla; gobiernan nuestra percepción, simplificando y categorizando la propia realidad (Huici citado en Quiroz, 2004).

Además, comenta el autor, juegan otra defensiva, ya que, a través de ellos, proyectamos al mundo nuestros valores, posición y derechos.

Los estereotipos representan un concepto que articula los procesos psicológicos, motivacionales y cognitivos con los sociales, ya que son creencias que tratan

sobre grupos, los cuales crean y comparten dentro de una cultura. (Huici citado en Quiroz, 2004).

En el individuo, de acuerdo a este autor, cumplen una función evaluativa y descriptiva; en la medida en que son evaluativos, sólo tienen validez para el individuo, mientras que en la parte descriptiva pueden tener validez universal.

El aprendizaje de los estereotipos se da en la familia, como primera instancia; con los amigos posteriormente y a través de los diversos aparatos ideológicos que influyen en nosotros mientras seguimos creciendo.

Entre las similitudes que guardan los estereotipos con las actitudes, está la influencia que ejercen en nuestras percepciones ya que provocan que pongamos mayor atención en las informaciones que confirman nuestras expectativas y nos obligan a un proceso selectivo para recordar las experiencias congruentes con nuestros propios estereotipos, bloqueando los que no lo son. Además, asociados con las actitudes, provocan comportamientos diferentes cuando se han formado en relación a alguien y ese alguien se encuentra presente (Quiroz, 2004).

Los estereotipos están normalmente asociados con los prejuicios, ya que ambos realizan una interpretación de la información de los objetos y de las personas, sólo que los prejuicios están conformados de una serie de estereotipos consistentes, en los que se involucran reacciones emocionales de rechazo, parte en la que se vinculan con las actitudes, ante personas, fenómenos, razas, etc. con los que se asocian creencias, atribuciones y otras características que son sometidas a una valoración y que precisamente dan como resultado prejuicios y actitudes de carácter ya sea positivo o negativo (Reich y Adcock, 1980).

De acuerdo a Quiroz (2004) la relación de los estereotipos con la actitud, con los prejuicios y con la discriminación, depende de la manera en la que se defina la actitud, ya que si se parte de los aspectos cognitivos, afectivos y conductuales, se puede pensar que en el caso de presentarse una actitud negativa hacia un grupo social, el estereotipo sería conformado por el conjunto de creencias acerca de los

atributos que se asignaron al grupo; el prejuicio sería el efecto de la evaluación negativa de grupo, y la discriminación sería la conducta de desigualdad en el trato con las personas que pertenecen a dicho grupo o categoría en cuestión.

- **Actitudes y creencias.**

Una creencia es considerada un juicio probabilístico acerca de la existencia del objeto de actitud o acerca de la existencia de una relación entre el objeto – actitud y otro concepto, característica, cualidad o valor. Las creencias que tienen las personas acerca de un objeto de actitud determinan su evaluación total de éste. (Quiroz, 2004).

Krech y Crutchfield (citados en Quiroz, 2004) sostienen que la creencia es una organización constante de percepciones y cogniciones relacionadas a algún aspecto del mundo del individuo, mientras que la actitud es una organización constante de procesos motivacionales, emocionales, perceptuales y cognitivos, relacionados al mundo del individuo por lo que las actitudes se entienden como creencias imbuidas con propiedades emocionales y motivacionales.

También, como refiere Quiroz (2004), se han definido como la expresión subjetiva de las experiencias; representan las generalizaciones que hacemos sobre causas, significados, límites de nuestras conductas, capacidades y actitudes, además de que hablan de nuestra identidad.

Según este autor, nuestro cerebro registra y almacena nuestras experiencias conformando redes neurales, las cuales filtran los impactos que llegan, con la finalidad de aceptarlos o rechazarlos; estos caminos son grabados y sirven para indicar al cerebro los caminos a recorrer cuando pensamos. Cuando es registrada una creencia el camino que recorre el cerebro se convierte en un camino conocido que, como consecuencia, nos transmite la sensación de estar realizando algo de manera correcta.

Las creencias juegan un papel importante en la constitución de las actitudes, ya que son aprendidas mediante experiencias directas con el objeto, o de manera

indirecta mediante otras personas o medios, resultando ser nuestros padres las primeras personas que nos transmiten las creencias iniciales sobre temas diversos que consideraron relevantes, de modo que estas creencias, más la intervención de otros factores conductuales y afectivos, van forjando las actitudes iniciales hacia dichos objetos. (Quiroz, 2004).

Las creencias se construyen a partir de un hecho, vivencia, información, rutina, que emana de una experiencia subjetiva que fue registrada por el sujeto en su sistema representacional, lo que provoca una generalización, que puede darse desde el primer impacto o por su constante repetición y es asumida por el individuo bajo una valorización, positiva o negativa, que da lugar a creencias que potencian o que limitan (Carrión, 2003).

Sin embargo, como muestra este autor, no es sencillo adquirir una creencia ya que, para que se den por verdaderas, existen una serie de estándares que deben cumplir de los que se hablará a continuación:

- a. Pauta de eventualidad. Patrón activado cuya intención es la de inferir si la creencia parte de un supuesto y ese supuesto se cumple.
- b. Pauta deductiva. Una creencia es fortalecida si una conjetura previa parecida o relacionada con ésta es verdadera, de modo que si el parecido no pudiera ser probado como verdadero pero se confía en que lo es, dará pauta para fortalecer la veracidad de la creencia inicial.
- c. Pauta de probabilidad. Es la probabilidad de que suceda algo, que se infiere a partir de comportamientos pasados del mismo suceso, es decir, si se ha presentado dicho comportamiento en el pasado más se confirma la posibilidad de que ocurra de nuevo.
- d. Pauta de refuerzo opuesto. Surge al comprobar que una creencia opuesta es falsa, de modo que fortalece la veracidad de la primera por consecuencia.

- e. Pauta de contingencia. Cuando una creencia puede facilitar la consecuencia de un efecto, con mejor resultado que basados en la fortuna.
- f. Pauta de efecto comprobado. Si una creencia provoca una consecuencia y corroboramos que la consecuencia es cierta, se fortalece la creencia.

En conclusión las creencias son esenciales y forman la base de la identidad, definen los sentimientos que cada uno posee sobre sí mismo y el tono emocional de la vida de cada quien, marcan los límites y puntos de referencia para llegar a sentirnos realizados y con bienestar.

Establecen relaciones de causa – efecto, lo que ratifica la previsión de acontecimientos, se convierten en el filtro que condiciona que los eventos sucedan así, además de que definen el sentimiento que se tiene de uno mismo y de los demás; también auxilian en el cálculo de riesgos, comparando eventos de la experiencia pasada. Como afirma Carrión (2003) son pensamientos que contaminan, para bien o para mal, todos los procesos mentales y el sistema neural, como consecuencia.

Las creencias juegan un papel importante en las actitudes, y de aquí la importancia de hacer referencia a ellas.

- **Valores y Actitudes.**

Los valores pueden definirse como categorías generales compuestas de elementos cognoscitivos y afectivos que pueden predisponer una conducta; se diferencian de las actitudes por ser de mayor amplitud o más generales, por lo que los valores pueden encerrar varias actitudes. (Quiroz, 2004).

El valor en sí mismo no existe, sino que se reconoce al estar unido a una persona o a las cosas. No son objetivos ni subjetivos, sino juegan el papel de ambas realidades por igual, como refiere Carrión (2003) y para poder identificar a un valor, se le puede alinear con las siguientes características:

- a. *Valer*: Los valores no son realidad ni idealizaciones en sí mismas. Están sujetos a la relación sujeto – objeto. El valor carece de realidad y, como idea, de sentido.
- b. *Objetividad*: Debe ser objetivo, se mantiene independiente de cualquier apreciación o valoración.
- c. *Vinculación*: El valor no puede ser independiente al objeto, está adherido a él.
- d. *Polaridad*: Pueden ser apreciados por su presencia, pero también identificados en su ausencia; poseen una situación de realidad opuesta.
- e. *Cualidad*: No pueden ser medidos de forma cuantitativa, pero sí por las manifestaciones que percibimos a través de la experiencia y el sentimiento.
- f. *Jerarquía*: El hombre les asigna una jerarquía, de acuerdo al orden de importancia que le representa.

Allport, Vernon y Linzey (citados en Quiroz, 2004) destacaron en su escala la medición de los siguientes tipos de valores:

1. Teóricos: referido a los aspectos racionales, críticos y empíricos que buscan la verdad.
2. Estéticos: se refieren a la armonía, la belleza, la simetría, etc.
3. Prácticos: referidos a la utilidad, principalmente desde un enfoque económico.
4. Sociales: altruistas y filantrópicos.
5. Políticos: centrados en el ejercicio del poder de las diferentes esferas.
6. Religiosos: referidos a aspectos trascendentales y místicos, además de la búsqueda por darle sentido a la vida.

Afirman que los valores son de especial importancia en la vida del hombre, ya que su conjunto le da sentido a la existencia. Valorar algo es reconocer la capacidad

que tenemos de promover objetivos y propósitos en la vida desde un contexto sistémico.

Las creencias, al igual que en las actitudes, juegan un papel muy importante en los valores, ya que son el sustento de los mismos y además su refuerzo; las creencias están unidas a los valores, de tal modo que al tratar de modificarlas, se hace evidente que están supeditadas a la importancia del valor correspondiente. (Quiroz, 2004),

Es importante tener en cuenta la relación que se establece entre las creencias, los valores y las actitudes ya que, elevar los valores que se poseen permite alinear los diversos planos, mejorando, dictando el camino que seguirán las actitudes.

- **Actitudes y socialización.**

La socialización juega un papel importante en la generación, consolidación y modificación de actitudes y está presente durante toda la vida de las personas. Si se marcan los conceptos que influyen en el desarrollo de las actitudes, como lo son: las opiniones, los juicios, las convicciones, las creencias y los valores, se puede decir que la socialización las afecta en última instancia, ya que la concepción que se tiene del mundo no aparece en el momento en que el individuo nace, sino se va adquiriendo al ir asimilando y utilizando el lenguaje propio de la cultura, interacciones, moral, normas de los grupos y medio ambiente en general en que se desarrolla el individuo (Secker citado en Quiroz, 2004).

Concluyendo, no se debe perder de vista, que las actitudes están sujetas a un flujo constante de información y experiencias, que las afectan modificándolas o consolidándolas. Es así que procesos, como la retroalimentación entre la información y las actitudes, se desarrollan con la actitud concreta hacia un objeto, persona, etc. el cual tiene una dirección asignada, que puede ser favorable o desfavorable y de una intensidad afectiva aceptable, moderadamente aceptable, etc., sin dejar de lado la congruencia, de modo que determinará el tipo de

información que aceptará o rechazará, aumentando o disminuyendo la consolidación y el fortalecimiento de la actitud.

2.6 TEORÍAS PARA LA MODIFICACIÓN DE ACTITUDES.

Los estudios que se han realizado sobre la modificación de actitudes se pueden clasificar de acuerdo con los enfoques que los diferentes autores han propuesto, lo que constituye nuestro criterio de agrupación, siguiendo lo que nos propone Quiroz (2006):

- Teorías del equilibrio cognitivo. A las que pertenece: La Teoría del Balance de Fritz Heider, de la Disonancia Cognitiva de Festinger, la Teoría de la Congruencia de Osgood, la Teoría de la Consistencia de Rosenberg, entre las más significativas.
- Teorías de Orientación Conductista. Entre las que destacan, la de la Autopercepción de Bem, la Teoría del Condicionamiento Clásico de Staats y la de Aproximación de Weiss.
- Teorías de Orientación combinada. Los Procesos de Cambio de Opinión de Kelman, Aproximaciones de Rhine y de Fishbein, de la Comunicación Persuasiva de Hovland, Janis y Kelley y la del Juicio Social de Sherif y Hovland.
- Otras, como la Teoría Funcional de Katz y Stotland y la Teoría de Inoculación de MacGuire.

Para tener una idea más clara de los aspectos investigados por los autores, será necesario explicar algunas de ellas.

La pregunta que ha prevalecido entorno a estas Teorías ha sido en relación a cómo se pueden cambiar las actitudes; esta pregunta ha sido de gran interés para los profesionales de la publicidad y la educación como afirma Insko (1967).

Según este autor, en los años 20's y 30's comenzaron algunos estudios primarios interesados en resolver esta pregunta, pero no fue sino hasta años más recientes que Hovland, uno de los más importantes teóricos de las actitudes, formuló su Teoría en la que incluye aspectos como reforzamiento y juicio.

Las Teorías Cognitivas, populares a finales de los años cincuenta y la década de los sesenta, surgieron como consecuencia de la crisis de los modelos conductistas y mecanicistas que dominaban la época intentando encontrar la explicación a la conducta humana, lo cual no fue conseguida del todo y abrió la ventana para que las corrientes Cognoscitivas emergieran con fuerza en estos terrenos, hasta fechas actuales.

Se iniciaron tratando de dar una idea de la semántica de Cognitivo. De acuerdo a Moscovici (1985) es todo aquello que tiene que ver con el conocimiento, sin limitarse a un solo aspecto, ya que están inmersos el de la percepción, el pensamiento, lo imaginario, lo simbólico, como afirma él mismo.

Así que, en términos de actitud, las corrientes de tipo Cognitivo estarán enfocadas en las inconsistencias que surgen de creencias que se relacionan con fragmentos de conocimiento y la evaluación de un objeto o problema, como pueden ser las dirigidas hacia un asunto y las creencias específicas acerca de él, la evaluación de una persona y su conducta hacia un objeto y el conocimiento de creencias y sentimientos que tiene de éste.

Las incompatibilidades que se reflejan de estos casos provocan estados de tensión, desagrado, incertidumbre o incomodidad que se convierten en fuerzas que motivan a la persona a buscar la manera de eliminarlos o reducirlos para restablecer sus niveles de equilibrio. Las diferentes maneras que se proponen para lograrlo dan lugar al desarrollo de las diversas Teorías Cognoscitivistas.

- **Teoría del balance de Heider.** Se refiere a la congruencia y la consonancia o consistencia que las personas tienen en sus juicios. Este autor propone la existencia de 3 elementos clave: (P) que se refiere a la persona perceptora,

(O) referida a la Otra Persona y la (X) que es una entidad impersonal; encuentra 2 tipos de relaciones genéricas que se establecen entre ellos: (L) que representa relaciones de agrado o sentimiento y (U) que son relaciones de Unidad. Éstas relaciones establecidas pueden ser positivas (+) o negativas (-).

Heider (citado en Quiroz, 2004) menciona también la existencia de 2 estados psicológicos: el balanceado que es positivo (+), y el desbalanceado que es negativo (-). Afirma que los estados balanceados de consonancia y congruencia son estados estables, y los desbalanceados, inestables y pasajeros. Los estados desbalanceados generan tensión psicológica en el perceptor y lo motiva a lograr el balance en términos cognitivos, es decir, cambiando las relaciones que existen entre los elementos de su sistema.

A partir de este supuesto la Teoría del Balance realiza las siguientes predicciones:

1. La actitud de una persona hacia un problema depende de la actitud hacia la fuente a la que se encuentra ligada el problema; ante esto la Teoría del Balance predice que las actitudes serán favorables hacia los problemas que son favorables a las fuentes y viceversa.
2. Un individuo sentirá atracción positiva hacia la gente que percibe o siente como él respecto a determinados objetos o problemas.
3. Una persona tendrá sentimientos negativos respecto a otra a la que percibe en desacuerdo con ella.

Más tarde Newcomb (citado en Quiroz, 2004) introduce su concepto hacia la simetría, en el que explica que el perceptor puede cambiar la actitud de la otra persona para resolver el desbalance triádico, por lo que el desbalance o asimetría de sentimientos frente a un problema entre dos personas atraídas, no necesariamente se traduce en un cambio en la atracción hacia el otro o en un cambio en la actitud de uno hacia el problema, sino también

a la comunicación hacia el otro en un esfuerzo por lograr uniformar sus opiniones.

- **Teoría de Festinger – Disonancia Cognitiva.** Es una de las teorías más importantes, ya que ha sido pauta para el desarrollo de nuevas teorías sobre modificación de actitudes. (Quiroz, 2004).

Parte del concepto Cognición el cual no es más que un pensamiento, un conocimiento o una creencia; considera estas cogniciones de dos tipos: relevantes o irrelevantes; las relevantes se implican o se relacionan entre sí, provocando estados a los que Festinger denomina de Disonancia o de Consonancia. El estado de Consonancia se presenta cuando un elemento está lógicamente relacionado con otro, es decir, se muestra congruente el pensamiento con la acción. Por otro lado, un estado de Disonancia, está presente cuando uno de los elementos implicados no encuadra con el otro, se manifiesta incongruente o absurdo en relación al otro.

La Disonancia a la que se refiere Festinger (citado en Quiroz, 2004) es el estado psicológico derivado de una acción incongruente. De acuerdo a este autor, una persona no se puede mantener permanentemente en este estado, por lo que esta teoría se enfoca en el arreglo psicológico por medio del cual un individuo restablece la Consonancia.

Es decir, si un sujeto se encuentra en un dilema entre dos situaciones, presentará un estado de Disonancia sobre la situación que no eligió, reevaluará la opción escogida, encontrando mayores elementos que sustenten, apoyen y lo convenzan de la decisión tomada; esto lo hace para reducir la Disonancia, esto es, devaluará la opción rechazada para poder regresar a un estado de Consonancia.

Afirma la teoría que, en situaciones en las que uno experimenta conductas que resultan contrarias a la propia actitud, conducta contraactitudinal, se encuentran dos elementos cognitivos: el que se refiere a la conducta y el

referente a la actitud preexistente. En esta situación el elemento que muestra la tendencia al cambio es el relativo a la actitud, ya que el de la conducta es más difícil de distorsionar, debido a que éste se hace público y esto es factor de Disonancia, lo que una conducta privada no produce.

- **Procesos de Congruencia – Incongruencia de Osgood.** Parte del principio de que las actitudes forman parte de la estructura semántica del individuo, ya que todo concepto contiene un componente actitudinal como parte de su significado total.

La Teoría de este autor se basa en el uso de una escala numérica la cual permite al perceptor dar un valor a la fuente y al concepto con la finalidad de que contribuyan a generar en el mismo perceptor estados de congruencia o incongruencia.

La congruencia se refiere a que la asociación positiva de una fuente y un concepto generan evaluaciones iguales y, cuando la fuente y el concepto establecen una relación negativa tienen evaluaciones opuestas, mientras que la incongruencia proviene de una evaluación del perceptor, dispareja respecto a la fuente y al concepto.

La predicción de este modelo menciona que la fuente y el concepto en la escala pueden avanzar de la misma manera a fin de encontrar el punto de perfecta congruencia.

El modelo pretende determinar la cantidad en que cada elemento cambia, teniendo como premisa que, entre mayor esté polarizado un elemento, mayor será su resistencia al cambio. (Quiroz, 2004).

Haciendo un comparativo entre la Teoría del Balance y esta Teoría, se puede decir que ambas coinciden en que una fuente gustada favorece a un concepto no gustado y produce un incremento en la evaluación del concepto; por el contrario, las fuentes no gustadas incrementan la evaluación de las cosas

gustadas que favorecen y así también incrementa las cosas no gustadas que las desfavorecen.

Finalmente, este estudio expresa que si dos componentes son ligados por aserciones positivas o negativas, o una fuente única, el cambio de actitud hacia uno de los conceptos produce un cambio en la evaluación de la fuente (Quiroz, 2004).

. **Teoría de Staats – Condicionamiento Clásico.** Pertenece a las Teorías de Orientación Conductista basada en que los principios del aprendizaje utilizados en la formación y el cambio de actitudes, percibidas como respuestas evaluativas mediadoras e implícitas, pueden ser obtenidas y desarrolladas mediante Condicionamiento Clásico (Quiroz, 2004).

De acuerdo con Staats, los estímulos adquieren un significado evaluativo que se aparea con estímulos incondicionados; por ejemplo, si la valoración de lo malo se aparea con comida, el resultado de esta asociación evocará reacciones emocionales, positivas o negativas.

En sus estudios más recientes, este autor presenta un marco más amplio en el que sugiere que los estímulos actitudinales que se establecen mediante Condicionamiento Clásico, pueden fungir como reforzadores para la conducta instrumental y como estímulos discriminativos para direccionar y guiar la conducta.

. **Teoría de la Formación de un Concepto de Rhine y Fuhbein.** Forma parte del grupo de Teorías de Orientación Combinada (*citada en Quiroz, 2004*) en la que planteaban la manera en la que se llegan a asociar las evaluaciones objeto – actitud, sugiriendo la manera en que aprendemos conceptos o creencias acerca del objeto de actitud y destacando que las creencias de una persona sobre un objeto de actitud determinan su evaluación o actitud hacia el objeto. Una actitud hacia este concepto central se formará cuando ciertos estímulos den lugar a una respuesta mediadora evaluativa común, que se

vuelve condicionada al concepto central; es entonces que el concepto adquiere una actitud; de esta manera, uno podría aprender el concepto central sin haber adquirido una actitud hacia el mismo.

La Teoría dice que, únicamente cuando existen estímulos que evocan una respuesta evaluativa que se une al concepto, la persona adquiere una actitud y, si se consideran aspectos provenientes de la teoría del aprendizaje, la fuerza de la actitud después de haberla adquirido estará en función de la consistencia con la que los estímulos fueron asociados al concepto.

Kerpelman y Himmelfarb y más tarde, Rhine y Silun (citados en Quiroz, 2004) afirman que la resistencia al cambio a causa de procedimientos de contracondicionamiento están inversamente relacionadas a la consistencia del reforzamiento, durante la adquisición de las actitudes.

En relación al cambio de actitudes, una vez que éstas se han establecido, pueden ser cambiadas si se altera la fuerza de diversas creencias acerca del objeto, mediante la creación de nuevas creencias o al cambiar las evaluaciones ligadas a las características que son asociadas con el objeto.

. **Teoría de la Comunicación Persuasiva de Hovland, Janis y Kelley.** Dentro de las Teorías de Orientación Combinada estos autores plantearon que las comunicaciones persuasivas despiertan estímulos que dan lugar a preguntas relacionados con algún problema particular. Con respecto al cambio de actitud opinan que será necesario algo más que el establecimiento de una conexión entre los estímulos y la nueva respuesta implícita para que la nueva opinión supla a la vieja en jerarquía de hábito.

En sus estudios, estresaron el papel de los incentivos y de los aspectos de reducción de impulso de las recomendaciones contenidas en el mensaje, como mecanismos para reforzar y así crear la aceptación de una nueva opinión. Consideraron el valor informativo del contenido de la comunicación, el incremento claro o racional de una creencia, la similitud con otro aspecto

gustado, la aprobación social y la satisfacción de algunas otras necesidades psicológicas y motivos, los cuales fueron incluidos en una gama de incentivos que podían estar implícita o explícitamente ligados por medio de la comunicación persuasiva a la aceptación del mensaje de la fuente. (Quiroz, 2004)

Además suponen que el miedo se convierte en una fuerza motivante para que los sujetos acepten las nuevas actitudes u opiniones ofrecidas como recomendaciones en la comunicación entregada, ya que son presentadas como soluciones preventivas de las amenazas descritas en el mensaje.

El repaso de las recomendaciones reduciría la ansiedad y el temor, lo que refuerza la aceptación de la recomendación y el cambio de actitud acerca del mensaje, sin perder de vista el precepto de la teoría que afirma que, altas concentraciones de miedo serían mayormente persuasivas (Reich y Adcock, 1980).

. **Teoría del Incentivo de Janis y Feshbach** (citados en Reich y Adcock, 1980). En el grupo de las Teorías de Orientación Combinada, estos autores afirman que un alto nivel de temor inducido, sin la cautela adecuada, estimula los mecanismos defensivos reductores del temor que pueden terminar por la evitación del sujeto de pensar en la comunicación.

Janis (op. cit.) menciona que cuando una persona adopta el rol de otro defendiendo una posición en la que no cree, se encuentra motivado a pensar en argumentos a favor de esa posición, evitando pensar en argumentos opuestos, lo que produce aceptación de la opinión que defiende. Los incentivos incrementarían la tendencia a explorar, produciendo un mayor cambio de actitud.

De esta manera la teoría de Janis predice una relación positiva entre la cantidad del incentivo, ofrecido al jugar un rol discrepante, y el cambio de actitud. Y respecto a la relación negativa, entre la magnitud del incentivo y el

cambio de actitud obtenido mediante la Teoría de la Disonancia, opinó que los incentivos negativos estaban presentes en situaciones altamente recompensantes, teniendo en cuenta que las situaciones de altas recompensas representan un sobrepago que puede ser percibido por el sujeto como una forma de manipulación, reduciendo el prestigio del agente influyente.

Al parecer las diferencias existentes entre la Teoría de la Disonancia y la del Incentivo, no son tan significativas ya que, como afirmara Rosnov (citado en Quiroz, 2004), las comunicaciones consonantes y disonantes poseen propiedades de reforzadores positivos y negativos en concordancia con una “ley del efecto”, de tal manera que los estados de Disonancia y Consonancia pueden poseer valores de Incentivos y de reforzamiento.

. Teoría de las Analogías teóricas entre el Aprendizaje y la Persuasión.

Weiss (citado en Reich y Adcock 1980) se refirió a argumentos de opinión; menciona que un argumento que favorece una declaración de opinión debe también fortalecer la respuesta de opinión; en consecuencia, un argumento funcionará análogamente a un estímulo reforzante; el retardo en la presentación constituirá entonces un retardo en el reforzamiento y estará inversamente relacionado a la magnitud del Incentivo, mientras que la fuerza del argumento funcionará análogamente a la magnitud del reforzamiento y estará positivamente relacionada con la magnitud del Incentivo.

Desde las teorías del Condicionamiento Operante, Skinner, en 1938 afirmó que la emisión de una declaración de opinión o alguna clase particular de declaraciones de opinión es vista como una respuesta operante, de modo que cuando la respuesta en cuestión es emitida será reforzada positivamente por el experimentador, mientras que, cuando es inapropiadamente hecha, no recibe reforzador o recibe reforzamiento negativo. (Quiroz, 2004)

Desde la perspectiva Psicológico-Social, los reforzadores que se utilizan con mayor interés han sido reforzadores de tipo verbal.

Más tarde, Hildum y Browin (citados en Quiroz, 2004) fueron pioneros en la manipulación de las opiniones utilizando reforzadores verbales, como “bien” y “mmm”, de tal manera que se observó que el reforzador “bien” aumentó el número de respuestas apropiadas y el “mmm”, no.

. Teoría bifactorial sobre los efectos del Reforzamiento en las Actitudes.

Insko (1967) afirma que, desde su perspectiva el reforzante “Bien” proporcionaba información de la actitud del entrevistador, además de estar indicando al sujeto que el entrevistador aprobaba su respuesta, lo que, de acuerdo a la Teoría del Balance, produce un encadenamiento para el entrevistador y atracción hacia él, lo que produciría, un acuerdo con el punto de vista del entrevistador.

Más tarde, Bem propone una teoría basada en ideas del aprendizaje verbal de Skinner (citado en Quiroz, 2004) analizando la manera en la que aprende un individuo, cuando describe sus estados internos, motivos y actitudes.

De acuerdo con Skinner (op. cit) las personas aprenden a describir estímulos, por medio de un entrenamiento de discriminación, y el reforzamiento de ciertas respuestas verbales cuando el estímulo apropiado está presente, así como por la carencia del mismo cuando está ausente.

Bem (citado en Quiroz, 2004) piensa que la declaración de una persona o conocimiento de su actitud es una respuesta autodescriptiva que aprendió a través de un entrenamiento de discriminación en una forma parecida a la que describe otros estados internos; este conocimiento de las actitudes propias es controlado por estímulos externos que son accesibles a observadores externos.

Afirma que la conducta de una persona es un estímulo externo importante para controlar descripciones de actitudes, ya que esta conducta es una clave esencial que utiliza el agente reforzante para el entrenamiento de respuestas actitudinales autodescriptivas.

Bem (op. cit.) asegura que la conducta de una persona sirve como un indicador externo para hacer inferencias sobre actitudes, tanto para un observador externo como para sí misma; cabe mencionar que el grado en que un observador cree que la conducta corresponde a una actitud está relacionado con otros estímulos que le sirven como claves para la fuente que controla la conducta.

Esta Teoría ha podido ser considerada como una explicación paralela al fenómeno que predice la Teoría de la Disonancia, ya que las predicciones de ambas teorías no divergen y, como afirmara su creador, la elección de cualquiera de las explicaciones teóricas quedaría en el terreno de los gustos o preferencias.

Hovland, Janis y Kelley (citados en Quiroz, 2004) en su Teoría indicaron que ciertas variables que influyen en el cambio de actitud también afectan juicios de la Comunicación Persuasiva; se basa en ciertos fenómenos enjuiciadores partiendo de la psicofísica que estos autores aplicaron al juicio de los estímulos sociales y, en especial, al de las Comunicaciones Persuasivas.

Respecto al cambio de actitud, esta Teoría determina que las comunicaciones se juzgan dentro de lo que llaman la latitud de aceptación, mediante la cual se producirá un cambio hacia el mensaje, considerando que entre mayor sea la discrepancia de la posición inicial del receptor y la posición defendida en el mensaje, mayor será el cambio de actitud, mientras que las que caen en la latitud de rechazo, entre mayor sea la discrepancia menor será el cambio.

En otro sentido, la Teoría del Juicio Social trata de explicar dos situaciones en relación al tamaño de la discrepancia y el cambio de actitud. En primer lugar, considera que ante el incremento de la discrepancia se incrementa el cambio de actitud y, ante el incremento del tamaño de la discrepancia, se decreta el cambio de actitud.

De esta manera predice que los mensajes que tienen moderadamente opiniones discrepantes, entre mayor sea el cambio de actitud, mayor será la confiabilidad

que se otorga a la fuente de información y menor el autoenvolvimiento del receptor en el problema.

De acuerdo con esta Teoría, cuando el mensaje es dado por una fuente de baja credibilidad y/o el receptor está altamente egoenvuelto en el problema, es más probable que la comunicación caiga en la latitud de rechazo del receptor y posteriormente será juzgada en consecuencia como mayormente parcial y producirá menor cambio de actitud.

Dentro de las limitaciones que Quiroz (2004) menciona en esta Teoría del Juicio Social, está la falta de claridad entorno al concepto de ego-envolvimiento que fue variado, incluso por el mismo Sherif (op. cit.), al seleccionar sujetos con diferencias en sus membrecías de grupo.

Finalmente, la validación empírica de la declaración sobre los efectos de la credibilidad del comunicador puede ampliar las latitudes ya que, de acuerdo a Sherif y Hovland, (citados en Quiroz, 2004) una alta credibilidad en el comunicador ensancharía las latitudes de aceptación pero no de compromiso, además de estrechar la latitud de rechazo, a consecuencia de la cual, una medición de la latitud tomada después del mensaje reflejará la influencia del mensaje así como el conocimiento de la credibilidad del comunicador.

. **Las teorías funcionales.** Esta corriente de teorías de enfoque funcional, las relacionan las actitudes y los esfuerzos realizados para cambiarlas con la estructura motivacional del sujeto. Se basan en los tipos de motivos que produce el significado de la situación influyente en el individuo, así como los métodos del individuo para agrupar y alcanzar sus metas (Quiroz, 2004).

Quiroz (2004) considera que cada una de las Teorías Funcionales, busca construir una estructura teórica, en torno a la idea de que los individuos mantienen actitudes y las modifican por diversas razones y tratan de explicar los antecedentes y consecuentes de cada una de esas funciones, con la finalidad de tener un poder predictivo y explicativo.

Entre ellas encontramos la Teoría de las Cuatro Funciones de Katz (citado en Quiroz, 2004), en la que define la Función Instrumental o utilitaria, la Función del conocimiento, Función Ego – defensiva y la Función Valor – expresiva.

Esta teoría intenta integrar varias escuelas de la Teoría de Cambio de Actitud, pero considerando funciones separadas. Además las cuatro líneas propuestas por Katz (op. cit.) representan conjuntos diferentes de variables independientes, en un proceso común, en lugar de procesos divergentes de formación y cambio de actitudes.

Por su parte, Kelman (citado en Quiroz, 2004) distinguió tres procesos de cambio de opinión denominados: condescendencia, identificación e internalización.

Estos tres procesos de cambio de actitud son derivados del significado funcional, enfatizado por el significado motivacional de la relación que se establece entre el sujeto y el agente que lo influye o por los diferentes tipos de integración social que representan; menciona que los procesos difieren si el cambio se encuentra a un nivel superficial de respuesta o en un nivel más profundo que implica un cambio más profundo integrado con el papel significativo de las relaciones de una persona con sus valores.

Cada uno de estos procesos propuestos por Kelman (op. cit.) contienen un agente influyente; por ejemplo, en el proceso de condescendencia, será el poder o el control de los medios que requiere el sujeto para alcanzar sus metas; en el de identificación, será dictado por el atractivo de poseer cualidades que le generen una relación más deseable; y para el caso de la internalización, la credibilidad para hacer declaraciones percibidas por él mismo, como creíbles o válidas.

El marco teórico de Kelman (op. cit.) contribuye al entendimiento de las condiciones que influyen en el mantenimiento y estabilidad del cambio de actitud.

Más tarde, McGuire (citado en Quiroz, 2004) propone la llamada Teoría de Inoculación, que se enfoca en la resistencia a la Persuasión, más que al cambio de actitud, partiendo de una analogía con el proceso biológico implicado en la inmunización contra una enfermedad. De acuerdo a esta teoría, la alternativa es la “inoculación” la cual consistiría en, confrontar a la persona con pequeñas dosis de ataque, que la estimule a desarrollar defensas contra ataques más poderosos.

Para este autor, la resistencia a la Persuasión no se puede considerar como el inverso de cambio de actitud. El foco de esta Teoría se encuentra en el tratamiento que una persona puede recibir para capacitarla a resistir ataques a las creencias ya establecidas.

Las verdades culturales son consideradas creencias que todo el mundo acepta, debido a lo cual la persona no ha tenido la oportunidad de desarrollar defensas contra un posible ataque a la creencia, ni se encuentra motivada a hacerlo.

La Teoría de Grinder y Deloizer parte de considerar que una actitud está formada por un elemento cognitivo, un elemento afectivo y un conductual y establecen un proceso mediante el cual logran hacer una modificación e incluso apostar a la formación de las actitudes que se requieren en los puestos de trabajo actuales.

Según O’Conor y Seymour (citados en Quiroz, 2004) existen dos maneras de comprender las experiencias; la primera es centrándose en el contenido, en la información, lo que permite el acceso a un solo conocimiento unidimensional, el cual, para comprender mejor la experiencia, debe ubicarse en un contexto o relación.

En el mundo interior del ser humano, creencias, pensamientos, sistemas representativos y submodalidades forman parte de un Sistema, por lo que un pequeño cambio en algún elemento de éstos puede generar un cambio muy profundo, así que es conveniente saber dónde realizarlo y hacia dónde dirigirlo.

Según Quiroz (2006) cuando se actúa para lograr una meta, se tiene que estar seguro que no existan dudas o reservas, saber que no se afectará o terceros con dicha acción y percibir el efecto que los objetivos planteados tendrán en su sistema de relaciones.

La propuesta indica, que la mejor manera de cambiar a los demás, es mediante el cambio de uno mismo, ya que de esta manera se genera un cambio en las relaciones y, como consecuencia, un cambio también en los demás. Para lograr este cambio personal se debe de tener la capacidad de saber quién es usted mismo, conocer su identidad.

Grinder y DeLozier (citados en Quiroz, 2004) afirman que existen, como mínimo, tres maneras de ver nuestras experiencias.

En primer lugar, se puede mirar desde el punto de vista personal, de la propia realidad interior, sin considerar ningún punto de vista adicional.

En segundo lugar, considerando cómo sería la situación desde el punto de vista de otra persona, lo que se puede llamar empatía, que se logra a mayor conocimiento e intimidad que se logra tener con la otra persona, ya que le permitirá apreciar cómo ésta aprecia la realidad y le facilitará adoptar esta posición.

En tercer lugar se puede ver el mundo desde un punto de vista externo, es decir, como si fuera alguien independiente que no tuviera algún tipo de relación con la situación, logrando un punto de vista objetivo.

Estos autores afirman que todos pasan tiempo en las tres posiciones de manera natural y esto es lo que ayuda a comprender mejor las situaciones. Los diferentes puntos de vista que se pueden tener sobre el mundo, lo hacen más rico a la experiencia y ofrecen diferentes opciones.

Robert Dilts (citado en Quiroz, 2004) construyó un modelo simple para pensar el cual relacionó con el cambio personal, y en el que agrupa las ideas del contexto, las relaciones, niveles de aprendizaje y posición perceptiva, dándose así los siguientes niveles:

1. Espiritual: nivel en el que se consideran cuestiones metafísicas, como el porqué existimos, cuál es la razón de que estemos aquí. Para Dilts (op. cit.) este nivel es el que guía y modela nuestra vida y proporciona la base a nuestra existencia. Un cambio en este nivel afectaría los demás niveles.
2. Identidad: descrito como el sentido básico de mí mismo; en él se encuentran los principales valores y misión en la vida.
3. Creencias: ideas que pensamos que son verdaderas y las usamos como base para actuar diariamente pudiendo ser permisivas o restrictivas.
4. Capacidad: grupos de comportamientos, habilidades en general y estrategias que empleamos en la vida.
5. Comportamiento: acciones específicas que llevamos a cabo.
6. Entorno: todo lo que nos hace reaccionar, lo que nos rodea; también se refiere a las personas con las que entramos en contacto.

Este autor considera que el comportamiento es una evidencia de la identidad o de las capacidades que se poseen, lo que lleva a cometer un error fundamental al buscar generar cambio en sí mismo o en los demás, ya que si se tiene el interés en lograrlo se debería, en primer lugar, tener información de las partes más importantes del problema, además de identificar los síntomas con los que la persona se siente incómoda, llamado el estado presente.

Si se considera que el pasado influye en el presente y que así se va creando la historia personal, se puede hacer uso del pasado como un recurso al reevaluar la experiencia pasada en virtud de los conocimientos presentes para que, de esta manera, se pueda evitar repetir los errores una y otra vez.

Así también, si se mira a futuro, pueden hacerse presentes factores, como la predisposición, a situaciones provenientes de estados pasados que pueden influir en el presente y en la concepción del futuro, todo esto partiendo del origen de elementos como la identidad, creencias, capacidades, comportamiento y entorno.

Dilts (citado en Quiroz, 2004) menciona que para cuando se trata de hacer un cambio se debe saber que si se hace en un nivel inferior, no se lograrán cambios en niveles superiores ya que de acuerdo a este modelo, un cambio en el entorno no tendría por fuerza que generar un cambio en las creencias de la persona. Sin embargo, al suceder un cambio en un nivel superior, siempre se tendrá un efecto en los niveles inferiores, y generará un cambio más duradero.

De manera que, a sugerencia de este autor y como un aspecto de suma importancia para este tema relacionado con la formación y cambio de actitudes, si uno busca cambiar comportamiento podría hacerlo generando un cambio en aspectos como las creencias o las capacidades, ya que las creencias seleccionan las capacidades, las cuales a su vez, seleccionan los comportamientos, quienes son los que construyen de manera directa el entorno.

Se debe tener en cuenta que resulta complejo realizar un cambio en el nivel de identidad o en alguno superior de manera directa, ya que involucra por fuerza el que se genere, anterior a esto, el cambio en las creencias y las capacidades.

2.7 MEDICIÓN DE ACTITUDES.

Para poder realizar una medición de las actitudes se debe tener en cuenta su grado subjetivo, ya que éstas no son accesibles a la observación directa, sino que

deben ser inferidas de la conducta; para lograr esta medición, Quiroz (2004) sugiere:

1. Identificar las muestras conductuales que servirán como base para hacer las inferencias necesarias, teniendo en cuenta los elementos que conforman las actitudes: elemento cognitivo, afectivo y conductual, que deberán formar parte de estas identificaciones muestrales.
2. Recolectar, mediante técnicas específicas, muestras conductuales.
3. Tratar estas variables con la finalidad de que se puedan convertir en variables cuantitativas.

Además, se deben considerar las cinco bases que existen para inferir actitudes, propuestas por Summers (citado en Quiroz, 2004) quien afirmó que la actitud es la disposición fundamental que interviene para determinar creencias, sentimientos y acciones de aproximación – evitación de un individuo en relación a un objeto.

Estas 5 bases de inferencia que se deben considerar son:

- a) Autoinformes de creencias, sentimientos y conductas, obtenidos por el entrevistador por medio de preguntas directas hechas al sujeto sobre los sentimientos que tiene hacia una persona, un grupo, un fenómeno o, en general, hacia el objeto de actitud. De la misma manera, deberá de cuestionarlo en relación a sus pensamientos y lo que estaría dispuesto a hacer por dicho objeto.
- b) Observación de la conducta manifiesta. Considera que la conducta manifiesta de un individuo es una consecuencia de las fuerzas que inciden en su comportamiento, sin ser directamente resultado de la actitud, por lo que se deberá analizar la influencia que tienen los demás objetos presentes en la situación y la función que tienen para poder determinar la conducta.
- c) Reacción a estímulos parcialmente estructurados, o interpretación de ellos. Se refiere al uso de técnicas proyectivas, como dibujos, completar frases,

respuestas libres, por medio de las cuales se puedan adquirir estructuras de opinión del sujeto.

- d) Realización de tareas objetivas en las que intervenga el objeto de actitud, mientras el sujeto crea que lo que se encuentra realizando no tiene nada que ver con la medición de sus actitudes; de esta manera se puede realizar la ejecución de una tarea para observar su rendimiento, o su nivel de información, aunque de manera implícita se está suponiendo que el sujeto está siendo influido por la actitud.
- e) Reacciones fisiológicas al objeto de actitud o representaciones de él, las cuales deben tomarse como complemento de las maneras existentes para recabar datos requeridos para la captación de actitudes.

Siguiendo con el planteamiento de Summers (citado en Quiroz, 2004) deberán considerarse tres elementos adicionales: los sujetos, las respuestas y las escalas.

Respecto a los sujetos, el punto de interés está en poder indagar la cantidad de atributos que posee; en cuanto a las respuestas, será necesario conocer sus propiedades que pueden ser latentes o manifiestas de modo que le proporcionen información clave; y, como último punto, el tipo de escala, entre las que se encuentran la nominal, la ordinal, de correlación, describiendo si son latentes o manifiestas, considerando que en Psicología no existe el cero absoluto.

2.8 ACTITUDES EN LOS MEXICANOS.

Como ya se ha revisado, las actitudes son una parte fundamental en el comportamiento humano y se forman como resultado de la interacción del individuo con su entorno, natural, social, etc.

Para Rodríguez y Ramírez (2007), el mexicano carga con un pasado de 300 años de Colonia y dos siglos de distorsión y perversión laboral, percibiendo el trabajo como un antivalor, percepción que será difícil cambiar de la noche a la mañana.

Estos autores opinan que para poder comprender al mexicano en su ámbito laboral, se debe identificar el perfil característico del mexicano de que se trate, que podrá ser dependiente, individualista en otros casos y autodevaluado en otros.

Explican que la escasa motivación en el trabajo de grupo y el deseo que existe por conquistar poder es originada por el deseo de mantener la estima propia; para el mexicano es casi imposible el trabajo en equipo ya que, regularmente será causa de competencia por sobresalir y tratar de obtener logros individuales.

En contraste, siguiendo con la descripción de la Teoría de estos autores, el mexicano es renuente a asumir un liderazgo, como respuesta al temor de ser rechazado, considerando que no está lo suficientemente capacitado o porque le representa mayor responsabilidad o porque cree que será el único que termine trabajando.

Rodríguez y Ramírez (2007) mencionan que las motivaciones laborales de los mexicanos provienen de las necesidades, las cuales identifican como motores de la conducta y que llevan al individuo a lograr su satisfacción, aunque reconocen la existencia de sustitutos para satisfacer esas necesidades, concluyendo que la intensidad de la motivación que tenga una persona para actuar dependerá de la fuerza con que crea que puede alcanzar lo que desea o necesita.

En este contexto, Rodríguez y Ramírez (op. cit.) proponen que para desarrollar actitudes positivas en el trabajo se deben considerar 2 aspectos principalmente: la construcción de la autoestima y el fomento a la educación del mexicano creativo.

Por su parte Díaz-Guerrero (1999) apoya la Teoría del mexicano con un medio social complejo, con el que los mexicanos han tenido que lidiar por generaciones y que ha derivado en un problema de actitud, originado por la falta de valoración individual, ya que lo lleva a defender los intereses de su grupo más cercano, la familia.

Es importante tener este precedente debido a que se puede lograr una mejor formación de actitudes, encaminadas al fortalecimiento de creencias y valores

orientados a realzar la individualidad, y no desde el enfoque erróneo en el que se percibía a los mexicanos como poseedores de un complejo de inferioridad.

Díaz – Guerrero (1999) plantea que el problema es de actitud, porque el mexicano se muestra inseguro como ente individual y no así cuando se encuentra posicionado como parte de su grupo o familia, mostrando incluso mayor seguridad que las personas pertenecientes a otras naciones.

La actitud del mexicano se encuentra influenciada en gran parte por el núcleo familiar que le respalda; los estudios que se han realizado indican que esta filiación proviene de su propia filosofía de vida, adquirida de generación en generación y que afecta incluso sus reglas de vida.

Los estudios de Diaz-Guerrero (1999) han distinguido por lo menos la existencia de ocho tipos de personalidad que tienen los mexicanos, con diferencias que van desde las personas que aceptan casi todos los dichos y reglas que le impone la cultura mexicana, hasta otros que se rebelan a ella, lo que sucede indistintamente en hombres y mujeres.

De los ocho tipos de personalidades que este autor ha encontrado haremos mención de los cuatro principales ya que en ellas se puede encuadrar a la gran mayoría de los mexicanos.

El primero de ellos es el llamado mexicano afiliativo y obediente, el cual, afirma el autor, es el perfil que más prevalece; normalmente un individuo debería ser obediente hasta los doce años de edad, según describe Díaz-Guerrero (1999), ya que si al llegar a los 15 se mantiene el patrón, el individuo puede comenzar a presentar algún tipo de rezago intelectual en comparación a los de su misma generación; y si la tendencia permanece hasta los 18 años, serán personas con síntomas claros de pasividad y dependencia que, si bien podrán adaptarse adecuadamente a la sociedad, funcionarán mientras se encuentren bajo la protección de su familia y no estén en la necesidad de enfrentarse al mundo que existe fuera en su entorno.

La personalidad de mexicano activamente autoafirmativo; este perfil lo cataloga como rebelde a la cultura, y se encuentra con más frecuencia en adolescentes de clase media y alta; se caracteriza por ser una persona que desde temprana edad es mucho menos obediente con sus padres y maestros; tiene mayor habilidad para la lectura; es más agresivo, dominante e impulsivo, comparados con compañeros de su misma edad; estas personas se orientarían más por pertenecer a instituciones públicas que a las privadas para desempeñarse, debido a sus características violentas y posiblemente corruptas.

El mexicano con control interno activo constituye la tercera de las cuatro clases que menciona Díaz- Guerrero (1999); es el menos frecuente; este tipo de personalidad parece integrar la mayoría de las cualidades que puede tener un mexicano y parece ser que esta personalidad se puede encontrar con más frecuencia entre las clases altas; puede ser obediente y afectuoso, pero también rebelde cuando es necesario.

El mexicano con control externo pasivo, cuarta clase, se caracteriza por ser pasivo, pesimista y fatalista, dispuesto pero poco leal y obediente por conveniencia y por carácter.

En resumen, en este capítulo se han revisado los aspectos más importantes relacionados con las actitudes, desde el origen del concepto, hasta las teorías que han aportado elementos que se consideran para su modificación.

Se ha descrito la importancia de las actitudes en la vida del individuo y su origen, dentro del proceso que, de acuerdo a lo aquí expuesto, ha seguido para definir su comportamiento en la vida diaria y que lo ha llevado a las Organizaciones, alimentándose diariamente de las experiencias vividas y generando cambios y desarrollo de nuevas actitudes en la vida cotidiana.

Se ha mostrado, por último, un panorama de las actitudes y la cultura mexicana, desde los aspectos considerados por autores mexicanos que ofrecen una semblanza de los factores que han influido en el comportamiento del mexicano y

que siguen fomentando actitudes ante situaciones específicas, como puede ser la del trabajo en una Organización.

El estudio de las actitudes representa el tema principal en esta propuesta ya que frente a las formas de Organización y exigencias del mercado de hoy en día, son requeridos individuos que, no sólo cumplan con los aspectos de conocimiento necesarios para realizar las labores que les son encomendadas, sino que se encuentren involucrados y enriqueciendo día a día a la Organización en forma integral, logrando ese intercambio del que tanto se ha comentado.

En el siguiente capítulo se revisarán las normas de Competencia Laboral Mexicana, en las que son requeridas actitudes específicas que los profesionales del ramo deberán poseer o desarrollar para poder cumplir con los atributos que les son requeridos para el puesto a ocupar.

CAPÍTULO 3.

Competencias Laborales.

Capítulo 3

Las Competencias Laborales

3.1 ANTECEDENTES.

De acuerdo a los antecedentes descritos por Catalano, Avolio y Sladogna (2004) en los tiempos de la Organización del Trabajo Taylorista-Fordista, de las industrias en serie y la Organización Fayolista de las empresas de servicio o comerciales, se redefinió la manera en que se calificaba a los trabajadores.

En la época de producción artesanal, la calificación del trabajador seleccionado para trabajar en un taller era su carta de recomendación porque representaba su acreditación para laborar, obtenida a través de su trabajo y reconocida por la sociedad.

Más adelante, en las industrias de producción en serie, las operaciones realizadas en los diferentes puestos de la Organización estaban definidas por los Ingenieros, de manera que la calificación del trabajador no era necesaria, ya que era entrenado para adquirir las rutinas de trabajo y el ritmo requerido.

Era así que, de acuerdo a estos autores, los Ingenieros y Analistas de puestos definían las necesidades del puesto del trabajador. El análisis de las ocupaciones, en ese tiempo, mostraba las exigencias del puesto para definir posteriormente el perfil del trabajador de acuerdo a sus aptitudes, conocimientos de técnicas y ritmo adecuado de trabajo.

Con este tipo de Organización del Trabajo, el empleado podía ocupar cualquier puesto ya que no requería de alguna calificación obtenida por medio de algún tipo de formación extensa y su ubicación en la industria obedecía más a aspectos de tipo sindical que a sus habilidades o requerimientos específicos del puesto.

De modo que desde el enfoque Taylorista – Fordista no se considera la competencia o calificación de los individuos, sino las necesidades de los puestos de trabajo, lo que representó la desaparición de la calificación y la competencia como conceptos existentes en los modelos de relaciones laborales, así como de políticas de recursos humanos de las Organizaciones.

Sin embargo esto no fue definitivo ya que, cuando el modelo entró en crisis, se hizo necesario retomar los conceptos de calificación y de competencias consideradas como un atributo del individuo (Catalano, Avolio y Sladogna, 2004). Retomar estos principios causaría tal impacto, que el concepto de Organización comenzó a ser considerado en el ámbito del aprendizaje y de la formación continua, con intervenciones realizadas desde la manera en que la Organización define los procesos de producción y trabajo, como en las políticas de gestión de los recursos humanos que son desarrollados.

Catalano, Avolio y Sladogna (op. cit.) mencionan que las nuevas orientaciones que siguieron al modelo Taylorista – Fordista fueron consideradas volátiles; existe un cambio constante y permanente en las tecnologías de producción y formas de organización de la producción y del trabajo y toman cada vez más y más auge los índices de satisfacción del cliente.

Las demandas para aplicar las nuevas tecnologías, materiales, productos, etc. originan nuevas formas de organizar el trabajo; en consecuencia, quedan obsoletas y limitantes las operaciones asignadas a un puesto fijo, ya que se requiere a cada minuto actuar de la manera más eficiente y responder a las demandas que surjan.

Así también consideran que las miradas regresan a la calificación del trabajador, hacia sus atributos individuales y particulares, definiendo la calificación, ya no como un conjunto de atributos objetivos, sino como una competencia.

Otro aspecto importante es que, con el paso del tiempo, se hizo evidente que la calificación tan individualizada se encontraba definida a partir de competencias

actitudinales más que por técnicas y esta condición no daba los resultados esperados en la determinación de la selección laboral de una persona. (Catalano, Avolio y Sladogna, 2004)

Fue entonces que se hizo palpable la necesidad de establecer un patrón que sirviera como referencia para evaluar las competencias individuales y poder seleccionar trabajadores, formarlos y establecer políticas de remuneración, de reconocimiento y de proyección de carrera.

El patrón de referencia acorde a estos autores, se convirtió entonces en la Norma de Competencia, enfocada a aquello que posee el trabajador, que lo posibilita a adaptarse activamente a un proceso de cambio permanente, es decir, la Competencia.

Resultado de esta visión, en los años ochenta, las reformas educativas en el Reino Unido se interesaron en temas relacionados con conseguir una fuerza laboral que fuera más competitiva en el medio internacional, una mano de obra más flexible, impulsando el concepto de formación continua para hacerlo más accesible, considerando, además, un sistema que proporcionara capacitación reflejada en las necesidades del mercado laboral y no en el de la oferta como se usaba hasta ese momento. Este sistema de Capacitación debía estar caracterizado por la eficiencia y la rentabilidad, gozando de una consistente reputación y en el mismo nivel que la formación académica.

Para el Reino Unido la Competencia refleja expectativas de empleo que se enfocan en las funciones del trabajo, no en los puestos (Fletcher, 2004).

Por esta razón, es creado el National Council for Vocational Qualifications (NCVQ) con la misión de reformar el sistema de titulación de este país para desarrollar una mano de obra que considerara mayor cantidad de personal mejor calificado, titulaciones que estuvieran basadas en los niveles de competencia que requiere el puesto de trabajo, con mayor calidad y consistencia en la evaluación y la

certificación. (“Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido”, 1997)

De este modo existen ahora dos formas de titulación, la otorgada por la “National Vocational Qualifications, NVQ” (Titulaciones Vocacionales Nacionales) que establece los niveles estándar de rendimiento para las diferentes profesiones, ya que se basan en observaciones de lo que ocurre realmente en el trabajo, diseñados para tener acceso a la evaluación y para facilitar el aprendizaje del personal a lo largo de su vida laboral. Y por otra parte, la “General National Vocational Qualifications, GNVQ” (Titulaciones Profesionales Nacionales Generales), que otorga la titulación basada en los conocimientos y capacidades que son profesionalmente relevantes y que se adquieren durante la preparación para el ingreso al mercado laboral o para continuar con una educación superior. Estos títulos son concebidos para ser obtenidos por medio de programas de educación profesional en colegios o escuelas superiores.

La gran ventaja de este sistema en este país es que ha sido desarrollado por la misma gente que lo va a utilizar y que recibe sus beneficios, dando a los empresarios y trabajadores el papel central en el diseño de las calificaciones profesionales. (“40 preguntas principales de competencias”, 2009).

Sobre todo en el aspecto de la capacitación, donde el propósito que se persigue está relacionado con el desarrollo de una fuerza de trabajo “competente”, como lo refiere Fletcher (2004) resumiendo la percepción de los británicos, vuelve este concepto aplicable a las personas que realizan actividades de trabajo acordes a las normas requeridas en el empleo en sus diferentes contextos y condiciones.

La evaluación de competencias se ha integrado en el ámbito de la evaluación de la experiencia personal al definirla como una nueva categoría de características individuales, en la que cada uno puede construir sus competencias y desarrollarlas, como estrategia personal que concierne a la empresa. (Levy-Leboyer (2003).

En México, impulsados por el mismo propósito de poder enfrentarse a los retos del mercado internacional, el avance acelerado de la tecnología de producción, los esquemas de gestión de trabajo y la educación tecnológica, el Gobierno creó el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETyC), el cuál operó desde 1995 coordinado por la Secretaria de Educación Pública (SEP) y la del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Este proyecto PMETyC concluyó en el año 2005 al constituirse el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, CONOCER, el cual actuó como un Fideicomiso Público Paraestatal, con el fin de que estableciera un régimen de certificación de la Competencia Laboral que se aplique en el país y promover que los sectores productivos desarrollen Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL) de manera que sirvan como referentes oficiales para la evaluación y certificación de la Competencia Laboral de las personas. (*“Guía técnica para el desarrollo de la NTCL”, 2009*)

3.2 CONCEPTO DE COMPETENCIA LABORAL.

Existen diversas definiciones de competencia laboral, entre ellas se puede mencionar la que las presenta como un conjunto identificable, evaluable de capacidades, que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes (*“Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas”, 2004*).

También han sido consideradas como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada, aclarando que la Competencia Laboral no se concibe como una probabilidad de éxito, sino como una capacidad real y demostrada.

Una competencia incluye tres enfoques, el primero referido a la capacidad de ejecutar tareas, el segundo enfocado a aspectos personales (actitudes, capacidades) y el tercero holístico, que incluye a los anteriores.

Se enuncian a continuación algunas de las definiciones más representativas acerca de este concepto y su autor correspondiente, todos ellos citados en el artículo “40 preguntas principales de competencias” (2009):

1. Agudelo, 1998. Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo.
2. Bunk, 1994. Posee una competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.
3. Gonzci, 1996. Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Éste ha sido considerado un enfoque holístico en la medida en que integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Nos permite incorporar la ética y los valores como elementos del desempeño competente.
4. Le Boterf, 1998. Una construcción, a partir de una combinación de recursos personales (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes), y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros), que son movilizados para lograr un desempeño.
5. Mertens, 1996. Aporta una importante diferenciación entre los conceptos de calificación y competencia. Mientras por calificación se entiende se entiende en conjunto de conocimientos y habilidades que los individuos adquieren durante los procesos de socialización y formación, la competencia se refiere únicamente a ciertos aspectos del acervo de conocimientos y habilidades, los necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia

determinada, la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado.

6. Miranda, 2003. De un modo genérico se suele entender que la Competencia Laboral comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo a criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral. Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de las tareas los criterios de realización a través de los cuales se puede evaluar su ejecución como componente.
7. Priego, 1998. "...Aquellas cualidades personales que permiten predecir el desempeño excelente en un entorno cambiante que exige la multifuncionalidad. La capacidad de aprendizaje, el potencial en el sentido amplio, la flexibilidad y capacidad de adaptación son más importantes en este sentido que el conocimiento o la experiencia concreta en el manejo de un determinado lenguaje de programación o una herramienta informática específica."

La Competencia no se refiere a un desempeño específico sino a la capacidad de dinamizar conocimientos y técnicas reflexionando sobre la acción, mostrando por otro lado la capacidad de construir esquemas de referencia para la acción o modelos de actuación que faciliten las acciones de diagnóstico o de resolución de problemas productivos no previstos o no prescriptos.

Para Lévy- Leboyer (2003) puede existir una comparación entre aptitudes y rasgos de personalidad y las Competencias; para diferenciarlos, menciona que las aptitudes y los rasgos de personalidad se pueden definir como las diferencias entre los individuos, mientras que las Competencias se ligan estrechamente a las actividades profesionales y, más particularmente, a las misiones que tiene el puesto.

El concepto de Competencia, según este autor, estará asociado al análisis de actividades profesionales y al inventario de lo que se necesita para cumplir con las misiones que el puesto implica.

De esta manera el concepto permite retomar nociones relacionadas con la calificación y profesionalidad de los trabajadores. (“Diseño curricular basado en Normas de Competencia Laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas”, 2004).

El estudio de las Competencias Laborales es consistente con la definición de una nueva categoría de características individuales, y corresponderán a la imagen que cada uno construye de sus competencias, a la posibilidad de identificarlas objetivamente y desarrollarlas; en la medida en que se puedan lograr estos aspectos, serán más competitivos en la disputa por un empleo. (Lévy-Leboyer, 2003).

Según este autor la experiencia es el único medio con que cuenta una persona para adquirir competencias y se pueden desarrollar mediante la interacción de la formación previa, a la que se tiene acceso antes de la vida activa; mediante cursos de formación para adultos, durante la vida activa; y mediante el ejercicio de la actividad profesional, mediante la vida activa.

Es válido pensar, según Lévy- Leboyer (2003), que la mayoría de las formaciones previas a las que se refiere incluyen prácticas profesionales, pero no se debería perder de vista que tienen como objetivo implícito la correcta aplicación de un saber teórico reciente y su consolidación por el uso, y no la adquisición de competencias autónomas.

Es decir, menciona Lévy- Leboyer (2003) que si se considera útil la evaluación de las competencias que no provienen de una formación, sino que se atribuyen a las experiencias, se prende una luz de alerta ya que la vida activa incluye experiencias formativas; y la visión de un periodo en que se aprende y uno en que se utiliza lo

que se ha aprendido representa un tipo de visión caduca, porque nunca se dejan de presentar ocasiones de aprendizaje.

Las empresas centran su atención cada vez más al desarrollo de competencias extraescolares, diferentes a los conocimientos adquiridos mediante la formación tradicional, ya que los entornos de trabajo específicos requieren de la adquisición de competencias precisas y más aún porque el papel que juegan las competencias de dirección, las de relación y las de la capacidad de trabajar en equipo, no pueden ser aprendidas en la escuela y cada vez son más requeridas en los puestos que se ofertan. (Lévy- Leboyer, 2003)

Este autor concluye su reflexión al afirmar que, hacer referencia a las competencias, a los saberes y a los conocimientos e intentar relacionarlas en un listado para realizar evaluaciones de todas ellas en el plano individual, permite comprobar que la experiencia es y seguirá siendo formativa y que esto mantiene abierta la posibilidad a que las competencias puedan ser adquiridas, a lo largo de la vida. (op. cit.)

3.3 NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL.

Como se menciona en la Guía técnica para el desarrollo de la NTCL (2009), CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales) es el organismo encargado en México de impulsar el desarrollo del modelo de gestión por competencias cuyo fin es elevar la competitividad y la alta productividad en los diversos sectores del País, con la intención de:

- Elevar la productividad y la competitividad de la Economía nacional.
- Difundir y fomentar la cultura de la Competencia Laboral Certificada en México.
- Otorgar valor social a las capacidades laborales de las personas basadas en procesos de instrucción informales y en la experiencia.

- Reconocer el saber hacer de las personas en contextos laborales determinados, bajo estándares de Competencia Laboral establecidos por el sector productivo y mediante la evaluación de su desempeño.
- Fomentar e impulsar el aprendizaje a lo largo de la vida.

Este organismo es el encargado de auxiliar al Ejecutivo Federal para establecer un régimen de certificación de la Competencia Laboral que sea aplicable en toda la República Mexicana y promover que los sectores productivos desarrollen Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL).

CONOCER es el organismo responsable del llamado Programa Multifase de Formación de Recursos Humanos Basada en Competencias (PROFORHCOM) que, en su primera fase, tiene como objetivo la consolidación del Sistema Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral, mediante la estimulación y apoyo a empresas líderes de los sectores estratégicos del país para el desarrollo de Normas Técnicas de Competencia Laboral, así como sus respectivos instrumentos de Evaluación de Competencia Laboral (IECL) y además propiciar la incorporación del Modelo de Competencia Laborales en la gestión de recursos humanos. (*“Guía técnica para el desarrollo de la NTCL”, 2009*)

De acuerdo a esta guía (op. cit.) una vez que se presentan las actividades en las que se ve involucrado el organismo CONOCER, así como sus objetivos primordiales, es momento de abordar el concepto de la Norma Técnica de Competencia Laboral (NTCL), la cual es definida como documento oficial aplicable en toda la República Mexicana; será el referente para evaluar y certificar la Competencia Laboral de las personas y describe, en términos de resultados, el estándar o patrón del desempeño eficiente de una Función Laboral (op. cit.).

La NTCL deberá haber sido desarrollada por un comité de Normalización de Competencia Laboral, aprobada por el Comité Técnico del CONOCER y deberá ser publicada en el Diario Oficial de la Federación.

En términos concretos, la NTCL deberá expresar:

1. El qué. Lo que la persona debe ser capaz de hacer.
2. El cómo. La manera en que puede juzgarse si lo que hizo se encuentra bien hecho.
3. El contexto. Las condiciones bajo las cuales la persona tiene que demostrar su aptitud.

Por lo que se afirma que la NTCL reflejará:

1. Conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren para el desempeño eficiente de una Función Laboral especificada.
2. La capacidad de la persona para trabajar dentro de los aspectos de seguridad e higiene.
3. Aptitud para la resolución de problemas que estén asociados con la función laboral, respondiendo a los cambios en la tecnología y métodos de trabajo, así como para hacer frente a las situaciones de contingencia.
4. Habilidad para transferir la Competencia de una situación de trabajo a otra.
5. Actitud para poder desempeñarse en un ambiente Organizacional y para relacionarse con terceros.

Cuando la NTCL hace referencia a una sola Función Laboral se integra por una sola Unidad de Competencia; así mismo, el en caso en el que se incluyan varias Funciones Laborales que se compartan en la población objetivo, serán integradas dos o más Unidades de Competencia.

En estos dos casos, la NTCL hace referencia a la calificación que la persona debe demostrar para que pueda ser considerada competente, es decir, lograr el desempeño de la Función Laboral con las características de calidad requeridas por el mercado de trabajo.

La NTCL está integrada por 3 apartados:

A. Información General:

Muestra información de tipo cualitativa que da contexto a la descripción del estándar de la competencia laboral.

B. Perfil del Proyecto de la NTCL

El perfil de la NTCL, señalado en la Guía técnica para el desarrollo de la NTCL (2009), es una representación gráfica de la forma en la que se organizan las Funciones Elementales que integran las Funciones Laborales incluidas en la NTCL que permite visualizar su contenido.

Para integrar el Perfil de la NTCL se deben seguir los siguientes pasos:

1. Especificar la población objetivo de la NTCL.
2. Determinar las Funciones Laborales a incluir en la NTCL, que deben corresponder a las que realiza en el mercado de trabajo.
3. Integrar las Funciones Elementales que correspondan a las Funciones Laborales que se incluirán en la NTCL, las cuales deberán ser acordes con el Mapa Funcional correspondiente. Cada Unidad de Competencia debe referir a una sola Función Laboral e integrarse por 2 Funciones Elementales por lo menos, las cuales se convertirán a partir de ese momento en Elementos de Competencia.
4. Expresar el nombre de la NTCL con una estructura específica:

Acción + Material de la Acción

(Verbo Sustantivado)

(Objeto y, en su caso, Condición)

- a. Si la NTCL corresponde a una sola Unidad de Competencia, el nombre debe corresponder a la Función Laboral referida por la NTCL.

- b. En el caso de la NTCL con dos o más Unidades de Competencia, el nombre deberá referir todo el contenido de la NTCL.

La integración de la NTCL de una o varias unidades debe ser en respuesta única al criterio de Población Objetivo, por lo que se debe tener clara la población objetivo de la NTCL para definir con precisión las Funciones Laborales que desarrolla.

En otro aspecto, la información General de la NTCL, indicado en la Guía técnica para el desarrollo de la NTCL (2009), muestra la información cualitativa que marca el contexto en el que se da la descripción del estándar de la Competencia Laboral, considerando los siguientes datos, citados en el documento mencionado:

1. **Título.** Muestra el nombre de las Funciones Laborales referidas por la NTCL tal cual se expresó en el Perfil de la NTCL correspondiente.
2. **Propósito de la NTCL.** Es el referente que sirve para la evaluación y certificación de las personas que desarrollan la o las Funciones Laborales motivo de la NTCL. Cuando la NTCL llega a actualizarse, deberá aparecer la leyenda correspondiente en este apartado.
3. **Comité de Normalización que la desarrolló.** Ilustra el nombre del Comité de Normalización que propició el desarrollo de la NTCL.
4. **Fecha de Aprobación (por el Comité Técnico CONOCER).** Menciona el día, mes y año en que la NTCL es aprobada por el Comité Técnico del CONOCER y es incorporado por el Administrador de la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral.
5. **Fecha de Publicación (en el Diario Oficial de la Federación).** Manifiesta el día, mes y año en que la NTCL es publicada en el Diario Oficial de la Federación, adquiriendo su carácter de referente oficial a nivel nacional, y el dato es incorporado a la NTCL por el Administrador de la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral.

6. Nivel de Competencia. Señala las características de las Funciones Laborales expresadas por la NTCL, resultante de la combinación de factores de importancia como: variedad + autonomía y responsabilidad + dificultad.

Existen 5 niveles de competencia considerados del 1 al 5; los niveles son asignados de acuerdo a lo establecido en la Guía Técnica para el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral, Apartado 1.2.4.

Una vez que se ha determinado el nivel de la NTCL se dará a conocer con letra y su respectiva descripción, de acuerdo al apartado mencionado en el párrafo anterior.

7. Ocupaciones relacionadas de acuerdo al SICNO. En este apartado se establecen las ocupaciones laborales en las que se puede emplear la persona que desempeña las Funciones Laborales referidas por la NTCL, con base en el Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (SICNO).

En el documento aparecerán referidas su Clave y su Clave Convergente, el nombre de las Ocupaciones y el Código de las mismas, indicando el Módulo ocupacional.

8. Clasificación según la SCIAN. Aquí se indica el contexto de las Funciones Laborales que están expresadas en la NTCL, incluidas en la organización del Sistema de Clasificación Industrial para América del Norte, (SCIAN).

Los datos que se expresan en este apartado son:

- Sector.
- Subsector.
- Rama.
- Sub rama
- Clase.

De acuerdo a los fundamentos que fueron realizados en el Mapa Funcional del que se desprendieron las Funciones Laborales referidas por la NTCL.

C. Estándar de Competencia

Otros aspectos contenidos en la norma se agrupan en el llamado Estándar de Competencia, que integran la o las Unidades de Competencia que conforman la NTCL.

El denominado Elemento de Competencia hace referencia a un mismo tipo de resultados específicos realizables por una persona y su característica es autocontenido, es decir que los resultados a los que refiere se pueden obtener de manera independiente a otros elementos de Competencia. Estos resultados específicos carecen de valor en por sí mismos en el mercado de trabajo.

Estos Elementos de Competencia integran aspectos en forma conjunta y complementaria y permiten la evaluación integral y objetiva de la Competencia Laboral, y se les denomina “Componentes del Elemento de Competencia”, y serán enunciados y descritos de acuerdo a la Guía técnica para el desarrollo de la NTCL (2009):

- a. Criterios de Evaluación: desempeños, productos y conocimientos.
- b. Respuestas a Situaciones Emergentes,
- c. Prácticas Inadmisibles,
- d. Actitudes / Hábitos / Valores.
- e. Glosario.

a. Criterios de Evaluación

Expresan el qué y el cómo que se espera del desempeño competente de una persona con relación al Elemento de Competencia, al definir en sí mismo, resultados parciales que deben obtenerse y sus características.

1. Deben determinar los resultados parciales críticos para el logro del Elemento de Competencia.
2. Deben definir las condiciones de calidad con las que dichos resultados deben realizarse.
3. Ser suficientes y los necesarios para lograr conjuntamente el resultado específico que refiere el Elemento de Competencia.
4. Estar expresados en el lenguaje usual del medio laboral correspondiente.

La manera de expresar estos Criterios de Evaluación son a través de:

- **Desempeños.** Que se refieren a las acciones que muestran su competencia con relación al Elemento de Competencia, con una manera específica de expresarlos, la cual se puede revisar en la Guía Técnica para el Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral.

Las Características de un Desempeño dan referencia de la manera en que se realiza y/o el momento en el que se lleva a cabo, mientras este aspecto sea crítico para determinar el Desempeño.

El criterio para determinar si las características serán incluidas en la expresión del Desempeño será determinando cuando las mismas son críticas para evaluar la competencia de la persona que lo realiza.

- **Productos.** Los criterios de Evaluación que se expresan como Productos hacen referencia a objetos tangibles, resultado de la actividad competente de la persona y que permiten observar “a posteriori” la competencia de la persona con relación al Elemento de Competencia en cuestión.

Su estructura y la manera en que se expresan estos productos puede consultarse en la Guía Técnica para el Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral.

- **Conocimientos.** Los Criterios de Evaluación que se expresan como Conocimientos, se refieren a la posesión individual de un conjunto de conceptos, teorías o principios que sustentan el desempeño de la función referida por el Elemento de Competencia.

La manera en que se expresan estos conocimientos puede ser consultado en la Guía Técnica para el Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral. Es importante señalar que el conocimiento vendrá acompañado siempre de un nivel, que se otorga de acuerdo a la Taxonomía de Benjamín Bloom (*citado en la “Guía técnica para el desarrollo de la NTCL”, 2009*) que consta de seis niveles.

1. Conocimiento.
2. Comprensión.
3. Aplicación.
4. Análisis.
5. Síntesis.
6. Evaluación.

b. Respuestas ante Situaciones Emergentes.

Hace referencia a las acciones que se espera que una persona competente realice ante contingencias presentadas en su jornada laboral y que están relacionadas con un Elemento de Competencia, las cuales al suceder, pueden poner en riesgo la integridad física del trabajador, la de terceros o la de la maquinaria involucrada.

Para este fin, se prevé en la NTCL que se establezca un apartado de Respuestas ante Situaciones Emergentes, el cual se expresa mediante una estructura que se ilustra en la Guía Técnica para el Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral (2009).

c. Prácticas Inadmisibles.

Se refiere a desempeños que por ninguna circunstancia deben presentarse por parte de una persona competente al realizar el Elemento de Competencia, pero que presenta alta probabilidad de ocurrencia, poniendo en riesgo su integridad física y/o la de terceros y/o la del equipo y/o maquinaria. Su estructura y manera de expresarla puede ser consultada en la Guía Técnica para el Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral.

d. Actitudes/Hábitos/Valores.

Hace referencia a la predisposición o tendencia que tiene la persona para actuar con un determinado comportamiento ante alguna situación, objeto o persona con los que se relaciona durante el desempeño del Elemento de Competencia.

Enunciamos a continuación las 8 Actitudes/Hábitos/Valores que incluyen en la NTCL y su descripción realizada de acuerdo al Estudio de Análisis Ocupacional (EAO) que realiza CONOCER.

Actitud/Hábito/Valor	Descripción
1. Cooperación.	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudar y apoyar a otros en la ejecución de una tarea. - Trabajar de forma conjunta para realizar una función o tarea que implique un proceso laboral.
2. Iniciativa.	- Ofrecer alternativas de solución.

	- Realizar acciones preventivas ante una falla.
3. Limpieza.	- Realizar con pulcritud el trabajo. - Observar el aseo personal.
4. Orden.	- Establecer y/o respetar prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar una tarea. - Presentar de forma clara y comprensible los resultados del trabajo.
5. Responsabilidad.	- Realizar el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad requeridos. - Ejecutar oportunamente las tareas.
6. Tolerancia.	- Disposición para comprender y atender las diferencias con los demás.
7. Amabilidad.	- Dar trato cordial a las personas.
8. Perseverancia.	- Demostrar interés permanente en lograr lo propuesto.

De estas Actitudes/Hábitos/Valores se seleccionan las que se consideran críticas para el logro del Elemento de Competencia; el Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral definirá el o los comportamientos observables por una tercera persona que se realicen durante el desarrollo del Elemento de Competencia, que permiten determinar que esa persona muestra la Actitud/Hábito/Valor.

Este punto es de gran importancia para lo que este documento se propone, ya que es el ámbito en el que se centra el mismo, considerando estas definiciones de

las actitudes y las evidencias que se marcan de cada una de estas Actitudes/Hábitos/Valores, en particular de la Norma Técnica de Competencia Laboral dirigida a los Meseros.

e. Glosario.

A manera de facilitar la interpretación adecuada de la NTCL es recomendable integrar un Glosario a la misma, en el que se proporcionen los significados y definiciones de los términos que el Grupo Técnico considere que no son de uso común por su naturaleza propia o en el contexto social en el cual se presenta.

Asignación del Nivel de Competencia.

El nivel de competencia es un indicador de las características de la Función Laboral expresada por la NTCL, resultado de la combinación de:

1. **El grado de Variedad de la Función Laboral.** Que se refiere a la proporción de las actividades rutinarias, en relación a las impredecibles que son ejecutadas en la Función Laboral.
2. **Autonomía y Responsabilidad.** La autonomía que se requiere para realizar el propio trabajo y se refiere a la independencia con la que la persona desempeña cierta función laboral en su trabajo cotidiano; y la Responsabilidad respecto al trabajo de otros con quienes se relaciona subordinadamente o bajo la misma línea de mando.
3. **Dificultad.** Que se determina con base en el tiempo de entrenamiento que tardaría una persona que ha desarrollado la Función Laboral en otras circunstancias para alcanzar el estándar de competencias en un nuevo contexto de trabajo.

La NTCL reconoce 5 niveles de Competencia que de manera creciente describen situaciones de trabajo que caracterizan diferentes tipos de ejecución:

1	<p>Desempeña actividades programadas, rutinarias y predecibles. Depende de instrucciones y decisiones superiores.</p>
2	<p>Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.</p>
3	<p>Desempeña actividades, tanto programadas y rutinarias, como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.</p>
4	<p>Desempeña diversas actividades, tanto programadas y poco rutinarias, como impredecibles, que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.</p>
5	<p>Desempeña una amplia gama de actividades, tanto programadas y poco rutinarias, como impredecibles, que implican la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es el último responsable de la planeación y la programación de las actividades de la Organización o del grupo de trabajo. Es el último responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.</p>

Para poder determinar el Nivel de Competencia de una NTCL, será necesario que, para cada Unidad de Competencia, todos los integrantes del Grupo Técnico de Expertos en la Función Laboral asignen un “Puntaje Relativo” en las tres variables mencionadas cuando se haya concluido su desarrollo.

Se han repasado los elementos claves que componen la Norma Técnica de Competencia Laboral en México partiendo de los antecedentes de mayor importancia en el desarrollo del concepto de la Competencia, de acuerdo a la importancia y papel que ha jugado el trabajador en las industrias y el cambio en visión de los empresarios hacia sus trabajadores, en la lucha por encontrar la mejor manera de seleccionarlos.

Así también se han revisado los diversos conceptos de Competencia Laboral expresados por la Organización Internacional del Trabajo rescatando tres enfoques, el primero referido a la capacidad de ejecutar tareas, el segundo enfocado a aspectos personales (actitudes, capacidades) y el tercero holístico, que incluye a las anteriores.

Y finalmente se ha revisado el concepto y los elementos que componen la Norma Técnica de Competencia Laboral en México, partiendo del documento oficial publicado por CONOCER, titulado “Guía técnica para el desarrollo de la NTCL” (2009) en la que se ha basado la mayoría del contenido de este capítulo.

Es de vital importancia conocer esta NTCL para identificar los elementos requeridos, en este caso, en el ámbito de las actitudes, que es el tema de interés en este documento.

CAPÍTULO 4.

**Propuesta de Taller para el Desarrollo de
Actitudes en el ámbito de la Norma
Técnica de Competencia,
dirigido a Meseros de la Industria
restaurantera Mexicana.**

Capítulo 4

Propuesta de Taller para el Desarrollo de Actitudes en el ámbito de la Norma Técnica de Competencia, dirigido a Meseros de la Industria restaurantera Mexicana.

El Taller presentado en esta tesina es una propuesta dirigida a los meseros que laboran en la Industria restaurantera Mexicana con el objetivo de desarrollar las actitudes requeridas por la Norma Técnica vigente.

4.1 JUSTIFICACIÓN

La Psicología desde sus inicios se ha preocupado del estudio de la adaptación del hombre al ámbito de su trabajo; con el surgimiento de las máquinas y producciones en serie, el interés en el estudio de este aspecto en particular, cobró mayor fuerza, motivo por el cual se creó una División en la Psicología llamada Psicología Industrial y Organizacional.

Avances en los estudios de la interacción del hombre con su ámbito laboral dieron origen al concepto de Comportamiento Organizacional, el cual busca definir el intercambio que, de acuerdo a las diversas teorías planteadas, existe entre el trabajador y la Organización y viceversa, considerando que factores relacionados con la vida diaria del trabajador, como son sus creencias, valores y actitudes, por mencionar algunos, impactan el desempeño que se tiene a diario.

El estudio de las actitudes, aspecto que ha atraído por igual el interés de los psicólogos, ha hecho notar su importancia al considerarse como factor que puede predecir comportamientos de los empleados dentro de la Organización, aspecto de suma relevancia para los empresarios, debido a que se tiene una firme convicción de que, si se conocen o se promueven las actitudes de los trabajadores, se puede predecir su conducta ante situaciones específicas y asegurar una mejor selección de personal, ambiente laboral, motivación, teniendo como resultado el incremento la productividad, además de otros factores periféricos que benefician a ambas partes.

En la búsqueda por mejorar la productividad en las empresas y lograr la mejor adaptación del trabajador a su Organización, existen varios modelos y teorías conocidos, entre los que

se encuentra el de Competencias Laborales, que busca desempeños satisfactorios en el ejercicio de la profesión y la adaptación del trabajador a su Organización.

El éxito en la aplicación de esta forma de Organización ha llevado a las industrias a su adopción; como consecuencia, en México se ha desarrollado la Norma Técnica de Competencia Laboral, que rige su implementación en las Industrias Mexicanas.

Esta Norma, compuesta por aspectos relacionados con las habilidades, destrezas, conocimientos, capacidades y aptitudes, incluye también especificaciones sobre las actitudes que los trabajadores competentes en el puesto deben poseer.

Sin embargo, en estos días, el mercado de formación ofrece alternativas para la capacitación de los trabajadores en aspectos técnicos principalmente, descuidando lo relacionado a las actitudes/hábitos/valores, que la NTCL también contempla.

Dada la importancia de contar con una herramienta cuyo objetivo principal esté enfocado en el desarrollo de las actitudes que pide la NTCL vigente en México y que esté dirigida particularmente a meseros, proponemos este Taller.

La propuesta consiste en lograr el desarrollo personal de actitudes, que permitan la adecuación del trabajador a su ámbito laboral, acompañando al participante en puntos relevantes que le darán los elementos necesarios para que pueda elaborar un plan de desarrollo personal de actitudes a partir de 5 momentos importantes:

1. El participante se situará en el marco legal de la NTCL, el alcance de la misma, y los requerimientos referentes a las actitudes/valores/hábitos correspondientes a su puesto de mesero.
2. Se situará en sí mismo, reconociendo el ámbito de sus valores fundamentados en su identidad y creencias que se manifiestan como parte de la cultura propia, comunidad y familia a la que pertenece.
3. Identificará y comprenderá el término Percepción y situará sus actitudes, identidad, creencias y valores en el entorno cultural y social respectivo.
4. Identificará la adecuación de su identidad, creencias y valores personales con referencia a las actitudes requeridas por la NTCL.
5. Elaborará un plan de desarrollo personal, con compromisos asumidos, para lograr el desarrollo de las actitudes que le son requeridas por la NTCL.

Es decir, ofrece un espacio para que el participante pueda conocerse a sí mismo y logre la adaptación satisfactoria a su Organización y en particular a su Función Laboral; el proceso de autoconocimiento proporciona al trabajador la conciencia de las creencias, las actitudes, los valores, que posee y mediante los cuales podrá establecer el nivel de compromiso o identificar los recursos que necesita desarrollar lo que lo lleve a establecer un programa personal que podrá poner en práctica, para lograr el desarrollo de las actitudes que la NTCL, vigente en México requiere para el puesto de Mesero.

Es así que, ante la necesidad de la certificación en Competencias del personal, el área responsable de la capacitación en el restaurante podrá contratar los servicios de la formación que se impartirá a su personal. Elaborará un programa de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, de acuerdo a los roles de trabajo que existan en el restaurante adaptando las sesiones a las condiciones que se establezcan, acordadas con el facilitador en el momento de la contratación, concretándose los mecanismos de promoción y motivación en el personal que estarán a cargo del responsable de la formación en el restaurante, que garanticen la asistencia del mínimo de personal requerido por sesión, para garantizar la culminación del Taller de cada uno de sus colaboradores meseros.

No obstante, no se debe perder de vista que este Taller no garantiza la certificación de competencia oficial, ya que este taller deberá ser acompañado por otro proceso de capacitación que permita al mesero ser competente en los aspectos técnicos que también contiene la NTCL, ya que como está establecido, no sólo se hace referencia a las actitudes, si no a habilidades, conocimientos, niveles de dominio y otros elementos que deben ser evaluados para lograr la certificación.

4.2 OBJETIVOS.

Generales.

Proponer un Taller para desarrollar las actitudes requeridas por la Norma Técnica vigente, mediante técnicas cognitivo conductuales, dirigido a meseros que laboran en un restaurante de México.

Específicos.

1. El participante identificará y se situará en el marco legal de normalización y certificación de Competencias Laborales propias del puesto Mesero de Restaurante.
2. Situará las actitudes requeridas por la NTCL en un ámbito específico de valores, comprendiendo su fundamento en la identidad y creencias de cada individuo, que

se manifiestan en la cultura propia de cada raza, nación, estado, comunidad y familia a la que pertenece.

3. Comprenderá la importancia de la percepción y las diferencias que existen al percibirse a sí mismo y a su entorno entre las personas.
4. Comprenderá la relación que existe entre la percepción, los valores y las creencias personales y su influencia en la formación de las actitudes.
5. Identificará, mediante las dinámicas propuestas, cuáles de las actitudes requeridas por la Norma posee y con qué intensidad, al alinearlas con los indicadores – evidencias descritos en la NTCL.
6. El participante elaborará una serie de compromisos y un plan de acciones que le permita desarrollar de manera personal la vivencia positiva de las actitudes señaladas por la Norma en su puesto, con la finalidad de establecer un camino a seguir para lograr el desarrollo de las mismas.

4.3 PROGRAMA DE DESARROLLO.

Características de la Población

Edad:	Indistinto
Sexo:	Indistinto
Grado Escolar:	De acuerdo a la NTCL.
Nivel Socioeconómico:	Indistinto
Población de Origen:	Restaurante Contratante.
Localización Geográfica:	República Mexicana.
Condición personal característica:	Meseros, invitados.
Conocimientos Previos:	Leer y escribir.
Número de Participantes:	Mín. 4 personas Máx. 25 personas
Forma de Convocatoria:	Memorándum a Jefe de departamento. Invitaciones escritas a empleados Invitaciones especiales a invitados.

Materiales.

MATERIALES			
NOMBRE		DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Borrador.	Borrador para pizarrón blanco.	1
2	Marcadores Pizarrón.	Marcador para pizarrón blanco. (Negro y Azul)	1
3	Hojas Blancas.	Hojas de papel Bond, carta, Blancas.	200 x sesión
4	Marcadores.	Marcadores de Agua de colores	15
5	Pluma.	Pluma común, negra o azul	1 x participante
6	Cinta adhesiva.	Diurex	5 tamaño chico
7	Manual del Taller.	Manual que contiene las notas técnicas y dinámicas.	1 x participante 2 adicionales
8	Aro plástico (Ula – Ula)	Aro plástico de juguete, (Ula – Ula)	1 x cada 7 participantes.

Escenario.

INSTITUCIÓN: RESTAURANTE		
DESCRIPCIÓN:		
Restaurante contratante con personal de meseros, que cuente con aula en la que se puedan introducir al menos 25 personas, cómodamente ubicadas, con espacio libre para poder recorrer las sillas y tener un área para poder realizar dinámicas; no es necesario que sea al aire libre.		
AULA		
Dimensiones:	MIN: 50 m2	
MOBILIARIO	MESAS	Montaje en “U” con espacio suficiente entre cada participante para moverse libremente.
	SILLAS	Que puedan ser movidas con facilidad, una por cada participante.
	Pizarrón	Pizarrón blanco para pintar con marcadores.
Iluminación:	Bien iluminado, que permita la entrada de luz natural o, en su defecto, con excelente iluminación ambiental, con posibilidad de oscurecer la sala en el momento de presentar alguna proyección.	
Ventilación:	Bien ventilado, de ser posible con ventilación natural, o sistema de ventilación / aire acondicionado en caso de temperaturas por arriba a los 20 grados.	
Equipo:	Cañón, Laptop, Pantalla abatible para proyección.	

SESIÓN 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:	El participante identificará los aspectos principales de la Norma Técnica de Competencia Laboral vigente. Conocerá y comprenderá los principales aspectos que definen las actitudes.			
HABILIDADES DEL FACILITADOR:	Manejo de grupos. Motivador y Organizado. Buen Orador.			
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Recepción Inicial		La persona designada por el restaurante como encargada, presenta al facilitador y hace una breve inauguración. El facilitador hace un breve discurso de bienvenida en el que se presenta al grupo y explica brevemente el contenido del Taller, sus etapas y los objetivos que persigue.	15 MIN.	
Dinámica de Integración.	Hojas blancas. Pluma. Marcador.	Se pide a los participantes escriban sus expectativas y su estado de ánimo con respecto a tomar el Taller. Posteriormente, se instruye a los asistentes que la hoja se coloque de manera horizontal y que se realicen 3 dobleces uniformes, de manera que lo que escribieron quede en la parte interior de la hoja. Una vez realizado se les pide escribir con el marcador su nombre en la parte central de la cara exterior de la hoja, a manera de identificador, dando además la indicación de no perderlo, ya que se utilizará al final del taller.	10 MIN.	
Presentación de la Norma Técnica de Competencia Laboral.	Nota Técnica 1. (Manual del Taller) "La Norma Técnica de Competencia Laboral". Pizarrón Blanco. Marcador.	Se pide a los asistentes que lean la Nota Técnica 1 en su Manual. Se presentan, de manera oral, sus componentes y sus conceptos principales. Se motiva la Participación.	15 MIN.	

SESIÓN 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		El participante identificará los aspectos principales de la Norma Técnica de Competencia Laboral vigente. Conocerá y comprenderá los principales aspectos que definen las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de grupos. Motivador. Buen Orador. Organizado.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Presentación de la NTCL para el puesto de Mesero.	Documento: Norma Técnica de Competencia Laboral por participante. (Anexo 2) Apoyo visual (opcional).	Se pide a los asistentes que den una breve leída al documento en su Manual. Se inicia la ponencia en la que se explican los principales componentes de la Norma, así como las especificaciones indicadas para el puesto de Mesero. Se aclaran dudas resultantes de la exposición.	15 MIN	
Exposición del tema: Niveles neurológicos.	Nota Técnica 2. "Niveles neurológicos que influyen en la personalidad del individuo." Pizarrón Blanco. Marcador. Apoyo Visual (opcional). Información complementaria.	Se pide a los participantes que lean brevemente el documento proporcionado. Se realiza la exposición correspondiente. Se promueve el intercambio de ideas. Se realizan preguntas acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	15 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.
Exposición del tema: "Factores Componentes de una Actitud: sujeto, relación y objeto".	Nota Técnica 3. "Factores componentes de una actitud: sujeto, relación y objeto." Pizarrón Blanco. Marcador. Apoyo visual (opcional). Información complementaria.	Se pide a los participantes que lean el documento en su Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	15 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.

SESIÓN 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		El participante identificará los aspectos principales de la Norma Técnica de Competencia Laboral vigente. Conocerá y comprenderá los principales aspectos que definen las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de grupos. Motivador. Buen Orador. Organizado.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 1: "Factores componentes de una actitud: sujeto, relación, objeto".	Cuestionario correspondiente a la Dinámica. Pluma. Pizarrón Blanco.	Proporcionar el cuestionario correspondiente a cada participante. Llevar a cabo la Dinámica de acuerdo al Manual de la Dinámica. Al finalizar el tiempo de realización de la Dinámica, motivar al grupo a compartir públicamente su información y realizar las reflexiones correspondientes. Cerrar la dinámica con una reflexión acerca de la opción que cada uno tenemos para cambiar, mantener o definir la relación y el valor con que componemos nuestras actitudes. Se aclaran dudas de los asistentes.	25 MIN.	
Exposición del tema: La Percepción, capacidad del ser humano.	Nota Técnica 4. "La Percepción como capacidad del ser humano." Pizarrón Blanco. Marcador. Apoyo visual (opcional). Información complementaria.	Se pide a los participantes que lean el documento en su Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	30 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.

SESIÓN 1: FUNDAMENTOS TEÓRICOS (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		El participante identificará los aspectos principales de la Norma Técnica de Competencia Laboral vigente. Conocerá y comprenderá los principales aspectos que definen las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de grupos. Motivador. Buen Orador. Organizado.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 2: “Mis zonas ocultas”.	Hojas blancas. Pluma. Cinta adhesiva.	Se reparte una hoja blanca a cada participante. Se dan las instrucciones de la Dinámica según el Manual de participante. Se realiza un análisis final de la Dinámica promoviendo la participación activa. Se realiza la reflexión final haciendo énfasis en que la Percepción que tenemos de nosotros mismos, no siempre es la misma que la que los demás tienen.	30 MIN.	
Cierre de Sesión		Se hace un repaso por los temas revisados, aclarando dudas y por medio de participación activa. Se invita a los participantes a estar pendiente de las acciones que llevan a cabo en su vida cotidiana e ir identificando puntos en común con los temas que fueron revisados durante la sesión. Se recogen opiniones de la sesión aleatoriamente y se comentan. Se dan indicaciones finales relacionadas con la siguiente sesión.	10 MIN.	Recapitulación. Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.

SESIÓN 2: PERCEPCIÓN Y CREENCIAS				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:	El participante comprenderá la diferencia de Percepción que existe entre las personas y las implicaciones de estas diferencias. Identificará las creencias que posee en relación y comprenderá su influencia en el desarrollo y fortalecimiento de actitudes.			
HABILIDADES DEL FACILITADOR:	Manejo de grupos. Motivador. Dinámico. Organizado.			
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Inicio de Sesión	Pizarrón. Marcadores.	Se da la bienvenida. Se pide que pongan sus identificadores a la vista. Se realiza una recuperación de los temas revisados en la sesión anterior. Se le da continuidad al tema de la Percepción, para introducir la siguiente Dinámica.	10 MIN.	
Dinámica 3: "Ilusiones Ópticas".	Diapositivas con las imágenes seleccionadas. Cañón. Computadora. Pantalla.	Se seleccionan previamente, del Manual de la Dinámica, al menos 5 imágenes sugeridas y se realiza una presentación con ellas. Se les dan las indicaciones de manera oral a los participantes para que observen atentamente las imágenes. Al terminar la Dinámica se recogen comentarios de manera aleatoria. Se hace una reflexión final acerca de las diferencias en la Percepción y cómo ésta puede influir en las actitudes que tenemos ante alguna situación.	30 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.
Exposición del tema: "Sistemas Representativos".	Nota Técnica 5. "Sistemas representativos y la capacidad de relación". Pizarrón. Marcadores. Apoyo Visual (opcional)	Se pide a los participantes que lean brevemente el documento en el Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	20 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.

SESIÓN 2: PERCEPCIÓN Y CREENCIAS (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		El participante comprenderá la diferencia de Percepción que existe entre las personas y las implicaciones de estas diferencias. Identificará las creencias que posee en relación y comprenderá su influencia en el desarrollo y fortalecimiento de actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de grupos. Motivador. Dinámico. Organizado.		
<hr/>				
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Exposición del tema: "Pistas de Acceso Ocular".	Nota Técnica 6. "Pistas de Acceso Ocular". Pizarrón. Marcadores. Apoyo Visual (opcional)	Se pide a los participantes que lean el documento en su Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	15 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.
Dinámica 4: "Sistemas Representativos"	Cuestionario correspondiente. Guía de Pistas de acceso ocular	Se pide a los participantes que consulten en su Manual el cuestionario que corresponde, y se les proporciona la hoja de guía de pistas de acceso ocular. Se forman parejas y se dan las instrucciones precisas para el desarrollo de la Dinámica. Se instruye al grupo de comentar con su pareja las coincidencias de su movimiento ocular y las preguntas que fueron realizadas. Se recogen las opiniones y comentarios grupales. Se aclaran dudas generadas de la aplicación de esta Dinámica.	30 MIN.	
Desarrollo del tema. "La identidad, creencias y valores del individuo como fundamento de sus actitudes".	Nota Técnica 7. "La identidad, creencias y valores como fundamento de las actitudes". Pizarrón. Apoyo Visual (opcional)	Se pide a los participantes que consulten su Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	30 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.

SESIÓN 2: PERCEPCIÓN Y CREENCIAS (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		El participante comprenderá la diferencia de Percepción que existe entre las personas y las implicaciones de estas diferencias. Identificará las creencias que posee en relación y comprenderá su influencia en el desarrollo y fortalecimiento de actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de grupos. Motivador. Dinámico. Organizado.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 5: "Descubriéndome a mí mismo".	Cuestionario. Pluma. Hojas Blancas.	Se pide al participante contestar el cuestionario del Anexo 2 de su Manual. Se dan las instrucciones relacionadas con esta Dinámica. Al finalizar el tiempo para contestar se indica a los asistentes que reflexionen unos minutos acerca de lo que han respondido y que lo relacionen con las actitudes que tienen hacia el trabajo. Se motiva al grupo a participar con comentarios. Se finaliza la Dinámica con una reflexión en la que se indique cómo definen la identidad propia las creencias, percepciones y valores que uno posee y son origen de nuestras actitudes.	30 MIN.	
Cierre de Sesión		Se hace un repaso por los temas revisados, aclarando dudas y por medio de participación activa. Se recogen opiniones de la sesión aleatoriamente y se comentan. Se dan indicaciones finales relacionadas con la siguiente sesión.	15 MIN.	

SESIÓN 3: LOS VALORES, COMO EJES TRANSVERSALES DE LAS ACTITUDES.				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		Que el participante identifique la relación entre valores y las actitudes requeridas en la NTCL. Que el participante comprenda la importancia de cada uno de estos valores en la generación y fortalecimiento de las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de Grupo. Expresión Oral. Empatía.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Inicio de Sesión	Pizarrón. Marcadores.	Se da la bienvenida. Se pide que pongan sus identificadores a la vista. Se realiza una recuperación de los temas revisados en la sesión anterior. Se le da continuidad al tema de los valores, para introducir la siguiente Dinámica.	10 MIN.	
Desarrollo del tema: “Valores relacionados con el desarrollo de actitudes requeridos por la NTCL”.	Nota Técnica 8. “Valores relacionados con el desarrollo de actitudes requeridos por la NTCL”. Pizarrón. Marcadores. Apoyo Visual (opcional)	Se pide a los participantes que lean el documento en su Manual. Se realiza la exposición correspondiente. Se realizan preguntas a los asistentes acerca del tema de manera aleatoria. Se aclaran las dudas resultantes de la exposición.	25 MIN.	Se Induce a la participación grupal, mediante preguntas referentes al tema.
Dinámica 6: Cuestionario “El respeto y las actitudes requeridas por la NTCL”.	Cuestionario. Pluma.	Se pide al participante conteste el cuestionario correspondiente en su Manual. Se hacen comentarios breves enfocados hacia la identificación de la relación existente entre este valor y las actitudes.	20 MIN.	

SESIÓN 3: VALORES COMO EJES TRANSVERSALES DE LAS ACTITUDES. (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		Que el participante identifique la relación entre valores y las actitudes requeridas en la NTCL. Que el participante comprenda la importancia de cada uno de estos valores en la generación y fortalecimiento de las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de Grupo. Expresión Oral. Empatía.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 7: "Decisión a futuro."	Cuestionario. Hojas Blancas. Pluma. Pizarrón. Marcadores.	Se pide al participante que conteste el cuestionario Anexo 3 de su Manual. Se leen las instrucciones del mismo, aclarando las dudas que surjan en el momento. Una vez terminado el cuestionario se da apoyo para hacer el conteo final de puntos. Se realiza la reflexión final enfocada a fortalecer el respeto hacia los demás como un valor trascendente para el desarrollo y el fortalecimiento de las actitudes.	60 MIN	
Dinámica 8: Cuestionario "La empatía y las actitudes requeridas por la NTCL".	Cuestionario. Pluma.	Se pide al participante contestar el cuestionario correspondiente en su Manual. Se hacen comentarios breves enfocados hacia la identificación de la relación existente entre este valor y las actitudes, y la importancia que tiene el mismo.	20 MIN.	

SESIÓN 3: VALORES COMO EJES TRANSVERSALES DE LAS ACTITUDES. (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		Que el participante identifique la relación entre valores y las actitudes requeridas en la NTCL. Que el participante comprenda la importancia de cada uno de estos valores en la generación y fortalecimiento de las actitudes.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de Grupo. Expresión Oral. Empatía.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 9. “ ¿Soy buen receptor?”	Cuestionario. Hojas Blancas. Pluma.	Se pide al participante que consulte su Manual en el Anexo 4 . Se lee y explican las instrucciones correspondientes a la Dinámica. Una vez que terminen de contestar el cuestionario, se hace una reflexión con participación grupal, mediante el intercambio de experiencias, acerca de si somos buenos receptores. Se hace el cierre de la Dinámica, relacionando la importancia de ser buen receptor para poder tener buena empatía.	45 MIN.	
Cierre de Sesión		Se concluye subrayando la importancia del valor respeto y empatía en el desarrollo y fortalecimiento de las actitudes. Se recogen opiniones de la sesión aleatoriamente y se comentan. Se dan indicaciones finales relacionadas con la siguiente sesión.	10 MIN.	

SESIÓN 4: DESARROLLANDO ACTITUDES				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		<p>Que el participante identifique el valor de la Participación y su implicación en sus actitudes.</p> <p>Se situará autoevaluando la vivencia de los valores y actitudes señaladas de manera que se sitúe en su realidad y pueda así identificar las actitudes que es necesario desarrollar o fortalecer.</p> <p>El participante realizará un plan de acciones y compromisos, en los cuales trabajará para poder desarrollar las actitudes requeridas por la NTCL.</p>		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		<p>Manejo de Grupo.</p> <p>Expresión Oral.</p> <p>Empatía.</p> <p>Capacidad de Reflexión.</p>		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Inicio de Sesión	Pizarrón. Marcadores.	<p>Se da la bienvenida.</p> <p>Se pide que pongan sus identificadores a la vista.</p> <p>Se realiza una recuperación de los temas revisados en la sesión anterior.</p> <p>Se le da continuidad al tema de los valores, para introducir la siguiente Dinámica.</p>	10 MIN.	
Dinámica 10: Cuestionario “La Participación y las actitudes requeridas por la NTCL”.	Cuestionario. Pluma.	<p>Se pide al participante contestar el cuestionario correspondiente en su Manual.</p> <p>Se hacen comentarios breves enfocados a la identificación de la relación existente entre este valor y las actitudes.</p>	15 MIN.	
Dinámica 11: “Todos en el mismo círculo”.	2 aros de plástico. (ula-ula)	<p>Se forman 2 o 3 equipos procurando que tengan la misma cantidad de integrantes.</p> <p>Se leen las instrucciones de la Dinámica oralmente.</p> <p>Se motiva al grupo a la participación comentando sus experiencias.</p> <p>Se hace la reflexión final haciendo énfasis en cómo la participación de todos facilitó o dificultó que lograran el objetivo de su grupo.</p>	20 MIN.	

SESIÓN 4: DESARROLLANDO ACTITUDES (CONTINUA)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		<p>Que el participante identifique el valor de la participación y su implicación en sus actitudes.</p> <p>Se situará autoevaluando la vivencia de los valores y actitudes señaladas de manera que se sitúe en su realidad y pueda así identificar las actitudes que es necesario desarrollar o fortalecer.</p> <p>El participante realizará un plan de acciones y compromisos en los cuales trabajará para poder desarrollar las actitudes requeridas por la NTCL.</p>		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		<p>Manejo de Grupo.</p> <p>Expresión Oral.</p> <p>Empatía.</p> <p>Capacidad de Reflexión.</p>		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 12: "Autoevaluación".	Cuestionario. Pluma.	<p>Se pide al participante que consulte su Manual.</p> <p>Se leen las instrucciones del mismo y se hace énfasis en que la calificación que se otorguen es de acuerdo con la experiencia personal y con lo que se ha reflexionado a lo largo del Taller.</p> <p>Se indica a los participantes la importancia de explicar sus calificaciones en el espacio destinado en el cuestionario.</p> <p>Se promueve el intercambio de comentarios al finalizar el tiempo de aplicación.</p> <p>Se hace una reflexión final en la que se invite a los participantes a pensar cómo podrían obtener un mejor desarrollo de los valores y actitudes señalados.</p>	20 MIN.	
Dinámica 13: "Estableciendo Indicadores"	Cuestionario. Pluma.	<p>Se pide al participante conteste el cuestionario en su Manual.</p> <p>Se explica la importancia de establecer indicadores y su función.</p> <p>Es importante acompañar a los participantes en la redacción, para que puedan expresar de la mejor forma los indicadores solicitados</p>	30 MIN.	

SESIÓN 4: DESARROLLANDO ACTITUDES (CONTINUA)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		<p>Que el participante identifique el valor de la participación y su implicación en sus actitudes.</p> <p>Se situará autoevaluando la vivencia de los valores y actitudes señaladas de manera que se sitúe en su realidad y pueda así identificar las actitudes que es necesario desarrollar o fortalecer.</p> <p>El participante realizará un plan de acciones y compromisos en los cuales trabajará para poder desarrollar las actitudes requeridas por la NTCL.</p>		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		<p>Manejo de Grupo.</p> <p>Expresión Oral.</p> <p>Empatía.</p> <p>Capacidad de Reflexión.</p>		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 13: "Estableciendo Indicadores" (continúa)		<p>para el logro del desarrollo de sus actitudes.</p> <p>Al finalizar el ejercicio se aclaran dudas que puedan surgir.</p> <p>Se hace la reflexión final recordando la importancia de definir estos indicadores y el desarrollo y fortalecimiento de sus actitudes, como resultado.</p>		
Dinámica 14: "Construyendo el camino"	Cuestionario. Pluma.	<p>Se reparte el material correspondiente.</p> <p>Se explica en qué consiste la Dinámica.</p> <p>Se les indica la importancia de redactar sinceramente y adquirir el compromiso de lo que en esa hoja se redacte.</p> <p>Se reflexiona con los participantes en la importancia de construir, por medio de este documento, el camino hacia el desarrollo de actitudes.</p> <p>Se asiste a los participantes en las dudas que puedan surgir durante la redacción.</p> <p>Al finalizar la actividad se induce a la participación, invitando a que comparta cada uno de los presentes</p>	60 MIN.	

SESIÓN 4: DESARROLLANDO ACTITUDES (CONTINUA)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		<p>Que el participante identifique el valor de la participación y su implicación en sus actitudes.</p> <p>Se situará autoevaluando la vivencia de los valores y actitudes señaladas de manera que se sitúe en su realidad y pueda así identificar las actitudes que es necesario desarrollar o fortalecer.</p> <p>El participante realizará un plan de acciones y compromisos en los cuales trabajará para poder desarrollar las actitudes requeridas por la NTCL.</p>		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		<p>Manejo de Grupo.</p> <p>Expresión Oral.</p> <p>Empatía.</p> <p>Capacidad de Reflexión.</p>		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Dinámica 14: "Construyendo el camino" (continúa)		<p>uno de los compromisos que ha hecho y que explique cómo lo logrará.</p> <p>Se realiza la reflexión final enfatizando la importancia de respetar, fortalecer y complementar los compromisos que han adquirido, para su bienestar tanto en la empresa en la que se encuentran como en su vida cotidiana.</p>		<p>Hoja de compromisos, mediante la cual desarrollará y fortalecerá, mediante sus propios recursos, las habilidades requeridas por la NTCL.</p>
Cierre del Taller	<p>Hojas Blancas.</p> <p>Identificadores realizados al inicio.</p> <p>Pluma.</p>	<p>Se hace un recuento de los temas revisados en el Taller, enfatizando los elementos que influyen en las actitudes y cómo se logrará su desarrollo y fortalecimiento.</p> <p>Se pide a los participantes que tomen su identificador y que lean, de manera personal, sus expectativas escritas al inicio del Taller.</p> <p>Se invita a comentar en público sus experiencias personales acerca del Taller en relación a las expectativas iniciales.</p> <p>Se cierra la sesión haciendo énfasis en la importancia de seguir el camino que construyeron, plasmado en los compromisos adquiridos.</p>	15 MIN.	

SESIÓN 4: DESARROLLANDO ACTITUDES (CONTINUACIÓN)				
DURACIÓN: 180 MIN.				
OBJETIVOS:		Que el participante identifique el valor de la participación y su implicación en sus actitudes. Se situará autoevaluando la vivencia de los valores y actitudes señaladas de manera que se sitúe en su realidad y pueda así identificar las actitudes que es necesario desarrollar o fortalecer. El participante realizará un plan de acciones y compromisos en los cuales trabajará para poder desarrollar las actitudes requeridas por la NTCL.		
HABILIDADES DEL FACILITADOR:		Manejo de Grupo. Expresión Oral. Empatía. Capacidad de Reflexión.		
ACTIVIDADES	MATERIALES	PROCEDIMIENTO	DURACIÓN	EVALUACIÓN
Cierre del taller (continúa)		El representante designado por el personal clausura el taller.	10 MIN.	

Desarrollo del Manual para el Participante.

Como parte complementaria a esta propuesta se incluye como ANEXO 1, el ejemplo del Manual del que se compone esta propuesta, el cual deberá ser elaborado y entregado a cada participante como parte del Material Didáctico que forma parte de este taller.

En él se deben incluir las diferentes Notas Técnicas que acompañan la parte teórica del Taller, hojas de Instrucción y materiales de las Dinámicas, así como sus hojas de respuesta correspondientes y la Bibliografía recomendada.

En el ejemplo que se incluye en esta propuesta se presenta la carátula propuesta y el desarrollo de la primera sesión, como sugerencia de la manera en que se debe conformar el Manual.

Conclusiones.

Este Taller representa una alternativa para el desarrollo de actitudes. Se basa en la capacidad que reside en el sujeto para modificar sus percepciones, creencias y fortalecer sus valores, los cuales actúan como refuerzos para lograr la modificación y génesis de las competencias.

De acuerdo a esta propuesta, resulta determinante para este proceso conseguir que los participantes, por medio de una instrucción acertada, logren hacer contacto consigo mismos y potenciar el reconocimiento de su persona, identidad y partiendo de hacer consciente su situación actual, en lo referente a sus percepciones, creencias y valores, para que logren comprender que son aspectos que están relacionados con su experiencia previa y acepten la posibilidad de modificarlos.

El punto clave en esta propuesta gira en torno a la Percepción, ya que es la puerta de entrada para lograr grabar en el participante la amplia posibilidad que tiene para modificar sus creencias y fortalecer los valores.

Es importante considerar que este Taller debe ser acompañado de un programa de desarrollo de habilidades técnicas en el marco de la NTCL, ya que para lograr el objetivo de la certificación se deberá, no sólo de cumplir con el aspecto de las actitudes, sino estar capacitado en los demás aspectos que establece dicha Norma.

Otra recomendación es la elaboración de sesiones de seguimiento, que pueden ser realizadas con una periodicidad de 6 meses, en las que se cree un espacio para la reflexión personal y puedan medirse los avances realizados de acuerdo a los compromisos adquiridos de manera personal por cada uno de los participantes.

La gran virtud de este Taller es que no sólo sirve a los participantes en el marco de la Organización, sino puede generar una pauta importante para mejorar la calidad de vida y de las relaciones que establece con su entorno social y familiar.

Los compromisos asumidos por los meseros que participan en el taller se pueden llevar a los ámbitos de sus círculos de relación, como se realizan durante la mecánica del Taller, e incluso pueden ayudar al individuo a trazar un plan de vida hacia el mejoramiento de las actitudes que tiene ante sus situaciones personales.

Es necesario plantear que una gran limitante de esta propuesta se encuentra en la habilidad que tenga el facilitador para transmitir el mensaje e invitar a meseros de restaurantes a involucrarse con las dinámicas incluidas, lograr que verdaderamente el participante logre contactar con sus experiencias y las pueda percibir; de otro modo será muy complejo lograr algún desarrollo positivo.

Esta es una de las razones por las cuales se recomienda que la aplicación del taller esté coordinado por un psicólogo de profesión, ya que tendrá la habilidad de formar a los instructores y sensibilizarlos en los puntos de mayor importancia en el desarrollo del taller y que garantizarán el resultado.

La experiencia del psicólogo en el campo laboral le permite incursionar de manera firme en aspectos relacionados con la percepción y modificación de conducta y su formación le facilita el control de las variables que se puedan presentar durante la impartición del mismo y darle un cauce adecuado a las experiencias ventiladas que enriquecen el taller.

El presente el adecuado manejo de contingencias, como el lugar en el que se desarrolle el Taller, el horario, la secuencia que se le dé, ya que todos estos factores pueden influir de manera negativa en el proceso introspectivo que se busca conseguir.

La aplicación de esta propuesta augura, desde el punto de vista del que suscribe, no sólo una oportunidad de lograr un certificado, sino una posibilidad de que el participante se conozca mejor y tome decisiones que le pueden cambiar su vida.

Referencias.

Alonso, C., Gallego, D., Ongallo, C., Alonso, J. (2004). **Psicología Social y de las Organizaciones**. Madrid: Dykinson.

Ardid, C., Delgado, A., García, J., García, M., González, J., Marín, J., Martín M., Poza, J., Rodríguez, A., Romero, A., Samaniego, C., Sánchez, E., Zarco, V., (1998). **Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**. Madrid: Ediciones Pirámide.

Carrión, S. (2003). **Curso de Master en PNL**. España: Ediciones Obelisco.

Catalano, A., Avolio de Cols S., Sladogna, M., (2004). **Diseño curricular basado en normas de competencia laboral. Conceptos y orientaciones metodológicas**. Tomado de la página electrónica de la Organización Internacional del Trabajo:

http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/dis_curr/index.htm

consultado en Octubre de 2009.

Cinterfor/OIT (1997). **Formación basada en competencia laboral. Educación y capacitación basadas en competencias: un panorama de la experiencia del Reino Unido**. Tomado de la página electrónica de la Organización Internacional del Trabajo.

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/competen/index.htm>

consultado en Octubre 2009.

Díaz – Guerrero R. (1999). **Psicología del mexicano. Descubrimiento de la etnopsicología**. México: Trillas. (6ta. Ed., 1994).

Erreguerena, J. (2008). **Guía Técnica para el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral**. Tomada de la página de la Secretaría de Educación Pública:

http://www.sep.gob.mx/work/sites/sep1/resources/LocalContent/101473/1/GT_NTCL_V3nvo.pdf

consultada en Febrero de 2009.

Fletcher S. (2004). **Diseño de Capacitación basada en competencias laborales**. México: Panorama Editorial.

Furnham, A. (2006). **Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones**. México: Oxford University Press y Alfaomega.

García, J., Rubio, S., Lillo, J. (2003). **Qué es la Psicología del Trabajo**. Madrid: Biblioteca Nueva.

Insko, C. (1967). **Theories of Attitude Change**. U.S.A: Meredith Publishing Company.

Lévy-Leboyer, C. (2003). **Gestión de las Competencias. Cómo analizarlas. Cómo evaluarlas. Cómo desarrollarlas**. Barcelona: Gestión 2000

Moscovici, S. (1985). **Psicología Social I. Influencia y cambio de actitudes. Individuos y grupos**. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Pratkanis, A., Breckler, S. y Greenwald, A. (1989). **Attitude Structure and Function**. U.S.A.: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Quiroz A. (2004). **Actitudes y representaciones. Temas actuales de psicología social**. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

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

Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez E., Zarco, V. (2004). **Psicología de las Organizaciones.** Barcelona: UOC.

Rodríguez, M., Ramírez, P. (2004). **Psicología del mexicano en el trabajo.** México: Mc Graw Hill. (2da. Ed., 2007).

Schein, E (1982). **Psicología de la Organización.** México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. (3ra. Ed., 1994).

Vargas, F. (2004). **40 preguntas sobre competencia laboral.** Tomado de la página electrónica de la Organización Internacional del Trabajo:

<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/13/index.htm>

Consultado en Octubre 2009.

ANEXOS

ANEXO 1

Manual del Taller.

“Desarrollo de Actitudes en el ámbito de la Norma Técnica de Competencia, dirigido a Meseros de la Industria restaurantera Mexicana”

Nombre del Participante: _____

Nombre del Facilitador: _____

INTRODUCCIÓN.

El siguiente Taller ha sido creado con la finalidad de ofrecerle una herramienta que contribuya al desarrollo de las actitudes que requiere de acuerdo a las Normas de Competencias Laboral vigentes. El objetivo de este taller, por las características del mismo, le invitará a conocer aspectos de su personalidad, que probablemente desconocía o que no ha integrado al concepto que tiene de usted mismo.

De acuerdo a varios autores, la actitud es un elemento de nuestra personalidad que influye en nuestro comportamiento diario y en la motivación que sentimos para realizar actividades. Las actitudes que se tienen hacia ciertas situaciones u objetos las ha aprendido con el paso de los años y han sido relacionadas con eventos que han tenido lugar en su experiencia cotidiana y que lo predisponen a aceptarlos o a rechazarlos, en ocasiones sin poder estar conscientes de las razones que lo llevan a tener dicha conducta.

Es por esto que es de vital importancia hacer un recorrido por las experiencias que han influido en las actitudes que hoy en día tiene hacia su vida, hacia ciertas personas, hacia ciertas cosas o hacia el trabajo mismo. Esto se puede lograr al identificar, por medio de las técnicas aquí propuestas, aspectos de su propia personalidad, como lo son sus creencias, valores y percepciones, factor primordial de la manera en la que percibe el mundo; así también se dará cuenta de la capacidad que tiene para filtrar el mundo que le rodea e incluir sólo aspectos de su interés y se hará un “mapa” de cómo estos elementos se encuentran presentes en su persona y qué le hace sentir, frente a las experiencias diarias de la vida.

Finalmente construirá una serie de compromisos de acción, mediante los cuales se llegará a desarrollar y fortalecer las actitudes que se buscan tener y poder elaborar un plan para cumplir con las que la Norma de Competencia Laboral requiere para el puesto que se desempeña.

Sesión 1. Fundamentos Teóricos.

Durante esta sesión identificará los elementos que componen la Norma Técnica de Competencia Laboral así como los factores principales que influyen en la formación de Actitudes.

1. Presentación de la Norma Técnica de Competencia Laboral.

En este apartado se conocerán los aspectos fundamentales de la Norma Técnica de Competencia Laboral, creada mediante la dirección de CONOCER, que es el Organismo designado por este País para regular los aspectos relacionados con las Normas de Competencia. Para lo cual se le pide que lea el siguiente contenido.

Nota Técnica 1.

La Norma Técnica de Competencia Laboral

La Norma Técnica de Competencia Laboral fue diseñada por el Gobierno Mexicano, mediante el Proyecto de Modernización de la Educación Técnica, para responder así a los retos del mercado laboral así como a los nuevos esquemas de gestión del trabajo que exige el mundo actual.

Este proyecto operó a partir del año de 1995 bajo la coordinación de la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y por, en ese tiempo Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral.

En el año de 2003 es creado el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales, CONOCER, con el fin de establecer un régimen para certificar la Competencia Laboral que se aplicaría en la República Mexicana, promoviendo el desarrollo de Normas Técnicas de Competencia Laboral (NTCL), que constituirían los referentes oficiales para la evaluación y certificación de la competencia laboral de las personas.

La Norma Técnica de Competencia Laboral describe el estándar de la Competencia Laboral que se refiere a una función laboral determinada, a partir de ésta se desarrollan instrumentos de Evaluación de Competencia Laboral y Cursos de Capacitación y además permite contar con un insumo para el diseño Curricular por Competencias.

Es definida como "... el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que sirve como referente para evaluar y certificar la Competencia Laboral de las personas y que describe, en términos de resultados, el estándar o patrón del desempeño eficiente de una Función Laboral."

Para ser considerada deberá ser desarrollada por algún Comité de Normalización de la Competencia Laboral y aprobada por el Comité Técnico del CONOCER debiendo ser publicada en el Diario Oficial de la Federación.

La Norma Técnica de Competencia Laboral se compone de:

1. Un Qué, lo que la persona debe ser capaz de hacer.
2. Un Cómo, la forma en que puede emitirse un juicio de si lo que se hizo está bien hecho.
3. Un Contexto, que indica las condiciones que la persona tiene que demostrar en su aptitud.

Esta Norma plasma:

1. Elementos que se requieren para el desempeño eficiente de determinada función laboral, que son: conocimientos, habilidades y destrezas.
2. Capacidad de trabajar en un marco de seguridad e higiene que debe poseer el trabajador.
3. Que se cuente con la aptitud de resolver problemas derivados de la Función Laboral, de dar respuesta a los cambios tecnológicos y métodos de trabajo y enfrentar situaciones contingentes.
4. Habilidad para transferir la Competencia de una situación de trabajo a otra.
5. La actitud para que pueda desempeñarse en un ambiente Organizacional y para relacionarse con terceros.

La Norma Técnica de Competencia Laboral está integrada por tres elementos:

1. El primero que expresa la información cualitativa que da contexto a la descripción de estándar de la Competencia Laboral denominado Información General.
2. La representación gráfica de la manera como se organizan las Funciones Elementales que componen la o las Funciones Laborales referidas por esta Norma, llamadas Perfil de Norma Técnica de Competencia Laboral.
3. El Estándar de Competencia, que señala el qué y el cómo que se esperan del desempeño, descrito por medio del desarrollo de los Componentes de cada uno de los Elementos de Competencia.

A continuación se enuncian algunos conceptos que se deben tener en cuenta para comprender mejor los elementos presentes en una Norma de Competencia Laboral.

- **Comité de Normalización de Competencia Laboral:** Grupo de empleadores y trabajadores, reconocidos por el CONOCER, que funge como la instancia responsable para analizar, identificar y proponer el desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral e IECL

relativas al sector, rama o actividad productiva a que pertenezcan, cuya participación es honorífica.

- **Competencia:** De acuerdo con la definición de la DeSeCo, es la capacidad para responder a demandas externas, lo que necesariamente implica que genera resultados eficaces con requisitos de calidad previamente establecidos.

Para catalogar una capacidad humana como Competencia debe reunir los siguientes requisitos:

1. Ser aprendida.
2. Ser compleja.
3. Ser permanente.
4. Ser autónoma.
5. Generar resultados.
6. Aplicarse conscientemente.
7. Realizarse de manera contextualizada.
8. Realizarse de manera diferente.

- **Competencia Laboral:** Capacidad para desempeñar una Función Laboral con las características de calidad requeridas por el cliente o empleador de acuerdo a las expectativas de competitividad del mercado.
- **Elemento de Competencia:** Función elemental identificada en el Mapa Funcional de un sector productivo que, siendo parte de la disgregación de una Función Laboral, es seleccionada para integrar una NTCL.
- **Experto en la Función Laboral:** Aquella persona que cuenta con las habilidades, destrezas, actitudes, conocimientos y experiencia en el desarrollo de una Función Laboral, mismos que le permiten desarrollarla con eficiencia y eficacia en el contexto laboral.
- **Función:** Es el conjunto de actividades que se dirigen a un fin determinado también conocido como resultado.
- **Función Laboral:** Conjunto de actividades realizables por una sola persona, que tienen un principio y fin definido, las cuales constituyen una parte significativa de una o más ocupaciones y, por tanto, son susceptibles de reconocimiento económico en el mercado laboral.

- **Ocupación:** Es el nombre que se da a los oficios o profesiones que ejercen las personas, “peluquero”, “chofer”, “maestro”, “abogado”, “médico”, etc.

Refiere al conjunto de actividades y tareas que desempeña un individuo en su trabajo, oficio o puesto, independientemente de la rama de actividad donde se lleve a cabo y de las relaciones que establezca con los demás agentes productivos y sociales.

- **Población Objetivo:** Personas que comparten una misma ocupación laboral. Se refiere a un conjunto finito de personas que presentan características comunes por la naturaleza de la función laboral que desarrollan.

- **Puesto de Trabajo:** Es el nombre que se da en el campo de la administración a las posiciones que integran la estructura de las organizaciones laborales reflejando la división del trabajo en las áreas que las integran.

Se trata del conjunto de actividades, deberes y responsabilidades para cuya atención una Organización contrata a una persona y le asigna éste.

Para la definición de un puesto de trabajo se consideran aspectos como la jerarquía dentro de la Organización, nivel de responsabilidad, coordinación del trabajo (dar o recibir órdenes), retribución económica.

- **Sector Productivo:** Segmento económico integrado por un conjunto de organizaciones y empresas que se dedican a la generación de productos o servicios de una misma naturaleza. En el Sistema Normalizado de Competencia Laboral, los Sectores están representados por Comités de Normalización.

- **Transferibilidad:** Propiedad de la persona que le permite la posibilidad de aplicar sus capacidades y conocimientos en ocupaciones o entornos diferentes.

“Guía Técnica Desarrollo de la Norma Técnica de Competencia Laboral” (2009).

Escriba sus dudas o comentarios.

Comente con sus compañeros.

2. Presentación de la Norma Técnica de Competencia Laboral.

Una vez que ha identificado los principales antecedentes y principales componentes de una Norma de Competencia, pase al Anexo 2, en donde encontrará la Norma de Competencia para el puesto de Mesero. En este Documento identificará los elementos que establece la Norma de Competencia y que deberá poseer una persona que ocupe el puesto de Mesero en un Restaurante de México para poder ser certificado.

Atienda las instrucciones de su Facilitador y escriba las dudas que tenga al respecto.

Anote sus dudas y comentarios.

Comente con sus compañeros.

3. Niveles Neurológicos.

Los niveles neurológicos que se presentan a continuación representan los niveles que de acuerdo a Carrión (2003), son parte de nuestra personalidad y como parte del reconocimiento de los aspectos de la personalidad que nos acompañan debemos identificarlos y situarnos ante ellos.

Lea el siguiente el siguiente contenido, en el momento en que el Facilitador se lo indique, anote sus dudas y comentarios.

Nota Técnica 2.

Niveles neurológicos que influyen en la personalidad del Individuo.

Los niveles que definen la personalidad del sujeto:

- Espiritualidad: Qué o quién más hay conmigo, por encima de mí, más importante que yo, donde aparezco como sistema e individuo. Cuántico. El organismo completo como energía cuántica.
- Transpersonal: Cómo vivimos nuestra experiencia de pertenencia a un Sistema más amplio y determinante que nuestra propia identidad. Holográfico. El sistema nervioso como un todo.
- Identidad: Quién soy yo.Cuál es mi función en la vida. Sistema inmunológico y endócrino. Funciones de mantenimiento profundo en la vida.
- Creencias: Porqué hago o haría las cosas. Permiso y motivación para desarrollar mis capacidades. Sistema nervioso autónomo, (ritmo cardiaco, dilatación de pupilas, etc.). Respuestas inconscientes.
- Capacidades: Estrategias, estados, cualidades. Cómo puedo. Sistemas Corticales. Acciones semiconscientes (movimiento ocular, gestos, posturas, etc.)
- Comportamientos: Qué hago. Acciones específicas realizadas en cada contexto ambiente. Sistema motor (sistema piramidal, cerebelo). Acciones conscientes.
- Ambiente: Dónde, cuándo y con quién. Contexto externo. Sistema nervioso periférico. Sensaciones y reacciones reflejas.

Carrión, (2003)

Anote sus dudas y comentarios.

Comente con sus compañeros.

4. Factores componentes de una Actitud.

En este apartado se revisarán los componentes de una actitud, de manera que se pueda definir, una vez identificándolos, cuál será la actitud que hoy tiene frente a diversas situaciones, reconociendo lo que originan en usted mismo. El primer paso para lograr un desarrollo o un cambio será identificar en qué punto se encuentra en este instante

Lea la siguiente nota y escriba sus comentarios.

Nota Técnica 3.

Factores componentes de una actitud: un sujeto, una relación, un objeto.

Si se analizan las diferentes definiciones existentes de Actitud, se puede observar que los componentes de dichas definiciones hacen referencia a:

- Un Sujeto: que se refiere a la persona.
- Una Relación: que se establece a partir de una percepción valorada, algún afecto a favor o en contra, una influencia, valoración positiva o negativa, tendencias a favor o en contra, propensión favorable o desfavorable.
- El objeto de actitud: que puede ser un objeto, una persona, controversias, situaciones, grupos o instituciones.

(se pueden revisar y mencionar algunas de las definiciones contenidas en el capítulo de actitudes, concepto y Atributos de la actitud, con la finalidad de establecer la constancia del sujeto y del objeto y la capacidad de decidir, qué relación se quiere establecer entre ambos y el valor positivo o negativo de la misma).

Quiroz, 2004

Anote sus dudas y comentarios.

Comente con sus compañeros.

Dinámica 1.

Relación entre Sujeto y Objeto.

Identifique al Sujeto y Objeto de la actitud y escoja, de las cajas existentes, qué tipo de relación y qué valor otorga, de acuerdo a su experiencia actual, a la actitud. Repita el ejercicio el número de veces necesario, con las diferentes actitudes presentadas.

Tipo de Relación

Percepción
Afecto
Influencia
Tendencia
Propensión

Valor

Positivo
Negativo

Ejemplo:

Actitud Identidad:

1. **Sujeto:** Yo
Relación: Afecto
Valor: Positivo
Objeto: Cliente

Actitud Responsabilidad:

2. **Sujeto:** Yo.
Relación: Tendencia
Valor: Negativo
Objeto: Cliente

ACTITUD IDENTIDAD:

Sujeto: _____
Relación: _____
Valor: _____
Objeto: _____

ACTITUD LIMPIEZA:

Sujeto: _____
Relación: _____
Valor: _____
Objeto: _____

ACTITUD RESPONSABILIDAD:

Sujeto: _____
Relación: _____
Valor: _____
Objeto: _____

ACTITUD TOLERANCIA:

Sujeto: _____
Relación: _____
Valor: _____
Objeto: _____

ACTITUD AMABILIDAD:

Sujeto: _____
Relación: _____
Valor: _____
Objeto: _____

Comente con sus compañeros.

5. La Percepción, capacidad del Ser Humano.

En este tema se descubrirá cómo la Percepción define la manera en cómo ve el mundo; es el filtro que tiene para reconocer el mundo que le rodea, es formulado en relación a cómo aprendió a observar y a discriminar los elementos que ha determinado como importantes para su vida.

Lea la siguiente Nota Técnica en el momento en que se le indique y anote sus comentarios.

Nota Técnica 4.

La Percepción como capacidad del Ser Humano.

Para conocer el mundo exterior hacemos uso de los sentidos para explorarlo y delimitarlo. En el mundo hay una infinidad de impresiones sensibles y sólo tenemos la capacidad de percibir una pequeña parte de él.

Cada uno construye su realidad y la vive de acuerdo a las propias impresiones y experiencias que, de manera individual, tiene de la vida, pero además el modo de actuar, está profundamente relacionado con lo que se percibe: nuestro mundo modelo.

El mundo está tan lleno de estímulos que, para poder percibirlo tenemos que simplificarlo. Una forma en la que se puede hacer una analogía que ilustre la manera en la que lo hacemos, es imaginando que el ser humano construye mapas para dar significado a su mundo.

Estos mapas tienen información que nos permite enfocarnos en aspectos que nos interesan discriminando los que no. El mapa que uno construye dependerá de lo que uno ve y a dónde quiere llegar.

Sin embargo, el mapa que trazamos es una pequeña parte de lo que se llama, dentro de la misma analogía “el territorio”, que es el mundo en su totalidad y que no lo podremos percibir jamás.

La flexibilidad de nuestras creencias, intereses y percepciones determinarán el tipo de mundo que percibiremos, el mapa que dibujaremos; si tenemos un sistema de creencias, intereses y percepciones rígidos, la Percepción que tendremos del mundo podría ser muy disminuida.

Bajo este concepto se puede tomar conciencia de que las generalizaciones que se hacen sobre las personas son falsas, al menos en alguna persona, ya que cada una de ellas es única.

Por lo tanto, todos tenemos la capacidad de crear los recursos internos necesarios para alcanzar nuestras metas, ya que podemos decidir con qué tipo de mapa y con qué elementos construiremos nuestra vida, diariamente.

(O'Connor y Seymour, 1992)

Anote sus dudas y comentarios.

Comente con sus compañeros.

Finalmente, por medio de esta dinámica identificará que la realidad que percibe acerca de usted mismo, no siempre es la que los demás perciben; es una buena oportunidad para descubrir aspectos de su persona que no es capaz de reconocer desde su propia experiencia.

La Percepción juega un papel determinante en su vida y le permite abrirse a la posibilidad de descubrir aspectos en el mundo hasta ahora desconocidos para usted.

Dinámica 2.

Mis zonas ocultas.

Instrucciones: Tome un hoja blanca de manera vertical y dóblela a la mitad a razón de poder diferenciar la parte de arriba de la de abajo.

Desdoble la hoja procurando que quede plana nuevamente. Tome como referencia la línea de la división y en la parte superior escriba el título “Yo Soy”. En el espacio de la parte superior de la hoja, escriba 5 características que según usted, definan a su persona.

Una vez que ha terminado, pegue la hoja con diurex en su espalda, doblada de manera que no se vea lo que está escrito.

Ahora póngase de pie y anote en la hoja que todos tienen en la espalda 5 características que cree usted que definen al compañero al que le está escribiendo.

Al termnar de poner a cada uno de sus compañeros las características que los define, regrese a su lugar y atienda las indicaciones de su Facilitador.

Anote sus dudas y comentarios.

Comente con sus compañeros.

ANEXO 2

Norma Técnica de Competencia Laboral para el puesto de Mesero



NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL

I.- Datos Generales

Código: NUTUR001.01
Título: Atención a comensales

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que atienden a comensales de alimentos y bebidas.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.

La presente actualiza a la NTCL CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de Noviembre de 2006.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la elaboró:
Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 23-Ago-07
Fecha de Publicación en el DOF: 14-Dic-07

Nivel de competencia:

Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría, son rutinarias y predecibles.

Depende de las instrucciones de un superior.

Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Meseros	0722-05
Ocupaciones:	Código:
Mesero	0722-05-01
Mesero de servicio a cuartos	0722-05-02

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

72 Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas

Subsector

722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas

Rama:

7221 Restaurantes con servicio de meseros

Subrama:

72211 Restaurantes con servicio de meseros

Clase:



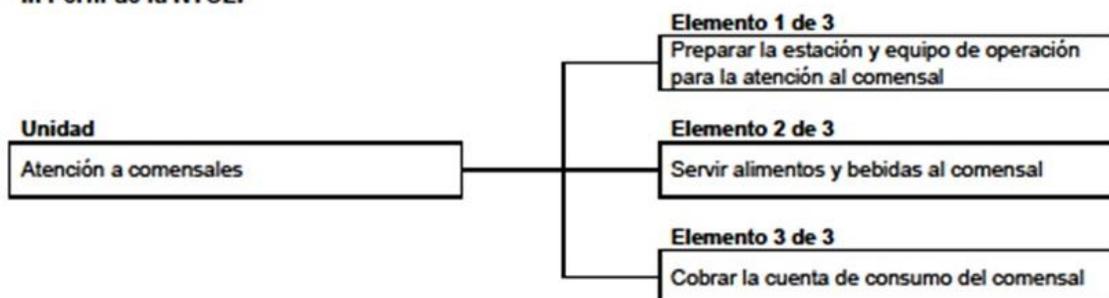
722112 Restaurantes sin bar y con servicio de meseros
722111 Restaurantes-bar con servicio de meseros

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral: CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2006.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral CTUR0032.03 Servicio a comensales publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2006.

II. Perfil de la NTCL:



III.-Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código: NUTUR001.01 Unidad: Atención a comensales

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0083	Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1 . Monta el área de servicio al comensal asignada:

- * Al inicio y al concluir el servicio;
- * Asegurándose de que las mesas y sillas están alineadas y calzadas;
- * Revisando que el equipo de trabajo está preparado de acuerdo al montaje especificado por el establecimiento, y;
- * Corroborando que el plaqué, la loza, la mantelería y la cristalería están alineados.



2 . Inicia la sesión de trabajo para la atención al comensal:

- * Asistiendo a la reunión de breafing de preservicio;
- * Ubicándose en la estación de servicio asignada con una postura recta, con los brazos colocados en la forma indicada y sin recargarse en paredes/ estación, y;
- * Portando el equipo de trabajo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1 . La estación de servicio preparada para la atención al comensal:

- * Cuenta con el stock de equipo, de menaje y mise en place especificado por el establecimiento;
- * Está limpia, y;
- * Se encuentra ordenada de acuerdo a lo determinado por el establecimiento.

2 . El equipo de operación dispuesto para el servicio al comensal:

- * Está limpio y seco, y;
- * Se encuentra en condiciones físicas para su uso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Tipo, medidas y usos de plaqué, loza, cristalería y mantelería
2. Partes que componen una carta/ menú

NIVEL
Aplicación
Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Responsabilidad La manera en que se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal.
2. Limpieza La manera en que su presentación es pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto o recogido así como con ropa limpia y está de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994.

GLOSARIO:

1. Equipo de operación: Comprende la loza, cristalería, plaqué y mantelería.
2. Equipo de trabajo: Artículos que debe portar la persona que atiende al comensal tales como: encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, descorchador, cortapuros, cerillos y comandero.
3. Breafing de preservicio: Junta previa con el supervisor o capitán de meseros.
4. Plaqué: Cubiertos.
5. Stock de equipo: Cantidad mínima y máxima de equipo de operación necesario para realizar la atención al comensal durante un día.
6. Estación de servicio: Mueble o mesa destinado para almacenar el stock del equipo de operación para la atención al comensal.
7. Carta menú: Listado de alimentos y bebidas a la venta para consulta del comensal.
8. Menaje: Suministros que consideran únicamente el salseo embotellado.
9. Mise en place: Suministros tales como pan, mantequilla, mermelada,



10. Puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093- SSA1-1994.:

limones, sal, pimienta, aceite y vinagre.

5.9.6 Las uñas deben estar limpias, recortadas y sin esmalte.

5.9.7 No se permite el uso de joyería en manos, cuello y orejas.

5.9.8 No debe trabajar personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas, abscesos; así mismo toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis, sólo puede reintegrarse al trabajo cuando se encuentre totalmente sana.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0084	Servir alimentos y bebidas al comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1 . Recibe al comensal:
 - *Dándole la bienvenida al establecimiento;
 - *Manteniendo contacto visual con él;
 - *Asistiéndolo para que tome asiento, y;
 - *Presentándose ante él.
- 2 . Adecua el montaje de la mesa de servicio al comensal:
 - *Ajustando el equipo de operación de acuerdo al número de comensales.
- 3 . Ofrece bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal:
 - *Recomendando las diferentes opciones del establecimiento;
 - *Presentando la carta/ menú, y;
 - *Mencionando qué productos están disponibles en el establecimiento.
- 4 . Toma la orden de alimentos y bebidas:
 - *Comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
 - *Solicitando especificaciones sobre los alimentos y bebidas;
 - *Resolviendo las necesidades específicas del comensal de acuerdo con sus peticiones;
 - *Mencionando los tiempos de preparación aproximada de los platillos cuya elaboración requiere más tiempo que los demás platillos, y;
 - *Corroborando que lo registrado sea lo solicitado por el comensal.
- 5 . Envía la orden de alimentos y bebidas a la cocina, bar y caja:
 - *Asegurándose de que la orden llegue inmediatamente después de haber sido tomada a cocina y bar y que quede registrada en la caja.
- 6 . Verifica la atención de la orden de alimentos y bebidas en la cocina y bar:
 - *Asegurándose de que los alimentos y bebidas están en proceso de elaboración, y;
 - *Conforme a los tiempos especificados en la comanda.
- 7 . Traslada las bebidas y los alimentos solicitados por el comensal a la mesa y los muertos al área de lavado:
 - *Verificando que las bebidas y los alimentos lleven la presentación requerida por el establecimiento;



- * Corroborando que las bebidas y los alimentos cumplen con las características y especificaciones de lo solicitado por el comensal;
 - * Utilizando la charola correspondiente;
 - * Equilibrando el peso de los productos en la charola;
 - * Tomando la charola con firmeza y con una mano;
 - * Escamochando los platos sucios, y;
 - * Ordenando loza, plaqué y cristalería sucios por tamaño y tipo.
- 8 . Sirve las bebidas al comensal:
- * Tomando el vaso/ copa por la parte inferior;
 - * Entrando por el lado derecho del comensal, y;
 - * Repartiéndolas al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros.
- 9 . Marca el lugar de cada comensal:
- * Antes de servir cada platillo, y;
 - * Colocando el plaqué y condimentos correspondientes a cada platillo solicitado.
10. Sirve los alimentos al comensal:
- * Por tiempos;
 - * Entrando con los platillos por el lado derecho del comensal;
 - * Repartiéndolos al comensal correspondiente comenzando por los niños y siguiendo por las damas, adultos mayores y caballeros;
 - * Verificando que el ingrediente principal quede de frente al comensal;
 - * Advirtiéndolo al comensal acerca de la temperatura de la loza cuando está muy caliente, y;
 - * Tomando los platos sin tocar los bordes de los mismos.
11. Retira los muertos:
- * Preguntando si puede quitar los platos que el comensal ya no está utilizando.
 - * Por el lado izquierdo del comensal cuando son de alimentos y por el derecho cuando son de bebidas.
12. Limpia la mesa de servicio al comensal:
- * Utilizando el equipo asignado para tal fin;
 - * Recolectando las migajas, y;
 - * Retirando todos los alimentos, muertos, mise en place y menaje que el comensal ya no está utilizando.
13. Despide al comensal:
- * Asistiéndolo para que se levante, y;
 - * Agradeciéndole la visita al establecimiento.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

- 1 . La orden de servicio de alimentos y bebidas elaborada:
- * Incluye el número de mesa, número/ nombre del mesero y número de comensales;
 - * Contiene la asignación de platillos por número de comensal, y;
 - * Especifica el número y tipo de platillos solicitados por cada comensal.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Clasificación de las bebidas

NIVEL
Conocimiento



2. Servicio de alimentos por cuchareo

Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

- 1 . Ruptura de cristalería y loza durante el servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

Aislar la zona en la que ocurrió la ruptura, reportar la contingencia al supervisor, asegurarse de que el área quede limpia y reemplazar todo el equipo involucrado.

SITUACIÓN EMERGENTE

- 2 . Derrame de alimentos y bebidas en el área de servicio al comensal

RESPUESTAS ESPERADAS

Aislar la zona en la que ocurrió el derrame, asistir al cliente inmediatamente en su caso, asegurarse de que el área quede limpia, reportar la contingencia al supervisor y reemplazar los productos dañados.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. Amabilidad La manera en que da un trato cordial y respetuoso al comensal durante su estancia en el establecimiento.
2. Iniciativa La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal.
3. Responsabilidad La manera en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio.
4. Tolerancia La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del comensal.

GLOSARIO:

1. Entremés: También se le conoce como botanas.
2. Muertos: Loza, cristalería y plaqué sucios.
3. Escamochar: Retirar los residuos de alimentos de los muertos.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0085	Cobrar la cuenta de consumo del comensal

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

- 1 . Presenta la cuenta de consumo al comensal:
* Cuando éste la solicita.
- 2 . Recoge la cuenta de consumo en la caja:
* Verificando que corresponda al número de mesa y a los productos solicitados.
- 3 . Verifica la forma de pago de la cuenta:
* Asegurándose de que se cubra el monto total de la misma.
- 4 . Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente:



- * Devolviendo el comprobante de consumo, y;
- * Proporcionando el voucher y tarjeta /cambio correspondiente al comensal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El monto de la cuenta de consumo presentada:

- * Corresponde al consumo total del comensal y a los precios de los productos especificados en la carta/menú.

GLOSARIO:

1. Voucher: Comprobante de pago de tarjeta bancaria/ de servicio.